



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



**TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE**  
**PUTINA, AÑO 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. JUAN AURELIO QUISPE ORCCON**

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

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE  
PUTINA, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. JUAN AURELIO QUISPE ORCCON**

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

**PRESIDENTE**

:

  
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

**ASESOR DE TESIS**

:

  
Dr. LEÓPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)**



**RESOLUCIÓN N°218-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 04 de setiembre de 2025

**VISTOS:**

El Expediente N° 3087, presentado por **JUAN AURELIO QUISPE ORCCON**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA, AÑO 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 8°, 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 28° 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: **JUAN AURELIO QUISPE ORCCON**, 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. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- \* 1er. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- \*

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

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : lunes, 8 de setiembre de 2025
- \* Hora : 08:00 a.m.

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

Regístrese, comuníquese y archívese.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Dr. Leopoldo J. Condori Cari*  
DECANO (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 210-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de junio 2025

### **VISTOS:**

El Expediente 2025-CU-3245 de fecha 19 de mayo de 2025, del **Bach. JUAN AURELIO QUISPE ORCCON**, 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. JUAN AURELIO QUISPE ORCCON**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA, AÑO 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. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

**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: **TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA, AÑO 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach JUAN AURELIO QUISPE ORCCON**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como **ASESOR** al **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
-BCQ/

UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
  
.....  
**Dr. Benigno Callata Quispe**  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 710-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de diciembre 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: **2024-CU-18429** de fecha 11 de diciembre del 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. JUAN AURELIO QUISPE ORCCON**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA, AÑO 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. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**, quien debe ser 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: **TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA, AÑO 2024**, correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. JUAN AURELIO QUISPE ORCCON**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como **ASESOR** al **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



**DISTRIBUCIÓN:**  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
- SLAP/



## TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA, AÑO 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

15%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Marcelino Champagnat Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Vanderbilt University Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	puertomaderoeditorial.com.ar Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO TESIS	
<p><b>TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA, AÑO 2024</b></p>	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JUAN AURELIO QUISPE ORCCON
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47001546
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0007-4923-5619">https://orcid.org/0009-0007-4923-5619</a>
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2372-6720">https://orcid.org/0000-0003-2372-6720</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



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	<p>Edificio: Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina  País: Perú  Departamento: Puno  Provincia: San Antonio de Putina  Distrito: San Antonio de Putina  Calle: Pza. de Armas Nro. 0108</p> <p>Latitud: -14.913876  Longitud: -69.868914</p>  <p><a href="https://www.google.com/maps/place/Municipalidad+Provincial+San+Antonio+de+Putina/@-14.9144726,-69.8720674,17z/data=!4m10!1m2!2m1!1smunicipalidad+de+san+antonio+de+putina!3m6!1s0x9167b27b08816a17:0x947ab3eaebe4e72c!8m2!3d-14.913954!4d-69.8689066!15sCjZtdW5pY2lwYWxpZGFkIGRIIHhbiBhbnRvbmlvIGRIIHB1dGluYZIBB2NvdW5jaWYqAWIOASoRlG1tdW5pY2lwYWxpZGFkKA4yHxABIhuP9NDOVNwTe-JkFh6nzFm5DjLwljVYwGLzacUyKhACHiZtdW5pY2lwYWxpZGFkIGRIIHhbiBhbnRvbmlvIGRIIHB1dGluYeABAA!16s%2Fg%2F11ggvtf4gz?entry=tu&amp;g_ep=EgoyMDI1MDkxNy4wIWKXMDSoASAFQAw%3D%3D">https://www.google.com/maps/place/Municipalidad+Provincial+San+Antonio+de+Putina/@-14.9144726,-69.8720674,17z/data=!4m10!1m2!2m1!1smunicipalidad+de+san+antonio+de+putina!3m6!1s0x9167b27b08816a17:0x947ab3eaebe4e72c!8m2!3d-14.913954!4d-69.8689066!15sCjZtdW5pY2lwYWxpZGFkIGRIIHhbiBhbnRvbmlvIGRIIHB1dGluYZIBB2NvdW5jaWYqAWIOASoRlG1tdW5pY2lwYWxpZGFkKA4yHxABIhuP9NDOVNwTe-JkFh6nzFm5DjLwljVYwGLzacUyKhACHiZtdW5pY2lwYWxpZGFkIGRIIHhbiBhbnRvbmlvIGRIIHB1dGluYeABAA!16s%2Fg%2F11ggvtf4gz?entry=tu&amp;g_ep=EgoyMDI1MDkxNy4wIWKXMDSoASAFQAw%3D%3D</a></p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2024 – setiembre 2025
URL de disciplinas OCDE <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford</a> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford</a> (concytec-pe.github.io) - Librería	<b>Administración pública</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a> <b>Administración</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a> <b>Ciencias sociales</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a>



*[Handwritten signature]*



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JUAN AURELIO QUISPE ORCCON identificado con DNI Nro. 47001546 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:

TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ANTONIO DE PUTINA, AÑO 2024

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

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 22 de setiembre del 2025

  
-----  
FIRMA ASESOR

  
-----  
FIRMA TESISTA



Huella



## DEDICATORIA

Dedico este logro con el corazón lleno de gratitud a mis padres, cuyo amor, sacrificio y guía constante han sido la base de todo lo que soy y aspiro ser. A mi familia, por su apoyo incondicional, palabras de aliento y fe inquebrantable en mis capacidades, incluso en los momentos más desafiantes. A mis seres queridos, que con su comprensión y motivación me acompañaron en cada etapa de este proceso, recordándome siempre que los sueños son alcanzables con esfuerzo y perseverancia. Este trabajo es tanto mío como de ustedes, quienes siempre han sido mi mayor inspiración.



### **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios, fuente de fortaleza y sabiduría, quien me guió en cada paso de este arduo pero gratificante camino. A mi familia, por su amor incondicional, paciencia y constante apoyo, siendo el pilar que me sostuvo en los momentos más difíciles. Al Dr. Leopoldo Condori, mi asesor, por su invaluable orientación, compromiso y paciencia, que fueron fundamentales para culminar esta investigación. A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (UANCV), por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, ya las fuentes bibliográficas consultadas, que enriquecieron este trabajo con conocimiento y perspectiva, permitiéndome desarrollar un aporte significativo en mi área de estudio.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
ÍNDICE GENERAL .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema .....	13
1.2. Delimitación de la investigación .....	15
1.2.1.  Ámbito Espacial .....	15
1.2.2.  Ámbito Social.....	15
1.2.3.  Ámbito temporal.....	15
1.2.4.  Ámbito temático .....	15
1.3. Formulación del problema.....	16
1.3.1.  Problema general .....	16
1.3.2.  Problemas específicos .....	16
1.4. Justificación del estudio .....	16

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1.  Objetivo general .....	18
2.2.  Objetivos específicos.....	18



**CAPÍTULO III**

**MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

- 3.1. Antecedentes de la investigación ..... 19
  - 3.1.1. Internacional ..... 19
  - 3.1.2. Nacional..... 22
  - 3.1.3. Local ..... 24
- 3.2. Bases teóricas ..... 27
  - 3.2.1. Trabajo en equipo ..... 28
    - 3.2.1.1. Teorías sobre el trabajo en equipo ..... 31
    - 3.2.1.2. Factores clave para un trabajo en equipo eficaz..... 33
    - 3.2.1.3. Beneficios del trabajo en equipo ..... 35
    - 3.2.1.4. Desafíos en el trabajo en equipo..... 36
    - 3.2.1.5. El trabajo en equipo en el sector público ..... 38
  - 3.2.2. Calidad de servicio ..... 40
    - 3.2.2.1. Modelos y teorías de calidad de servicio..... 42
    - 3.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio ..... 45
    - 3.2.2.3. Impacto de la calidad de servicio ..... 46
    - 3.2.2.4. La calidad de servicio en el sector público..... 48
    - 3.2.2.5. Medición y evaluación de la calidad de servicio..... 50
- 3.3. Marco conceptual ..... 52

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS**

- 4.1. Hipótesis general ..... 54
- 4.2. Hipótesis específica..... 54
- 4.3. Variables ..... 54



4.4. Operacionalización de variables.....55

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Enfoque de la investigación .....56  
5.2. Método(s) aplicados a la investigación .....56  
5.3. Tipo de investigación .....56  
5.4. Nivel de investigación .....57  
5.5. Diseño de investigación.....57  
5.6. Población y muestra .....58  
5.6.1. Población .....58  
5.6.2. Muestra .....58  
5.7. Técnicas e instrumento .....59  
5.7.1. Técnica .....59  
5.7.2. Instrumento .....59  
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento .....59  
5.8.1. Confiabilidad del instrumento .....59  
5.8.2. Validez del Instrumento .....60  
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos .....61  
5.10. Contrastación de hipótesis.....61

**CAPÍTULO VI**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

6.1. Presentación de resultados.....66  
6.1.1. Prueba de normalidad .....66  
6.1.2. Resultados de los objetivos del estudio .....67  
6.2. Discusión de resultados .....72



CONCLUSIONES .....	76
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS .....	87
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Matriz de datos	
Anexo 3: Instrumento de estudio	
Anexo 4: Validación del experto	



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	55
<b>Tabla 2</b> Cuadro de trabajadores de la Municipalidad .....	58
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad de variables Alfa de Cronbach.....	60
<b>Tabla 4</b> Prueba estadística de la hipótesis general.....	62
<b>Tabla 5</b> Prueba estadística de la hipótesis específica 1 .....	63
<b>Tabla 6</b> Prueba estadística de la hipótesis específica 2 .....	64
<b>Tabla 7</b> Prueba estadística de la hipótesis específica 3 .....	65
<b>Tabla 8</b> Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov.....	67
<b>Tabla 9</b> Prueba de correlación del objetivo general del estudio .....	68
<b>Tabla 10</b> Prueba de correlación del objetivo específico 1 del estudio.....	69
<b>Tabla 11</b> Prueba de correlación del objetivo específico 2 del estudio.....	70
<b>Tabla 12</b> Prueba de correlación del objetivo específico 3 del estudio.....	71



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Diagrama de dispersión del objetivo general .....	68
<b>Figura 2</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 1 .....	69
<b>Figura 3</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 2 .....	70
<b>Figura 4</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 3 .....	71



## RESUMEN

El objetivo general fue; determinar el grado de relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024. El método aplicado el en estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional, tipo aplicada, con una población y una muestra censal de 78 trabajadores, la técnica fue la encuesta el instrumento un cuestionario, la confiabilidad fue buena con valores alfa de Cronbach 0,846 y 0,880, la validez fue a juicio de dos expertos en la materia. El resultado mostró un coeficiente Rho de Spearman de 0.860. Este valor indica una evaluación positiva alta entre ambas variables, lo que sugiere que un mayor nivel de trabajo en equipo está asociado con una mejor calidad de servicio. La prueba de hipótesis mostró un valor de significación  $p = 0.000$ , el cual es menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Estos resultados subrayan la importancia del trabajo en equipo como un factor determinante para mejorar la calidad de servicio en el contexto evaluado.

**Palabras clave:** Comunicación, confiabilidad, cooperación, empatía, liderazgo, tangibilidad.



## ABSTRACT

The general objective was to determine the degree of relationship between teamwork and quality of service in the Provincial Municipality of San Antonio de Putina, year 2024. The method applied in the study was quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational level, applied type, with a population and a census sample of 78 workers, the technique was the survey instrument a questionnaire, the reliability was good with Cronbach's alpha values 0.846 and 0.880, the validity was judged by two experts in the field. The result showed a Spearman's Rho coefficient of 0.860. This value indicates a high positive evaluation between the two variables, suggesting that a higher level of teamwork is associated with better service quality. The hypothesis test showed a significance value  $p = 0.000$ , which is lower than the established significance level ( $\alpha = 0.05$ ). These results underline the importance of teamwork as a determining factor in improving service quality in the evaluated context.

**Keywords:** Communication, reliability, cooperation, empathy, leadership, tangibility.



## INTRODUCCIÓN

El trabajo en equipo y la calidad de servicio son dos componentes fundamentales para el éxito organizacional, tanto en el ámbito público como privado. A nivel mundial, la importancia de estas variables ha sido reconocida en diversas investigaciones que demuestran cómo un equipo bien cohesionado puede influir directamente en la mejora de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. En este sentido, organizaciones internacionales como la ONU y la OCDE han subrayado la necesidad de mejorar la gestión pública mediante la colaboración efectiva entre los empleados y la orientación hacia la satisfacción de los usuarios. La integración de equipos multidisciplinarios y la implementación de procesos orientados al cliente son vistos como estrategias clave para elevar la eficiencia y eficacia en los servicios públicos.

A nivel nacional, en Perú, las administraciones locales han experimentado retos significativos en cuanto a la gestión pública y la calidad de los servicios que brindan. A lo largo de los últimos años, diversas investigaciones han señalado que la falta de coordinación entre las áreas internas y la deficiencia en el trabajo colaborativo entre los servidores públicos son factores que afectan la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio. La gestión municipal, al estar en contacto directo con los ciudadanos, juega un papel crucial en la implementación de políticas que mejoren no solo la eficiencia administrativa, sino también el nivel de satisfacción de los usuarios, quienes esperan una atención adecuada y eficiente.

En el contexto local, la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina ha buscado implementar estrategias para mejorar tanto la calidad del servicio como la efectividad del trabajo en equipo. Sin embargo, aún existen brechas en términos de comunicación y cooperación entre los diferentes sectores de la institución, lo cual impacta negativamente en los resultados y en la satisfacción de los ciudadanos. El presente estudio tiene como



objetivo analizar cómo el trabajo en equipo influye en la calidad del servicio dentro de esta institución, proporcionando una visión comprensiva de las dinámicas internas y sus implicancias en la atención al público. Este análisis será clave para proponer mejoras sustantivas que fortalezcan los procesos administrativos y, en consecuencia, once el nivel de calidad de los servicios brindados a la población de la provincia.

El estudio se desarrolla en el siguiente orden:

**Capítulo I:** Presenta el planteamiento, formulación y delimitación del problema, justificando la relevancia del estudio en términos espaciales, sociales y temporales.

**Capítulo II:** Define el objetivo general y los objetivos específicos que guían la investigación, orientando su propósito y alcance.

**Capítulo III:** Revisa antecedentes internacionales, nacionales y locales; Desarrolla fundamentos teóricos sobre calidad, lealtad y conceptos clave.

**Capítulo IV:** Expone la hipótesis general y específica, detallando las variables y su operacionalización para validar la investigación.

**Capítulo V:** Describe el enfoque, método, diseño, población, técnicas, instrumentos y análisis estadístico, asegurando la confiabilidad y validez.

**Capítulo VI:** Presenta resultados cuantitativos, prueba de hipótesis y análisis crítico, contrastando hallazgos con estudios previos.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, diversos estudios han destacado la importancia del trabajo en equipo y la calidad de servicio en el ámbito público como factores determinantes para el desarrollo de políticas efectivas y la satisfacción de los ciudadanos. Investigaciones globales, como las realizadas por la OCDE (2017), señalan que un mal manejo de la colaboración entre los funcionarios públicos puede resultar en una atención deficiente, lo que afecta directamente la eficiencia administrativa y el bienestar de la población. Además, según un informe del Banco Mundial (2020), países con altos niveles de desconfianza en sus instituciones públicas tienden a presentar deficiencias en la prestación de servicios básicos, como salud, educación y administración pública, lo que refleja la falta de cohesión interna en los equipos de trabajo. La mejora en la calidad del servicio público requiere una transformación en las dinámicas de trabajo entre los empleados del sector público, para fomentar la cooperación y la eficiencia en la atención al usuario.

En el contexto nacional, la situación no es muy distinta. En Perú, las instituciones públicas han sido objeto de constantes críticas debido a la deficiente calidad de los servicios que ofrecen a la ciudadanía. Según un estudio de la Chávez (2019), uno de los principales problemas que enfrenta la administración pública en el país es la baja calidad en la atención al usuario, causada por una falta de coordinación interna y de capacitación de los servidores.



públicos. Este fenómeno se ve reflejado en la insatisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios brindados por las entidades públicas, especialmente en áreas como la salud, educación y trámites administrativos. Un informe de Mejía (2021) también resalta que muchos ciudadanos perciben una atención inadecuada y, en muchos casos, tratos despectivos por parte de los trabajadores de las instituciones públicas. La falta de un trabajo en equipo efectivo entre los empleados de estas instituciones contribuye directamente a la baja calidad del servicio, creando un círculo vicioso que perjudica tanto a los trabajadores como a los usuarios.

En el caso específico de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, la situación refleja una serie de deficiencias en cuanto al trabajo en equipo y la calidad de los servicios brindados a la población. Los usuarios han reportado frecuentemente malas experiencias en sus interacciones con los empleados municipales, como largas esperas, información errónea, y trato impersonal o incluso hostil. Esto se debe, en gran parte, a la falta de comunicación efectiva entre las distintas áreas de la municipalidad, lo que genera retrasos en los trámites y una sensación generalizada de ineficiencia. La carencia de un enfoque centrado en el cliente, así como la falta de capacitación continua para los trabajadores municipales, agrava la situación, lo que da lugar a una creciente insatisfacción en la ciudadanía. Los estudios previos sobre la gestión pública en el ámbito local han demostrado que las instituciones que no fomentan la colaboración interna y el desarrollo de equipos efectivos son más propensas a ofrecer servicios de baja calidad, afectando directamente la confianza de los ciudadanos en sus autoridades. Por lo tanto, es urgente que la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina tome para mejorar la calidad de su atención al público medidas, impulsando una cultura de trabajo en equipo que permita superar los obstáculos actuales y ofrecer un servicio más eficiente y cercano a las necesidades de los habitantes de la provincia.



## 1.2. Delimitación de la investigación

### 1.2.1. *Ámbito Espacial*

La investigación se llevará a cabo en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, ubicada en el departamento de Puno, Perú. Este espacio se seleccionó debido a su relevancia como institución pública encargada de gestionar y atender las necesidades de la población local, y los desafíos observados en la calidad de sus servicios y la coordinación interna de su personal.

### 1.2.2. *Ámbito social*

El estudio se enfoca en dos grupos principales:

**Trabajadores de la Municipalidad:** Incluye a los empleados que forman parte de los equipos de trabajo y que desempeñan roles administrativos y operativos dentro de la institución.

**Usuarios de los servicios municipales:** Ciudadanos que interactúan directamente con la municipalidad para realizar trámites y acceder a servicios públicos.

### 1.2.3. *Ámbito temporal*

La investigación se realizará durante el año 2024, considerando tanto la recopilación de datos como el análisis de la relación entre las variables estudiadas en el contexto actual de la institución.

### 1.2.4. *Ámbito temático*

El tema central de la investigación es analizar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en el contexto de una institución pública, abordando aspectos específicos como la comunicación, cooperación, liderazgo, confiabilidad, tangibilidad y empatía en la prestación de servicios.



Este ámbito permitirá obtener una visión integral de las dinámicas internas de trabajo y su incidencia en la percepción de calidad de los usuarios, proporcionando insumos claves para futuras estrategias de mejora organizacional.

### **1.3. Formulación del problema**

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

¿Existe relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

**PE1.** ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024?

**PE2.** ¿Cuál es la relación entre la cooperación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024?

**PE3.** ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024?

### **1.4. Justificación del estudio**

Desde un enfoque teórico, este estudio busca profundizar en la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en las instituciones públicas, particularmente en el contexto de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina. La literatura sobre gestión pública señala que un trabajo colaborativo entre los empleados de una organización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye directamente a la satisfacción de los usuarios. Al entender cómo las dinámicas internas afectan la prestación de servicios, este estudio aportará conocimientos relevantes para la mejora de las políticas y prácticas organizacionales dentro del sector público, fortaleciendo la teoría existente sobre la importancia del trabajo en equipo en la mejora de la calidad en los servicios públicos.



En un plano práctico, este estudio tiene el potencial de generar recomendaciones concretas para la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, con el fin de optimizar la calidad de los servicios que ofrece a la población. Los resultados podrán ser utilizados para identificar los factores que limitan la eficacia del trabajo en equipo y cómo estas limitaciones afectan la atención al público. A partir de los hallazgos, se podrán diseñar estrategias de intervención que fomenten la colaboración entre los servidores públicos, lo que redundará en una mejora directa en la calidad de la atención, reduciendo tiempos de espera, errores y aumentando la satisfacción de los ciudadanos.

Metodológicamente, el estudio adoptará un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental, lo que permitirá analizar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio en el entorno municipal. La recopilación de datos se realizará mediante encuestas aplicadas a los empleados y usuarios de la municipalidad, lo que proporcionará una visión clara y objetiva sobre cómo la cooperación entre los funcionarios impacta la calidad de los servicios. Este enfoque permitirá obtener resultados medibles y específicos que facilitarán la toma de decisiones informadas para la mejora continua de los procesos dentro de la institución pública.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

- Determinar el grado de relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

#### 2.2. Objetivos específicos

- **OE1.** Establecer el grado de relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.
- **OE2.** Establecer el grado de relación entre la cooperación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.
- **OE3.** Establecer el grado de relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. *Internacional*

En el estudio de Monroy (2021), se evaluó la calidad del servicio (CS) y el grado de satisfacción del cliente (SC) en 49 restaurantes ubicados en Todos Santos, México, con énfasis en las diferencias de género. El objetivo principal fue analizar cómo la calidad del servicio impacta en la satisfacción de los clientes, diferenciando entre hombres y mujeres. La metodología aplicada consistió en la evaluación de varias dimensiones del servicio, tales como las instalaciones, la accesibilidad, el capital humano, la atmósfera y la comida, a través de las percepciones de los clientes. La muestra estuvo constituida por clientes de ambos géneros, y los resultados mostraron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción, con una calificación de 0.896 en hombres y 0.809 en mujeres. A partir de estos resultados, se concluyó que la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción de los clientes masculinos, mientras que no se encontraron diferencias notables en las mujeres, sugiriendo una mayor homogeneidad en su experiencia de satisfacción.

En el artículo de López et al. (2022), se investigó la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo durante el pase de guardia en el Hospital de Clínicas José de



San Martín, en Buenos Aires, Argentina. El objetivo del estudio fue describir cómo las percepciones de los profesionales de enfermería sobre la calidad de la comunicación interna influyen en el desempeño de su trabajo en equipo. Se utilizó una metodología observacional y descriptiva, con un diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 71 unidades de análisis. Los resultados revelaron que el 94,4% de las respuestas sobre el trabajo en equipo fueron positivas, con una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño del equipo. Se concluye que la mayoría de los profesionales reconocen la importancia de la comunicación estratégica y la colaboración dentro del equipo, lo que mejora la calidad del pase de guardia y favorece el cuidado de los pacientes.

En el estudio realizado por Checa (2023), se investigó la influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio médico ofrecido por el Hospital Universitario de Guayaquil en 2022. El objetivo del estudio fue determinar cómo las características de la cultura organizacional afectan la percepción de calidad en el servicio médico brindado. Se utilizó un enfoque descriptivo-correlacional con un marco teórico basado en recursos humanos, clima organizacional y trabajo en equipo. La población del estudio incluyó a los pacientes internos y externos del hospital, seleccionándose una muestra representativa. La metodología empleada consistió en la aplicación de encuestas con preguntas cerradas y opciones múltiples, asegurando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Los resultados mostraron una fuerte relación positiva entre una cultura organizacional favorable y la calidad percibida del servicio médico, destacando que un buen clima laboral influye de manera significativa en la mejora del servicio. Se concluye que la implementación continua de métodos y procesos de trabajo es esencial para mantener y optimizar la perspectiva de los usuarios sobre los servicios del hospital.

En el estudio realizado por Mateos (2022), se analizó la relación entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción de los aspirantes en una universidad pública de



Oaxaca. El objetivo fue determinar cómo la calidad de los servicios administrativos influye en la percepción de satisfacción de los aspirantes al nivel superior. La metodología utilizada fue descriptiva, basada en encuestas aplicadas tanto a estudiantes internos como externos, utilizando una técnica de muestreo probabilístico para obtener una muestra representativa. Los resultados mediante distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, mostraron que un alto nivel de satisfacción estaba relacionado con una excelente calidad en el servicio administrativo. La conclusión indicó que un enfoque en la atención al cliente mediante trabajo en equipo y procesos bien estructurados es crucial para mejorar la experiencia de los usuarios, destacando la importancia de mantener un nivel continuo de capacitación y compromiso de todo el personal involucrado en la prestación de estos servicios.

En el estudio realizado por Del Toro (2022), se examina la relación entre la calidad de los servicios administrativos y la satisfacción de los estudiantes en una universidad pública de la región. El objetivo de la investigación fue analizar cómo la calidad de la atención administrativa afecta la percepción de los estudiantes sobre los servicios proporcionados. La metodología aplicada fue descriptiva y correlacional, utilizando encuestas estructuradas con preguntas cerradas para recoger las opiniones de los estudiantes. La población estuvo constituida por alumnos de diversos programas académicos, y la muestra se seleccionó mediante un muestreo aleatorio estratificado, lo que garantizó la representatividad. Los resultados obtenidos a través de la distribución de frecuencias y análisis de correlaciones, revelaron que los estudiantes más satisfechos con la calidad administrativa mostraron un mayor grado de satisfacción general con la institución. Se concluye que una adecuada comunicación y la eficiencia en los procesos administrativos son fundamentales para mejorar la experiencia del estudiante, sugiriendo que las universidades deben implementar políticas continuas de formación y optimización en sus servicios para lograr una satisfacción duradera.



### 3.1.2. Nacional

En el estudio realizado por Mamani y Vilca (2022), se analizó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en bibliotecas municipales de la región de Puno, en el sur del Perú. El objetivo fue determinar cómo la calidad de los servicios ofrecidos influye en la satisfacción de los usuarios de estas bibliotecas públicas. La metodología aplicada fue cuantitativa, con un diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 368 usuarios de 11 bibliotecas municipales, y los datos se recolectaron mediante dos instrumentos: una guía de autodiagnóstico de la Norma Técnica para la gestión de calidad de servicios en el sector público y una escala del modelo LIBQUAL para medir la satisfacción de los usuarios. Los resultados mostraron que nueve de las diez bibliotecas evaluadas se encontraban en un nivel bajo de cumplimiento de los componentes de la Norma Técnica, lo que reflejaba una insatisfacción generalizada entre los usuarios. Se concluye que, aunque algunas bibliotecas alcanzan un nivel intermedio de calidad, la baja satisfacción general sugiere la necesidad urgente de mejorar tanto la infraestructura como los procesos de servicio al cliente para elevar la experiencia.

En el estudio realizado por Izquierdo (2021), se abordó el concepto de calidad de servicio en la administración pública en Perú, con el objetivo de analizar cómo se mide y evalúa la calidad en los servicios prestados por el sector público. La metodología empleada fue de tipo documental y sintético, centrada en la revisión de la literatura existente sobre modelos estandarizados para la medición de la calidad de servicio, en especial el modelo SERVQUAL. La población analizada fue la de diversas instituciones públicas en Perú, y se revisan los modelos y teorías más relevantes. Los resultados indicaron que la calidad de los servicios administrativos no siempre se mide de manera objetiva, dado que depende de las percepciones individuales de los usuarios, lo que genera variaciones en las mediciones. Se concluye que la medición de la calidad de servicio en la administración pública debe ser



más precisa y no depender únicamente de las percepciones personales de los usuarios, sugiriendo la necesidad de establecer criterios más exactos y estandarizados para evaluar la calidad de los servicios prestados.

En el estudio realizado por Calderón y Quispe (2022), el objetivo del estudio fue determinar el grado de relación entre estos dos factores. La metodología empleada fue cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal, y se utilizó un enfoque correlacional. La población estuvo compuesta por 321,351 ciudadanos residentes en Tacna, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria de 382 personas. Los datos se recolectaron mediante encuestas aplicadas a los usuarios de la empresa de transporte. Los resultados, obtenidos mediante el coeficiente de compensación de Spearman, mostraron un valor de 0.243 con un nivel de significancia de 0.000, lo que evidencia una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y la imagen corporativa percibida. Se concluye que la mejora en la calidad del servicio, especialmente en áreas como la empatía y la seguridad, tiene un impacto directo en la percepción de la imagen corporativa de la empresa, sugiriendo que priorizar estas áreas podría contribuir significativamente a fortalecer la imagen ante los clientes.

En el estudio de Flores et al. (2022), se evaluó el proceso de simplificación administrativa y la calidad de servicio en los municipios locales y provinciales del Perú, con el objetivo de identificar la relación entre ambos factores. La metodología aplicada fue cualitativa, con un diseño fenomenológico y de tipo básico. Se trabajó con una muestra de 10 artículos científicos extraídos de bases de datos indexadas, y se utilizó la técnica de análisis documental. Los resultados indicaron que la simplificación administrativa en los municipios peruanos no se ha implementado de manera efectiva, y se identifican áreas de mejora, como la digitalización de trámites, la capacitación del personal y la infraestructura adecuada. Respecto a la calidad del servicio, se controlará una valoración media por parte



de los usuarios, influenciada por factores como la demora en los trámites, la falta de instalaciones adecuadas y la actitud del personal. En cuanto a las propuestas de mejora, se destacó la necesidad de incorporar tecnología de la información, crear modelos estratégicos de gestión municipal y mantener una formación constante del personal. Se concluye que para mejorar la calidad del servicio en las municipalidades es fundamental priorizar la implementación de la simplificación administrativa mediante el uso de nuevas tecnologías y capacitación continua.

El estudio de Bran (2023), se enfocó en analizar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio en el Departamento de Obstetricia de un hospital de la provincia de Piura durante el año 2022. El objetivo principal fue determinar cómo las dinámicas de trabajo en equipo influyen en la mejora de la calidad del servicio brindado en este contexto hospitalario. Para llevar a cabo la investigación, se empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, utilizando encuestas estructuradas como instrumento principal de recolección de datos. La población estuvo compuesta por todo el personal de enfermería y obstetras del hospital, y se seleccionó una muestra representativa de 50 profesionales. Los resultados cuantitativos obtenidos mostraron una evaluación positiva significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio, evidenciando que equipos más cohesionados tendían a ofrecer un servicio de mayor calidad. La conclusión cualitativa indicó que, más allá de los aspectos técnicos, las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva entre el personal son factores claves para el éxito del servicio de salud, sugiriendo que fomentar un entorno colaborativo puede ser crucial para mejorar la experiencia del paciente.

### **3.1.3. Local**

El estudio realizado por Salas (2021), tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa Cineplanet, sede Puno, durante el



tercer trimestre del año 2019, aplicando el modelo SERVQUAL. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo y descriptivo, con un diseño correlacional. Para la recolección de datos se empleó el cuestionario SERVQUAL, el cual fue administrado a una muestra de 150 clientes seleccionados aleatoriamente de entre los asistentes al cine. Los resultados cuantitativos muestran que existen diferencias significativas entre las expectativas y percepciones de los clientes en relación con la calidad del servicio, destacando deficiencias en aspectos como la confiabilidad y la respuesta de los empleados. En cuanto a la conclusión cualitativa, se determinará que mejorar los estándares de servicio en estas áreas podría incrementar significativamente la satisfacción del cliente, sugiriendo que una mayor capacitación del personal y una mejora en la infraestructura son claves para fortalecer la relación con los consumidores y fidelizarlos.

La investigación de Santibañez y Riquelme (2021), tuvo como objetivo principal mejorar la calidad del servicio en el Instituto Médico Especializado "Clínica Puno" durante el año 2019. El estudio utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y de diseño experimental, aplicando un cuestionario sobre satisfacción laboral a un grupo de empleados del instituto. La población consistió en el personal administrativo y médico de la clínica, y la muestra fue de 50 trabajadores seleccionados de forma intencionada. Los resultados cuantitativos obtenidos mostraron que la calidad del servicio estaba directamente vinculada al bienestar laboral y la reducción del estrés en los empleados, identificando áreas clave como la organización de las actividades y el tiempo de respuesta a los pacientes. En cuanto a la conclusión cualitativa, el estudio concluyó que un entorno laboral saludable, con procesos de intervención para disminuir el estrés y mejorar la comunicación interna, contribuiría significativamente a la mejora del servicio al cliente, sugiriendo además la importancia de optimizar los tiempos de atención, y el acceso a los servicios para aumentar la satisfacción de los usuarios.



El estudio de León (2021), tuvo como objetivo de la investigación fue evaluar las destrezas gerenciales en el trabajo en equipo percibido por los trabajadores administrativos de un hospital base III de Puno en 2021. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional, aplicando un diseño no experimental. Se diseñó un cuestionario para medir las variables de destrezas gerenciales y trabajo en equipo, que fue aplicado a una muestra de 50 trabajadores administrativos seleccionados de forma intencionada. Los resultados cuantitativos indicaron que existía una relación significativa entre las destrezas gerenciales y la eficacia del trabajo en equipo, destacando la importancia de la capacidad gerencial en la formación de equipos de trabajo cohesionados. En cuanto a la conclusión cualitativa, el estudio señaló que el fortalecimiento de las habilidades gerenciales, como la comunicación efectiva, la motivación y la gestión de conflictos, podría mejorar la dinámica de trabajo en equipo, promoviendo un ambiente laboral más productivo y satisfactorio para los empleados.

El estudio de Allcca (2022), tuvo como objetivo, evaluar la calidad de servicio en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno en 2022, utilizando el modelo SERVQUAL. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 100 clientes de diferentes hoteles seleccionados de manera aleatoria. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario basado en las dimensiones del modelo SERVQUAL, que evaluaba aspectos como confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles del servicio. Los resultados cuantitativos mostraron que las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta fueron las que presentaron mayores brechas entre las expectativas y percepciones de los clientes. En cuanto a la conclusión cualitativa, el estudio indicó que una mejora en la formación del personal, así como la optimización de los servicios ofrecidos, especialmente en términos de rapidez y atención personalizada, son factores cruciales para



elevar la satisfacción de los huéspedes y fortalecer la competitividad de los hoteles en la región.

El estudio de Apaza y Paucar (2024), se centró en analizar la percepción sobre la calidad del servicio en el restaurante del Hotel GHL Lago Titicaca, un establecimiento de cinco estrellas en Puno, durante el año 2024. Para este fin, se utilizó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo y correlacional, aplicando el modelo SERVQUAL como instrumento para medir la calidad del servicio. La población estuvo conformada por los clientes del restaurante, y la muestra consistió en 150 encuestas realizadas a los comensales. Los resultados cuantitativos indicaron que las dimensiones de confiabilidad y empatía fueron las que presentaron mayores brechas entre las expectativas y percepciones de los clientes. En términos cualitativos, el estudio concluyó que la satisfacción de los clientes dependía en gran medida de la actitud del personal y la capacidad de respuesta ante solicitudes especiales, sugiriendo que, para mejorar la calidad del servicio, es esencial enfocar esfuerzos en la capacitación del personal y en la optimización de los tiempos de respuesta, lo cual podría generar un incremento notable en la satisfacción y fidelización de los clientes.

### **3.2. Bases teóricas**

El trabajo en equipo y la calidad de servicio son conceptos ampliamente abordados en la literatura científica debido a su influencia directa en el rendimiento organizacional y la satisfacción del cliente. Según Robbins y Judge (2013), el trabajo en equipo se define como un grupo de personas que interactúan, se coordinan y colaboran para lograr objetivos comunes, y se reconoce que la cohesión y la comunicación efectiva dentro de los equipos son factores clave para el éxito organizacional. En este sentido, el trabajo en equipo no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también incrementa la satisfacción de los usuarios, como lo plantea Tjosvold (2008), quien destaca que los equipos bien gestionados son



fundamentales para ofrecer un servicio de alta calidad. Además, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) en su modelo SERVQUAL, argumentan que la calidad de servicio se basa en la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas de los clientes, lo cual depende en gran medida de la capacidad de sus empleados para trabajar de manera conjunta y eficiente. Estos enfoques teóricos subrayan la importancia de la colaboración interna en la mejora de los servicios, lo que hace necesario estudiar la relación entre ambas variables en el contexto de las instituciones públicas.

### **3.2.1. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es un concepto ampliamente utilizado en el campo de la gestión organizacional, cuyo núcleo es la colaboración entre individuos que, con habilidades complementarias, trabajan juntos para alcanzar un objetivo común. A diferencia de otros modelos de colaboración, como el trabajo individual o el trabajo en grupos, el trabajo en equipo implica un alto grado de interdependencia entre los miembros, lo que genera una dinámica de cooperación continua (Robbins & Judge, 2013). En este tipo de trabajo, no solo la eficacia individual importa, sino la sinergia que se crea entre las habilidades, conocimientos y experiencias de los miembros del equipo. Este enfoque permite que el resultado final sea superior a la suma de los esfuerzos individuales, caracterizándose por un alto nivel de interacción y un propósito compartido. Según Katzenbach y Smith (2005), el trabajo en equipo se define como un grupo de personas que se relacionan entre sí para lograr objetivos comunes, con roles claramente definidos y una responsabilidad compartida.

En cuanto a su evolución, el concepto de trabajo en equipo ha cambiado a lo largo de las décadas, especialmente a medida que las organizaciones han buscado formas de optimizar sus procesos y mejorar la eficiencia. En las primeras décadas del siglo XX, los estudios de administración y comportamiento organizacional enfatizaban la eficiencia y la organización jerárquica como base de las estructuras laborales. Sin embargo, desde la



década de 1970, autores como Tuckman (1965) han propuesto modelos evolutivos que describen cómo los equipos pasan por diversas etapas de desarrollo: formación, tormenta, normalización y desempeño. Este enfoque dinámico permite entender que el trabajo en equipo no es estático, sino que implica un proceso de adaptación y crecimiento. Los equipos eficaces son aquellos que logran superar las tensiones iniciales para alcanzar niveles de rendimiento óptimos. Tuckman y Jensen (1977) ampliaron este modelo para incluir una etapa adicional de disolución, destacando la importancia de saber cuándo y cómo finalizar un equipo de manera efectiva.

El trabajo en equipo no solo involucra la cooperación entre miembros, sino también una serie de factores que facilitan su funcionamiento. Los estudios de Belbin (2010) sobre los roles dentro del equipo son fundamentales para entender cómo las distintas personalidades y habilidades afectan el desempeño colectivo. Según Belbin, cada miembro de un equipo asume un rol específico, como el coordinador, el innovador o el ejecutor, lo que facilita la coordinación y mejora la eficiencia. Además, es clave que los equipos cuenten con una comunicación efectiva y una estructura organizacional que apoya la interacción constante. En este sentido, los equipos eficaces son aquellos que logran coordinarse de manera fluida, donde la información circula libremente y cada miembro se siente responsable del éxito del equipo. Esto, según Hackman (2002), es crucial para el rendimiento y la satisfacción dentro de los equipos, pues una mala comunicación o roles mal definidos puede llevar a la disfunción del grupo.

Una de las características más distintivas del trabajo en equipo es la sinergia. Según West (2012), la sinergia se refiere a la capacidad del grupo para producir resultados que superan las expectativas individuales gracias a la colaboración efectiva. Este fenómeno es posible cuando los miembros aportan sus fortalezas de manera complementaria, creando una dinámica en la que los puntos fuertes de uno suplen las debilidades de otro. La sinergia



no solo mejora el rendimiento, sino que también promueve un ambiente de trabajo positivo, donde la motivación y el compromiso de los miembros son elevados. Sin embargo, para que la sinergia sea efectiva, es necesario que el equipo esté compuesto por individuos con habilidades diversas y que exista una alineación clara de objetivos. Este concepto se ha consolidado como uno de los pilares del trabajo en equipo, ya que la suma de habilidades y conocimientos de los miembros no solo aumenta la productividad, sino también la innovación dentro de los equipos.

Desde una perspectiva organizacional, el trabajo en equipo también se diferencia de otros modelos colaborativos, como los grupos de trabajo o las redes de colaboración. Un grupo de trabajo, a diferencia de un equipo, está formado por individuos que pueden compartir algunos objetivos comunes, pero no necesariamente comparten responsabilidades ni están tan interconectados (Steiner, 1972). En los grupos de trabajo, la interdependencia es menor y los miembros tienden a trabajar más independientemente. En contraste, los equipos deben funcionar como una unidad cohesionada, con roles interdependientes y objetivos bien definidos. La diferencia radica en la forma en que los miembros interactúan entre sí: mientras que en los grupos de trabajo cada miembro busca optimizar su propio desempeño individual, en los equipos el rendimiento colectivo es el principal objetivo. Este modelo ha demostrado ser más efectivo en contextos de alta exigencia y complejidad, como el sector público y privado, donde las decisiones deben tomarse rápidamente y con un alto nivel de coordinación.

El trabajo en equipo también se encuentra estrechamente relacionado con la cultura organizacional. La cultura de equipo influye directamente en cómo los miembros interactúan, toman decisiones y resuelven problemas. Schein (2010) señala que una cultura organizacional sólida puede ser un factor decisivo para el éxito del trabajo en equipo, pues define las normas, valores y comportamientos que guiarán la interacción entre los



miembros. Una cultura que fomenta la colaboración, la confianza y el respeto mutuo contribuye a que los equipos trabajen de manera más eficiente y alineada. De igual manera, la cultura organizacional influye en la percepción que tienen los miembros sobre su trabajo en equipo y la calidad de los resultados. Las organizaciones que valoran la diversidad, la innovación y el compromiso tienden a tener equipos más dinámicos y productivos. La creación de una cultura adecuada para el trabajo en equipo es, por lo tanto, un desafío organizacional fundamental.

### **3.2.1.1. Teorías sobre el trabajo en equipo**

Una de las teorías fundamentales para comprender el funcionamiento de los equipos es la teoría de la cohesión grupal de Cartwright y Zander (1968). Esta teoría establece que la cohesión, entendida como la fuerza que mantiene unido a un grupo, es un factor crítico para el éxito de los equipos. La cohesión grupal influye en la satisfacción de los miembros, en la calidad de las interacciones y en el rendimiento colectivo. Los autores afirman que la cohesión se desarrolla cuando los miembros del equipo comparten objetivos comunes y experimentan un alto grado de afinidad y compromiso mutuo. Sin embargo, también señalan que una cohesión excesiva puede ser contraproducente, ya que puede llevar a la conformidad, restringir la creatividad y generar presión para evitar la disidencia. En resumen, un equilibrio adecuado de cohesión es necesario para maximizar tanto el rendimiento como la innovación dentro de un equipo.

La teoría de los roles de equipo de Belbin (2010) también ofrece un enfoque valioso para entender la dinámica de los equipos. Según Belbin, los equipos eficaces están compuestos por miembros que desempeñan roles específicos que se complementan entre sí. Estos roles incluyen el coordinador, el implementador, el creativo, el evaluador, entre otros, y cada uno tiene una función particular dentro del



grupo. La clave del éxito radica en que los miembros asumen roles que coinciden con sus fortalezas personales y habilidades, permitiendo que el equipo funcione de manera eficiente y fluida. El concepto de roles de equipo va más allá de la división de tareas, pues se refiere a la forma en que los miembros contribuyen a la interacción grupal y al logro de los objetivos. La teoría de Belbin destaca que la identificación y gestión adecuada de estos roles es crucial para evitar conflictos y mejorar el rendimiento del equipo.

El liderazgo compartido es otro enfoque clave para entender cómo los equipos operan y alcanzan el éxito. Esta teoría, desarrollada por varios autores como Pearce y Conger (2003), sugiere que el liderazgo no debe ser exclusivo de una sola persona, sino que debe distribuirse entre todos los miembros del equipo. En equipos con liderazgo compartido, la toma de decisiones, la responsabilidad y la dirección son asumidas colectivamente, lo que fomenta la participación activa de todos los miembros y fortalece el compromiso y la cohesión. El liderazgo compartido se asocia con equipos autónomos y autogestionados, donde los miembros se sienten empoderados para tomar decisiones y contribuir al proceso de manera igualitaria. La distribución del liderazgo promueve la colaboración, la creatividad y la toma de decisiones más inclusivas, lo que puede mejorar el rendimiento y la satisfacción de los miembros del equipo.

La teoría del trabajo en equipo de Hackman (2002) ofrece una visión integral que aborda los aspectos estructurales, interpersonales y contextuales que influyen en el funcionamiento de los equipos. Hackman propone que el éxito de un equipo depende de cinco factores clave: la claridad de los objetivos, la composición adecuada del equipo, el contexto organizacional que favorece la colaboración, los procesos internos de comunicación y la autonomía del equipo. Además, Hackman



destaca la importancia de la evaluación continua del rendimiento, tanto en términos de resultados como de relaciones interpersonales. Esta teoría resalta que la estructura del equipo y las condiciones externas son tan relevantes como las características individuales de los miembros. Por lo tanto, un entorno de trabajo que apoya la colaboración, la innovación y el respeto mutuo es esencial para el éxito del equipo. La teoría de Hackman ha sido fundamental para desarrollar estrategias de mejora en la gestión de equipos en diversos sectores.

### **3.2.1.2. Factores clave para un trabajo en equipo eficaz**

Uno de los factores esenciales para que un equipo funcione de manera eficaz es la comunicación efectiva. Según Katzenbach y Smith (1993), la comunicación clara y abierta es vital para el éxito de cualquier equipo. Los miembros del equipo deben sentirse cómodos compartiendo información, opiniones y preocupaciones sin temor a ser juzgados. La falta de comunicación efectiva puede llevar a malentendidos, errores y conflictos, lo que obstaculiza el rendimiento del equipo. Además, una buena comunicación permite a los miembros entender sus roles, las expectativas del grupo y los objetivos que deben alcanzar. De acuerdo con Wheelan (2016), una comunicación fluida también facilita la resolución de problemas de manera colaborativa, mejorando la eficacia del equipo en su conjunto. La comunicación debe ser tanto verbal como no verbal, y debe fomentar la retroalimentación constante para asegurar que todos estén alineados con las metas y el progreso del equipo.

La confianza es otro pilar fundamental para el rendimiento del equipo. Según Lencioni (2002), la confianza es la base sobre la cual se construye una colaboración efectiva. Los miembros de un equipo deben sentir que pueden depender de sus compañeros, tanto en la realización de tareas como en la toma de decisiones. Cuando



existe confianza, los miembros están dispuestos a compartir ideas, ofrecer críticas constructivas y asumir riesgos. Además, la confianza facilita la cohesión del equipo y fomenta la colaboración en lugar de la competencia interna. La ausencia de confianza puede dar lugar a un ambiente tóxico donde los miembros no se sienten seguros para expresar sus opiniones, lo que reduce la productividad y aumenta la rotación de personal. Como señala Mayer, Davis y Schoorman (1995), la confianza se construye a través de la consistencia, la competencia y la benevolencia de los miembros del equipo, y su impacto es fundamental para alcanzar un alto rendimiento.

Otro factor clave es la **coordinación** de las actividades dentro del equipo. La coordinación implica la organización y distribución eficiente de las tareas y responsabilidades entre los miembros del equipo para alcanzar un objetivo común. Según Hackman (2002), los equipos más exitosos son aquellos que logran integrar las habilidades individuales y las responsabilidades de cada miembro, asegurando que no haya solapamientos ni vacíos en el trabajo. La coordinación es especialmente crucial en equipos grandes o multidisciplinarios, donde la diversidad de habilidades y roles puede generar dificultades para trabajar de manera armoniosa. Un equipo bien coordinado se asegura de que cada miembro cumpla con sus responsabilidades y se enfoque en las tareas adecuadas, lo que optimiza el tiempo y los recursos. Este factor, además, se interrelaciona con la **motivación** de los miembros, ya que una distribución clara de tareas puede mejorar la satisfacción y el compromiso con el trabajo.

El liderazgo y la motivación también juegan un papel central en el éxito de un equipo. Según Northouse (2018), el liderazgo efectivo puede ser el diferenciador clave entre un equipo de alto rendimiento y uno ineficaz. El líder de un equipo debe



ser capaz de inspirar, guiar y apoyar a los miembros, promoviendo un ambiente de trabajo que fomente la participación activa, el respeto mutuo y el cumplimiento de los objetivos. Además, un liderazgo democrático o compartido, como propone Pearce y Conger (2003), puede ser aún más efectivo en equipos autónomos, donde la toma de decisiones es compartida. La **motivación** dentro del equipo está estrechamente vinculada con la capacidad del líder para crear un ambiente en el que los miembros se sientan valorados, desafiados y recompensados por su esfuerzo. Cuando los miembros están motivados, tienden a ser más productivos, innovadores y comprometidos con los resultados del equipo. De acuerdo con Ryan y Deci (2000), la motivación intrínseca, que proviene de la satisfacción personal por realizar una tarea, es particularmente importante para fomentar la creatividad y el compromiso dentro del equipo.

### 3.2.1.3. Beneficios del trabajo en equipo

El trabajo en equipo ha demostrado ser un motor clave para el **mejoramiento** del rendimiento organizacional. Según un estudio de West (2012), los equipos bien gestionados tienen un impacto significativo en la eficiencia y la efectividad de las organizaciones. La colaboración entre los miembros del equipo permite que los recursos y habilidades individuales se complementen, lo que genera sinergias que resultan en una mayor productividad. Además, un trabajo en equipo adecuado facilita la resolución de problemas, ya que la diversidad de perspectivas y habilidades permite que se aborden los desafíos de manera más integral. En este sentido, Katzenbach y Smith (1993) argumentan que los equipos exitosos son aquellos que logran aprovechar la capacidad colectiva de sus miembros para identificar soluciones más rápidas y efectivas, al compartir conocimientos y experiencias diversas. Así, el trabajo en equipo no solo incrementa la eficiencia en



la ejecución de tareas, sino que también reduce los errores y mejora los resultados finales, lo que tiene un impacto directo en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones.

Además de mejorar el rendimiento organizacional, el trabajo en equipo tiene un impacto positivo en la innovación y la satisfacción laboral. Según la teoría de la creatividad en equipos de Amabile (1996), los equipos colaborativos tienen una mayor capacidad para generar ideas innovadoras debido a la interacción constante y el intercambio de perspectivas diversas. La innovación en equipos bien gestionados es más frecuente, ya que la combinación de talentos y conocimientos genera un entorno que favorece la creatividad y la búsqueda de soluciones novedosas. Asimismo, el trabajo en equipo promueve la satisfacción laboral, ya que los miembros se sienten más comprometidos y valorados cuando participan activamente en la toma de decisiones y tienen la oportunidad de contribuir con sus ideas y habilidades. Un equipo cohesionado crea un ambiente de trabajo positivo, donde los empleados sienten que su esfuerzo conjunto tiene un propósito claro y contribuye al éxito global, lo que refuerza su motivación y satisfacción (Guzzo y Dickson, 1996). En resumen, el trabajo en equipo es un impulsor clave tanto de la **innovación** como del bienestar laboral, lo que favorece el desempeño organizacional en múltiples niveles.

#### **3.2.1.4. Desafíos en el trabajo en equipo**

Uno de los mayores desafíos que enfrentan los equipos en las organizaciones es la falta de comunicación efectiva. La comunicación inadecuada puede generar malentendidos, errores y desconfianza entre los miembros del equipo. Según Wheelan (2016), los equipos con problemas de comunicación son más propensos a sufrir de disfunciones, como la falta de claridad en los roles y objetivos, lo que



dificulta la colaboración efectiva. Además, la resistencia al cambio es otro obstáculo común que puede entorpecer el trabajo en equipo. En este contexto, Bateman y Snell (2013) argumentan que los miembros del equipo a menudo se resisten a nuevas ideas o métodos debido a la falta de confianza en el proceso o el temor a lo desconocido. La resistencia al cambio puede ser especialmente perjudicial en entornos organizacionales dinámicos, donde la adaptación rápida es clave para la competitividad. Superar la falta de comunicación y la resistencia al cambio requiere un liderazgo claro, la implementación de procesos de retroalimentación continua y la promoción de una cultura organizacional abierta a la innovación.

Además, los equipos se enfrentan frecuentemente a problemas derivados de la competencia interna y los conflictos de personalidad. Según Tuckman (1965), los equipos pasan por varias fases, incluida la fase de conflicto, en la que las diferencias de personalidad y los intereses contrapuestos pueden generar tensiones y disputas. Estos conflictos afectan negativamente la cohesión del equipo y el rendimiento general, ya que los miembros pueden volverse más enfocados en competir entre sí que en trabajar hacia un objetivo común. La falta de liderazgo también contribuye a que estos problemas se amplifiquen. Un débil liderazgo o desorganizado puede generar incertidumbre, falta de dirección y frustración entre los miembros del equipo (Northouse, 2018). Para superar estos desafíos, es fundamental que los equipos cuenten con un líder que promueva la colaboración y establezca reglas claras para la resolución de conflictos, incentivando la confianza y el respeto mutuo. Además, el fomento de la inteligencia emocional en los miembros del equipo puede ayudar a manejar los conflictos de personalidad y reducir la competencia interna, creando un ambiente más armónico y productivo.



### 3.2.1.5. El trabajo en equipo en el sector público

El trabajo en equipo en el sector público es un componente esencial para el buen desempeño de las instituciones gubernamentales, ya que las organizaciones públicas, como las municipalidades, deben enfrentar desafíos complejos y dinámicos, como la gestión de recursos limitados, la presión por ofrecer servicios eficientes y la necesidad de adaptarse a los cambios en las políticas públicas. Según Selsky (2003), los equipos en el sector público tienen la ventaja de integrar diferentes áreas de conocimiento, lo que les permite abordar de manera integral los problemas sociales, políticos y económicos que afectan a la comunidad. Además, la colaboración entre distintas áreas de una entidad pública puede mejorar la eficiencia organizacional, ya que permite distribuir tareas y responsabilidades de manera más equitativa, optimizando la ejecución de proyectos que requieren un enfoque multidisciplinario. Sin embargo, las barreras burocráticas, los procesos largos y la resistencia al cambio pueden dificultar la efectividad de los equipos en el sector público, como indican Getha-Taylor y Morse (2013), quienes señalan que la falta de flexibilidad en las estructuras organizativas puede obstaculizar el trabajo.

En este contexto, la dinámica de los equipos en las organizaciones públicas varía significativamente respecto al sector privado debido a la estructura jerárquica y los procesos administrativos más rígidos. La administración pública se caracteriza por una alta centralización y una toma de decisiones más burocrática, lo que puede limitar la autonomía de los equipos. De acuerdo con Park (2017), la rigidez organizacional puede generar fricciones dentro de los equipos, ya que los miembros no siempre tienen la capacidad de tomar decisiones rápidas o innovadoras. Sin embargo, un trabajo en equipo eficaz en el sector público debe ser capaz de sortear estas dificultades al trabajar de manera alineada con los objetivos estratégicos de la



entidad, logrando mejorar la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios. La clave radica en que los equipos públicos sean gestionados con un enfoque de liderazgo colaborativo, donde se promueva la participación activa y la iniciativa dentro de los límites de la estructura administrativa.

El trabajo en equipo dentro de las instituciones públicas tiene un impacto directo en la calidad de los servicios que estas entidades brindan a la ciudadanía. Un equipo bien coordinado puede mejorar la entrega de servicios públicos, ya sea en la atención al ciudadano, la ejecución de proyectos de infraestructura o la implementación de políticas públicas. Según Fernández y Rodríguez (2014), los equipos de trabajo en el sector público tienen un papel fundamental en el establecimiento de procesos que contribuyen a la mejora continua, la transparencia y la rendición de cuentas. El trabajo colaborativo también facilita la innovación, ya que los equipos multidisciplinarios pueden generar soluciones creativas a problemas complejos que de otra manera podrían quedar sin resolver. Por ejemplo, un equipo dentro de una municipalidad puede identificar nuevas formas de mejorar la recolección de residuos o la eficiencia energética en edificios públicos, contribuyendo a una gestión más sostenible y alineada con las necesidades de la comunidad.

Sin embargo, a pesar de los beneficios evidentes del trabajo en equipo en el sector público, existen varios retos organizacionales que limitan su efectividad, como los conflictos interdepartamentales, la falta de motivación y el desinterés por la mejora continua. Según Perry et al. (2009), estos desafíos pueden resultar en una baja calidad en los servicios públicos, especialmente cuando los equipos no logran alinearse con las metas estratégicas de la institución. Los conflictos internos, como las disputas de poder entre departamentos o la falta de comunicación, son comunes



en las instituciones públicas debido a las diferencias de visión entre los actores gubernamentales. Para superar estos obstáculos, los equipos deben ser capacitados en habilidades de comunicación, resolución de conflictos y liderazgo, a fin de garantizar que sus esfuerzos estén dirigidos a mejorar la satisfacción ciudadana. En este sentido, los líderes de equipos deben fomentar un ambiente de confianza y cooperación, promoviendo una cultura organizacional en la que el trabajo en equipo se valore como un medio para alcanzar los objetivos comunes.

### 3.2.2. *Calidad de servicio*

La calidad de servicio es un concepto ampliamente discutido tanto en la gestión pública como privada, con diferentes enfoques y definiciones, pero siempre centrado en satisfacer las expectativas y necesidades del cliente. En la gestión privada, la calidad de servicio se asocia principalmente con la capacidad de las empresas para ofrecer productos o servicios que sean percibidos como valiosos por los consumidores, mientras que, en el sector público, está más relacionado con el desempeño de las instituciones al proporcionar servicios eficientes y accesibles para la ciudadanía. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), la calidad del servicio se puede entender como la evaluación de un servicio comparada con las expectativas previas de los consumidores. Esta definición implica que la calidad de servicio no es un atributo absoluto, sino un concepto dinámico que depende de las expectativas y percepciones del usuario, y cómo estas son gestionadas y superadas por el proveedor de servicios.

Uno de los marcos más utilizados para conceptualizar la calidad del servicio es el Modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1985), que establece cinco dimensiones claves para evaluar la calidad del servicio: confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La confiabilidad se refiere a la capacidad de una organización para realizar el servicio de manera precisa y confiable. Es uno de los



aspectos más valorados por los usuarios, ya que la capacidad de un proveedor de servicio para entregar lo prometido genera confianza en el cliente, lo que mejora la satisfacción y lealtad. Por otro lado, la tangibilidad hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo utilizado y la vestimenta de los empleados, aspectos que en el sector privado tienen una mayor visibilidad, pero que en el sector público también influyen en la percepción de calidad. .

La capacidad de respuesta es otra dimensión crítica en la evaluación de la calidad del servicio, tanto en el sector público como privado. Esta dimensión está relacionada con la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y resolver sus problemas rápidamente. En el sector público, la capacidad de respuesta es un factor determinante en la eficiencia del servicio brindado, dado que los usuarios a menudo enfrentan largos tiempos de espera y falta de atención oportuna. Según Grönroos (1990), cuando las instituciones públicas no responden de manera eficiente y efectiva a las solicitudes de los ciudadanos, esto puede generar frustración y disminuir la percepción de calidad del servicio. En cambio, cuando los empleados muestran una actitud proactiva y están disponibles para resolver los problemas de los usuarios, la calidad del servicio mejora sustancialmente.

La seguridad , entendida como la capacidad de generar un entorno seguro tanto físico como emocionalmente para los clientes, es otra dimensión importante de la calidad del servicio. En el sector público, esta dimensión cobra gran relevancia, ya que los usuarios deben sentirse seguros no solo en términos de protección física, sino también en la confidencialidad y confiabilidad de la información tratada por los servicios públicos. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), la seguridad es especialmente crítica en sectores como la salud y la educación, donde los usuarios deben confiar plenamente en la competencia y profesionalismo de los empleados. La **seguridad** se logra cuando las



organizaciones públicas establecen procedimientos claros, transparentes y éticos que garantizan la protección de los derechos de los ciudadanos.

La empatía, la quinta dimensión de SERVQUAL, se refiere a la capacidad de una organización para entender las necesidades de sus clientes y proporcionarles atención personalizada. En el contexto del sector público, la empatía es esencial para mejorar la experiencia del usuario, ya que a menudo los ciudadanos perciben que sus necesidades no son escuchadas o entendidas por los funcionarios públicos. De acuerdo con Homburg y Stock (2004), la empatía en el servicio implica la disposición del personal para ponerse en el lugar del cliente, mostrando comprensión, respeto y una atención adecuada. Esto es especialmente importante en los servicios públicos, donde los usuarios pueden estar pasando por momentos de vulnerabilidad o estrés, como en el caso de trámites legales, servicios de salud o asistencia social.

A pesar de la importancia de estas dimensiones, la gestión de la calidad del servicio en el sector público enfrenta desafíos específicos. Las limitaciones presupuestarias, la falta de formación del personal y la burocracia son obstáculos comunes que dificultan la mejora continua de la calidad en los servicios públicos. Sin embargo, se han propuesto modelos de gestión pública orientados a la mejora de la calidad, como el Modelo de Excelencia en la Gestión Pública (EFQM), que busca establecer prácticas sistemáticas para evaluar y mejorar el desempeño de las instituciones públicas, promoviendo un enfoque centrado en el usuario y la satisfacción de sus necesidades. Según Martínez y Valle (2011), estos modelos permiten a las instituciones públicas mejorar su rendimiento organizacional y agilidad administrativa, lo que tiene un impacto positivo en la calidad del servicio percibida por los ciudadanos.

### **3.2.2.1. Modelos y teorías de calidad de servicio**

Uno de los modelos más influyentes y ampliamente aceptados en la literatura sobre calidad de servicio es el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman,



Zeithaml y Berry (1985). Este modelo se basa en la premisa de que la calidad del servicio es evaluada a través de la brecha entre las expectativas previas del cliente y la percepción del servicio recibido. SERVQUAL identifica cinco dimensiones claves que afectan la percepción del cliente sobre la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Según el modelo, estas dimensiones no solo son determinantes en la calidad del servicio percibido, sino que también influyen directamente en la satisfacción y lealtad del cliente. Esta teoría ha sido aplicada ampliamente en diversos sectores, tanto en la gestión privada como en el sector público, para medir y mejorar la calidad del servicio, identificando áreas críticas que pueden necesitar intervención para reducir la brecha entre expectativas y percepciones (Parasuraman, Zeithaml & Baya, 1985).

El modelo de expectativas y percepciones de los clientes, desarrollado por varios autores, incluida la obra de Oliver (1980), plantea que los consumidores evalúan la calidad del servicio basándose en sus expectativas previas frente a las percepciones que tienen del servicio que reciben. De acuerdo con esta teoría, la satisfacción del cliente es el resultado de la comparación entre estas dos variables. Si las percepciones del cliente superan sus expectativas, la calidad percibida es alta y la satisfacción se incrementa; por el contrario, si las percepciones son menores a las expectativas, la calidad percibida y la satisfacción disminuirán. Este modelo es útil para entender cómo los clientes perciben el desempeño de los servicios, permitiendo a las organizaciones anticiparse a las expectativas del cliente y gestionarlas de manera efectiva. Este modelo ha sido clave para estudiar la relación entre el rendimiento del servicio y la satisfacción del cliente, especialmente en sectores donde la competencia es feroz, como los servicios públicos y el sector hotelero (Oliver, 1980).



Otro modelo relevante para analizar la calidad del servicio es el modelo de calidad de servicio de Grönroos (1984), que establece que la calidad del servicio no solo depende de los aspectos tangibles o físicos del servicio, sino también de la interacción entre el cliente y el proveedor del servicio. Grönroos destaca dos componentes clave: la calidad técnica, que se refiere al servicio que el cliente obtiene (por ejemplo, el resultado de un proceso de atención), y la calidad funcional, que se refiere a la forma en que se entrega el servicio (la manera en que los empleados interactúan con el cliente). Esta teoría es crucial en el sector público, ya que muchos servicios son evaluados no solo por sus resultados, sino también por la percepción del usuario sobre cómo se gestionan y entregan esos servicios. La combinación de estos dos componentes forma la percepción global que tiene el cliente sobre la calidad, lo que influye directamente en su satisfacción y lealtad.

El modelo de calidad del servicio en el sector público, propuesto por algunos autores como Van der Wal et al. (2008), adapta los principios de los modelos anteriores al contexto de los servicios públicos. En este modelo, se reconoce que la calidad del servicio en el sector público no solo se mide en términos de eficiencia y eficacia, sino también en términos de la equidad, la transparencia y la justicia en la prestación de servicios. La calidad en el sector público implica ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos de manera accesible, confiable y justa. A diferencia de los modelos aplicados en el sector privado, el modelo público pone un énfasis especial en la satisfacción del cliente como ciudadano y en el cumplimiento de normas éticas y sociales. Esto es crucial en el análisis de la calidad de los servicios gubernamentales, como los ofrecidos por las municipalidades, ya que la percepción de calidad se ve afectada por la confianza en la administración pública y el cumplimiento de los derechos ciudadanos (Van der Wal, et otros, 2008).



### 3.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio

Una de las primeras y más importantes dimensiones de la calidad de servicio es la confiabilidad. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), la **confiabilidad** se refiere a la capacidad de una organización para realizar el servicio de manera precisa y coherente, tal como fue prometido. Esta dimensión es fundamental para construir la confianza del cliente, ya que, si un servicio no es confiable, la percepción de calidad será percibida negativamente. La confiabilidad incluye la precisión de las tareas, la consistencia en la entrega y la honestidad en la información proporcionada a los clientes. La percepción de que el servicio se cumple con exactitud y de acuerdo a las expectativas previas genera satisfacción y fidelización, mientras que una falta de confiabilidad puede resultar en insatisfacción y pérdida de clientes (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

La **capacidad de respuesta** es otra dimensión clave en la calidad del servicio. Se refiere a la disposición y habilidad de los empleados para ayudar a los clientes de manera rápida y eficiente cuando lo necesitan. Esta dimensión afecta directamente la experiencia del cliente, especialmente en situaciones de emergencia o cuando se presentan problemas. Según Bitner et al. (1990), una alta capacidad de respuesta se traduce en una atención oportuna y un trato eficiente, lo que contribuye a una experiencia más positiva y refuerza la percepción de que el servicio está diseñado para satisfacer las necesidades del cliente. La capacidad de respuesta involucra también la flexibilidad de los empleados para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes, lo cual puede aumentar la satisfacción al proporcionar soluciones personalizadas y eficientes.

Por otro lado, **la seguridad** se refiere a la percepción que tienen los clientes de que el servicio se presta en un ambiente seguro y que las interacciones son



manejadas de forma profesional y competente. Esta dimensión incluye tanto la seguridad física, como la emocional y la de información. En el contexto de servicios públicos y privados, la seguridad es esencial para garantizar que los clientes confíen en la organización, especialmente cuando se manejan datos sensibles o servicios que implican riesgos (Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2000). La seguridad aumenta la sensación de bienestar y confianza, lo cual tiene un impacto significativo en la calidad percibida del servicio. La falta de seguridad, ya sea en términos de privacidad de datos o en la seguridad física del entorno, puede afectar negativamente la experiencia del cliente y su lealtad a largo plazo.

**La empatía** es otra dimensión crítica que afecta la percepción de la calidad del servicio. Se refiere a la capacidad de los empleados para comprender y compartir los sentimientos y las necesidades del cliente, demostrando un trato personalizado y cordial. Según Grönroos (1984), la empatía genera un vínculo emocional entre el cliente y el proveedor del servicio, lo que facilita una experiencia más satisfactoria y enriquecedora. Esta dimensión también involucra la disponibilidad de la empresa para comprender los problemas específicos de los clientes y ofrecer soluciones adaptadas. En muchos servicios, especialmente aquellos que involucran atención directa al cliente, la empatía juega un papel clave en la percepción global de la calidad, ya que los clientes valoran sentirse escuchados y atendidos de manera única y personalizada.

### **3.2.2.3. Impacto de la calidad de servicio**

La calidad del servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente, un factor clave que influye en el comportamiento posterior del consumidor, como la repetición del servicio o la lealtad a la marca. Según Oliver (1980), la satisfacción del cliente se define como una evaluación cognitiva de la discrepancia



entre las expectativas previas y la percepción del desempeño del servicio recibido. La calidad de servicio es un determinante central en esta evaluación, ya que, si el servicio recibido cumple o supera las expectativas del cliente, la satisfacción aumentará. Este vínculo ha sido ampliamente corroborado en diversas investigaciones que muestran cómo la percepción positiva de la calidad de servicio mejora significativamente los niveles de satisfacción del cliente (Cronin & Taylor, 1992). Los clientes satisfechos son más propensos a realizar recomendaciones y a repetir la compra, lo que, en última instancia, fortalece la relación entre el consumidor y la empresa.

La relación entre calidad de servicio y satisfacción también afecta directamente a la lealtad del cliente, un concepto fundamental en la gestión de relaciones con los consumidores. Según la teoría de la lealtad propuesta por Dick y Basu (1994), los clientes que experimentan altos niveles de satisfacción debido a la calidad del servicio tienen más probabilidades de desarrollar una lealtad conductual y actitudinal hacia la marca o empresa. La lealtad, en este contexto, no solo se refleja en la repetición del servicio, sino también en la predisposición del cliente a defender y recomendar la empresa a otros. La mejora continua en la calidad de servicio es vista como un factor crucial para mantener la lealtad del cliente, ya que las expectativas de los consumidores pueden elevarse a medida que reciben experiencias consistentes y de alta calidad (Anderson & Sullivan, 1993).

Además, la calidad del servicio influye de manera significativa en la disposición de los clientes a recomendar un servicio o producto a otros, un comportamiento conocido como "boca a boca". En un estudio realizado por Zeithaml et al. (1996), se encontró que la calidad del servicio afecta las percepciones que los clientes tienen sobre el valor general que reciben, lo que se traduce en una



mayor predisposición a recomendar la empresa a sus conocidos. La recomendación, en este sentido, no solo está vinculada a la satisfacción directa, sino también a la confianza generada a través de un servicio consistente y superior. Este comportamiento es crucial para las empresas, ya que el marketing boca a boca es una de las formas más efectivas y de bajo costo para atraer nuevos clientes y aumentar la cuota de mercado.

Por otro lado, la mejora en la calidad del servicio también impacta en la percepción general del valor por parte del cliente. Según Parasuraman et al. (1988), la calidad del servicio no solo es un factor que incide en la satisfacción inmediata, sino que también influye en la percepción del valor a largo plazo. Los consumidores que perciben que han recibido un servicio de alta calidad tienden a evaluar el valor del servicio de manera más positiva, lo que aumenta su satisfacción general. Esta satisfacción, a su vez, promueve una mayor lealtad y propensión a repetir el servicio. De hecho, diversas investigaciones han demostrado que la mejora de la calidad en aspectos como la confiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta, está vinculada con una mayor satisfacción, lo que refuerza la percepción de que el cliente ha recibido un alto valor por su dinero (Grönroos, 1984).

#### **3.2.2.4. La calidad de servicio en el sector público**

La calidad de servicio en el sector público se caracteriza por una serie de particularidades que la diferencian del ámbito privado. Uno de los principales desafíos que enfrentan las instituciones públicas es la burocracia, que, aunque necesario para mantener el orden y la transparencia, a menudo genera lentitud en los procesos y una menor capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos. La estructura jerárquica rígida, la falta de incentivos adecuados para el personal y los procesos administrativos extensos pueden afectar negativamente la



percepción de la calidad del servicio. En este sentido, algunos estudios (Serrano & García, 2014) señalan que la burocracia en las instituciones públicas puede percibirse como un obstáculo para la eficiencia y la efectividad, contribuyendo a una insatisfacción generalizada por parte de los usuarios de los servicios públicos. La calidad percibida en este contexto depende en gran medida de la capacidad de los empleados públicos para manejar la burocracia de manera eficiente y adaptarse a las demandas cambiantes de los ciudadanos.

Otro factor relevante en la calidad del servicio en el sector público es la escasez de recursos, tanto humanos como materiales. A menudo, las instituciones públicas operan con presupuestos limitados que afectan la disponibilidad y calidad de los servicios que pueden ofrecer. Según algunos autores como Llorente & García (2017), la falta de recursos puede llevar a un nivel insuficiente de capacitación del personal, afectando directamente la capacidad de los funcionarios para ofrecer servicios de calidad. En este sentido, la calidad del servicio en el sector público está fuertemente vinculada a la inversión en recursos, tanto financieros como humanos. Cuando los recursos son escasos, las expectativas de los ciudadanos pueden no ser satisfechas, lo que contribuye a una percepción negativa de la calidad del servicio. La falta de personal capacitado y la sobrecarga de trabajo pueden generar errores, retrasos y una falta de atención personalizada, lo que afecta la confianza del usuario en las instituciones públicas.

Además, la influencia de la política en la calidad del servicio público es una variable importante a considerar. En muchos casos, las decisiones políticas influyen en la asignación de recursos y en la implementación de políticas públicas que afectan la calidad de los servicios ofrecidos. Un estudio de Chaves et al. (2019) aborda cómo la política influye en la gestión pública y en la calidad del servicio, destacando que



los cambios frecuentes en los gobiernos y las prioridades políticas pueden generar inestabilidad en los procesos administrativos y en la calidad de los servicios. Esta inestabilidad puede afectar la continuidad de los programas, la capacitación del personal y la implementación de mejoras en los servicios. La calidad percibida por los usuarios puede verse afectada por estas variaciones políticas, ya que las prioridades gubernamentales cambian con cada administración, lo que impide la estabilidad necesaria para mejorar continuamente la calidad del servicio.

Finalmente, algunos estudios han señalado que, a pesar de estos desafíos, existen estrategias que las instituciones públicas pueden implementar para mejorar la calidad del servicio. Según Cabrera y Ruiz (2020), las administraciones públicas deben fomentar la participación ciudadana, realizar encuestas de satisfacción y aplicar modelos de gestión de calidad específicos para el sector público, como el Modelo de Excelencia en la Gestión (EFQM). La evaluación constante de la calidad del servicio y la retroalimentación de los usuarios son herramientas clave para identificar áreas de mejora y aumentar la satisfacción de los ciudadanos. En este contexto, la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha permitido a muchas instituciones mejorar la interacción con los ciudadanos y optimizar los procesos administrativos, lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio. La implementación de estas herramientas tecnológicas puede ser una vía para superar algunos de los problemas que afectan la calidad del servicio en el sector público, como la burocracia y la falta de recursos.

### **3.2.2.5. Medición y evaluación de la calidad de servicio**

La medición y evaluación de la calidad de servicio es un proceso crucial para comprender cómo los clientes perciben los servicios que reciben y qué tan bien las organizaciones cumplen con sus expectativas. Existen varias herramientas y



métodos utilizados para esta tarea, como las encuestas de satisfacción, auditorías de servicio y evaluaciones de desempeño. Las encuestas de satisfacción, por ejemplo, son instrumentos directos que recogen la opinión de los usuarios sobre diversos aspectos del servicio, como la puntualidad, la amabilidad del personal o la eficacia de la solución ofrecida. Según Parasuraman et al. (1988), este tipo de encuestas son fundamentales para medir la brecha entre las expectativas de los clientes y las percepciones que tienen sobre la calidad del servicio recibido. Las auditorías de servicio, por otro lado, son evaluaciones internas más detalladas y sistemáticas que examinan los procesos, los recursos y la eficiencia operativa para garantizar que se cumplan los estándares de calidad. Estas evaluaciones también pueden complementarse con indicadores clave de rendimiento (KPI), que permiten monitorear aspectos específicos como la eficiencia operativa, el tiempo de respuesta o el nivel de satisfacción del cliente.

En el contexto específico de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, la evaluación de la calidad de los servicios debe adaptarse a las características y necesidades locales. Para ello, es esencial seleccionar indicadores relevantes que reflejen los aspectos más críticos de la interacción entre los ciudadanos y la municipalidad. Algunos de estos indicadores podrían incluir la "velocidad de respuesta a trámites", "nivel de resolución de solicitudes", "transparencia en la gestión pública", o la "satisfacción general con los servicios públicos". La implementación de encuestas periódicas, entrevistas con usuarios y la observación directa de los procesos administrativos son métodos clave para recolectar información precisa sobre el desempeño de la municipalidad. Según Díaz et al. (2015), el uso de indicadores medibles, como los KPIs, proporciona una base sólida para tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar la calidad del servicio.



La combinación de herramientas cuantitativas y cualitativas permitirá obtener una visión más completa de la calidad del servicio en esta institución pública, favoreciendo la mejora continua.

### 3.3. Marco conceptual

**Comunicación;** en el trabajo en equipo es fundamental para garantizar que los miembros del equipo estén alineados en cuanto a objetivos, roles y expectativas. Implica no solo la transmisión clara de información, sino también la habilidad para escuchar activamente y responder de manera constructiva. La comunicación efectiva facilita la resolución de conflictos, mejora la coordinación y fortalece la relación entre los miembros del equipo.

**Confiabilidad;** en la calidad de servicio se refiere a la capacidad de una organización para ofrecer de manera consistente el servicio prometido, cumpliendo con los estándares establecidos. Es la base sobre la cual los clientes construyen su confianza, pues implica que el servicio sea preciso, seguro y se entregue tal como se espera. La confiabilidad es crucial porque asegura que los clientes reciban lo que se les ha garantizado, sin sorpresas ni errores.

**Cooperación;** es el esfuerzo conjunto entre los miembros del equipo para alcanzar objetivos comunes. Implica un enfoque colaborativo en el que cada miembro comparte conocimientos, habilidades y recursos para lograr una meta común, sin anteponer intereses personales. La cooperación favorece la sinergia, donde el trabajo conjunto produce resultados que son mayores que la suma de esfuerzos individuales.

**Empatía;** en la calidad de servicio implica la capacidad de la organización para entender y atender las necesidades individuales de los clientes con cuidado y consideración. Un servicio empático va más allá de simplemente resolver problemas; se enfoca en



comprender las emociones, inquietudes y expectativas del cliente, brindándole un trato personalizado.

**Liderazgo;** en el trabajo en equipo se refiere a la capacidad de guiar, motivar y dirigir a los miembros del equipo hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos. Un líder efectivo no solo organiza y toma decisiones, sino que también inspira confianza, fomenta el compromiso y facilita la resolución de problemas. El liderazgo implica la habilidad de reconocer las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo y asignarles tareas de manera que se maximice el rendimiento colectivo.

**Tangibilidad;** hace referencia a los aspectos físicos del servicio, es decir, a los elementos materiales que los clientes pueden percibir y que contribuyen a la experiencia del servicio. Esto incluye la infraestructura, la apariencia de las instalaciones, los equipos, la vestimenta del personal y cualquier otro elemento visual o físico relacionado con el servicio. La tangibilidad es importante porque, aunque los servicios son intangibles por naturaleza, los clientes a menudo recurren a estos aspectos tangibles para juzgar la calidad del servicio.



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

- El trabajo en equipo tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

#### 4.2. Hipótesis específica

- **HE1.** La comunicación tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.
- **HE2.** La cooperación tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.
- **HE3.** El liderazgo tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024

#### 4.3. Variables

**Variable 1:** Trabajo en equipo

**Variable 2:** Calidad de servicio



**4.4. Operacionalización de variables**

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
1. Trabajo en equipo  (Robinson, 2017).	1.1. Comunicación	1.1.1. Reuniones de equipo
		1.1.2. Mensajes transmitidos
		1.1.3. Comentarios recibidos
	1.2. Cooperación	1.2.1. Número de tareas
		1.2.2. Decisiones grupales
		1.2.3. Distribución de responsabilidades
	1.3. Liderazgo	1.3.1. Claridad del rol del líder
		1.3.2. Influencia del líder
		1.3.3. Capacidades de resolución
2. Calidad de servicio  (Parasuraman et al., 1988).	2.1. Confiabilidad	2.1.1. Servicios entregados a tiempo
		2.1.2. Información proporcionada
		2.1.3. Cumplimiento de las promesas
	2.2. Tangibilidad	2.2.1. Calidad visual y funcional
		2.2.2. Estado de equipos y materiales
		2.2.3. Apariencia profesional
	2.3. Empatía	2.3.1. Atención personalizada
		2.3.2. Comprensión de las necesidades
		2.3.3. Actitud del personal

*Nota.* La tabla muestra las variables y sus indicadores y sus dimensiones de las variables de estudio.



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo se centra en la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones, tendencias y relaciones estadísticas. Se utiliza para generalizar los resultados a partir de muestras representativas de una población y se enfoca en la objetividad, precisión y replicabilidad de los resultados. Este enfoque es común en investigaciones que buscan medir variables de manera precisa y establecer causalidades (Hernández et al., 2018).

#### 5.2. Método(s) aplicados a la investigación

El método deductivo comienza con una teoría o hipótesis general que luego se pone a prueba a través de la recolección y análisis de datos específicos. A través de este enfoque, se busca verificar si las observaciones o resultados empíricos confirman la teoría propuesta. Es un enfoque que parte de lo general para llegar a conclusiones particulares (Kerlinger y Lee, 2002).

#### 5.3. Tipo de investigación

La investigación aplicada tiene como objetivo resolver problemas prácticos. A diferencia de la investigación básica, que busca expandir el conocimiento teórico, la investigación aplicada se enfoca en la implementación de soluciones para situaciones reales, con la aplicación de teorías científicas en contextos específicos (Hernández et al., 2018).

#### 5.4. Nivel de investigación

La investigación correlacional se enfoca en analizar la relación entre dos o más variables, sin intervenir ni manipular ninguna de ellas. A través de este tipo de investigación, se busca identificar patrones o asociaciones entre las variables, pero no se puede determinar una relación causal entre ellas, solo una posible correlación (Creswell, 2014).

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

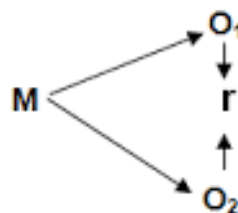
n= número de puntos de datos de las variables

di= diferencia de rango del elemento «n»

El Coeficiente Spearman,  $\rho$ , toma un valor entre +1 y -1

#### 5.5. Diseño de investigación

El diseño no experimental de corte transversal se utiliza cuando se estudian variables en un solo punto en el tiempo, sin manipulación de las variables independientes. Este tipo de diseño busca observar y analizar la relación entre las variables tal como se presentan en el momento de la investigación, sin realizar intervenciones o modificaciones en el contexto estudiado (Hernández et al., 2018).



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1 (Trabajo en equipo)

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2. (Calidad de servicio)

r = Correlación.

## 5.6. Población y muestra

### 5.6.1. Población

La población en una investigación hace referencia al conjunto total de elementos o individuos que cumplen con ciertas características que son de interés para el estudio. Es el grupo sobre el cual se desea hacer generalizaciones o que se pretende estudiar en su totalidad, aunque generalmente solo se selecciona una muestra representativa de la población (Babbie, 2020).

La población de estudio serán los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina se han considerado a los 105 trabajadores de la entidad conforme se señala en el CAP 2021.

**Tabla 2**

*Cuadro de trabajadores de la Municipalidad*

Nº	ÓRGANOS SEGÚN CAP MPSAP.	CANT.
1	Órgano de gobierno	4
2	Órgano de alta dirección	3
3	Órgano de control	2
4	Órgano de defensa judicial	2
5	Órgano de apoyo general	8
6	Órgano de apoyo ejecutivo	13
7	Órgano de apoyo	6
8	Órgano de asesoría	7
9	Órgano de línea	27
10	Órgano descentralizado	6
TOTAL		78

*Nota.*

### 5.6.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población que se selecciona para participar en la investigación. Su propósito es permitir la obtención de resultados



generalizables a la población sin necesidad de estudiar a todos sus miembros, lo que hace posible una investigación más eficiente y práctica (Cochran, 1977).

El muestreo del estudio será **no probabilístico censal**, en la cual el 100% de la población, es considerando para la aplicación del instrumento del estudio, siendo la muestra un total de **78 trabajadores** administrativos.

## 5.7. Técnicas e instrumento

### 5.7.1. Técnica

La encuesta es una técnica de recolección de datos que consiste en la aplicación de un conjunto de preguntas a un grupo determinado de personas con el objetivo de obtener información sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos o características. Esta técnica puede realizarse de forma presencial, telefónica o en línea (Fowler, 2014).

### 5.7.2. Instrumento

El cuestionario es un instrumento estructurado de recolección de datos, compuesto por una serie de preguntas que se utilizan para obtener información específica de los participantes. Las preguntas pueden ser de respuesta cerrada, abierta o mixtas, y se diseñan según los objetivos de la investigación para recolectar datos de manera organizada y sistemática (Hernández et al., 2018).

## 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

### 5.8.1. Confiabilidad del instrumento

El alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento de medición, como un cuestionario. Indica en qué medida los ítems de un cuestionario están correlacionados entre sí, lo que sugiere que miden de manera coherente el mismo constructo. Un valor alto de alfa de Cronbach indica una alta confiabilidad (Cronbach, 1951).

**Fórmula de cálculo de la confiabilidad:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_1}{V_1} \right]$$

**Tabla 3***Confiabilidad de variables Alfa de Cronbach*

Variabes	Items	Encuestados	Alfa de Cronbach
Trabajo en equipo	9	78	846
Calidad de servicio	9	78	880

*Nota.* La tabla muestra la consistencia de los datos recopilados por encuesta.

La prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach permitió evaluar la consistencia interna del cuestionario utilizado en esta investigación, asegurando que los ítems midieran de manera coherente los constructos propuestos. Según los resultados obtenidos, el alfa de Cronbach para la variable "Trabajo en equipo" fue de 0,846, mientras que para la variable "Calidad de servicio" fue de 0,880. Estos valores superan ampliamente el umbral de 0,7, considerado como un indicador de buena confiabilidad, lo que demuestra que las preguntas incluidas en cada dimensión están altamente correlacionadas entre sí y son consistentes.

En este contexto, los resultados indican que los datos recopilados a través del cuestionario poseen un nivel adecuado de confiabilidad, permitiendo confiar en las respuestas de los encuestados para realizar los análisis posteriores. La consistencia interna reflejada en estos valores respalda la validez del instrumento en relación con su capacidad para medir con precisión las percepciones sobre el trabajo en equipo y la calidad del servicio en el entorno evaluado.

**5.8.2. Validez del instrumento**

El juicio de expertos es una técnica utilizada para evaluar la validez de un instrumento de medición, basada en la opinión y evaluación de personas con experiencia y



conocimiento sobre el tema o constructo que se está investigando. A través de este proceso, se busca asegurar que el instrumento mida adecuadamente lo que se pretende medir, y se hace antes de utilizarlo en la recolección de datos (Polit y Beck, 2012).

## 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

En esta investigación se desarrolló y utilizó un cuestionario orientado a los colaboradores de la Municipalidad de San Antonio de Putina con el propósito de analizar su experiencia respecto a la calidad de los productos ofrecidos y explorar su percepción sobre la fidelidad hacia el mercado.

El instrumento diseñado incluyó preguntas cerradas y escalas tipo Likert, lo que facilitó la recolección de datos cuantitativos. Las respuestas obtenidas se registraron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, lo que permitió una organización preliminar de la información y la identificación de posibles inconsistencias o datos faltantes.

Después de realizar la depuración de la base de datos, los datos fueron transferidos al software SPSS para llevar a cabo análisis estadísticos orientados a abordar los objetivos específicos y contrastar las hipótesis formuladas. Entre los análisis realizados se incluyen estadísticas descriptivas para caracterizar la población de estudio y pruebas inferenciales, como análisis de regresión, pruebas de evaluación y análisis de varianza, enfocadas en identificar las relaciones entre variables trabajo colaborativo y la calidad del servicio.

Estos procedimientos contribuyeron a la obtención de conclusiones sólidas sobre la experiencia en el trabajo en equipo dentro de la institución.

## 5.10. Contrastación de hipótesis

### a) Hipótesis general

**(H<sub>0</sub>):** El trabajo en equipo no tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

(H<sub>1</sub>): El trabajo en equipo tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$  si  $\alpha$  es mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna.

**c) Prueba estadística**

**Tabla 4**

*Prueba estadística de la hipótesis general*

		Error estándar	T	Significación	
	Valor	asintótico <sup>a</sup>	aproximada <sup>b</sup>	aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,712	,037	19,074	,000
N de casos válidos		78			

*Nota.* No se considera la hipótesis nula, salvo en el cálculo del error estándar asintótico.

**d) Resultado p-valor**

El análisis estadístico realizado para contrastar la hipótesis general muestra un valor de significación  $p = 0.000$ , el cual es menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Este resultado indica que existe suficiente evidencia estadística para considerar que el trabajo en equipo y la calidad de servicio están relacionados de manera significativa.

**e) Decisión**

Con base en este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), que planteaba la inexistencia de relación significativa entre las variables, y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Esto confirma que el trabajo en equipo tiene un impacto significativo en la calidad de servicio, resaltando su importancia como un factor clave para el desempeño organizacional.

**a) Hipótesis específica 1**

(H<sub>0</sub>): La comunicación no tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

(H<sub>1</sub>): La comunicación tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$  si  $\alpha$  es mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna.

**c) Prueba estadística**

**Tabla 5**

*Prueba estadística de la hipótesis específica 1*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,741	,036	20,144	,000
N de casos válidos	78			

*Nota.* No se considera la hipótesis nula, salvo en el cálculo del error estándar asintótico.

**d) Resultado p-valor**

El análisis correspondiente estadístico a la hipótesis específica 1 muestra un valor de significación  $p = 0.000$ , el cual es significativamente menor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Este resultado indica que existen suficientes pruebas estadísticas para respaldar la existencia de una relación significativa.

**e) Decisión**

En base a este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), que planteaba la inexistencia de relación significativa entre las variables, y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Esto confirma que la comunicación desempeña un papel relevante en la mejora de la calidad del servicio, subrayando su importancia como un elemento clave en el ámbito organizacional y en la satisfacción de los usuarios.

**a) Hipótesis específica 2**

(H<sub>0</sub>): La cooperación no tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

**(H<sub>1</sub>):** La cooperación tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$  si  $\alpha$  es mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna.

**c) Prueba estadística**

**Tabla 6**

*Prueba estadística de la hipótesis específica 2*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,647	,035	18,191	,000
N de casos válidos	78			

*Nota.* No se considera la hipótesis nula, salvo en el cálculo del error estándar asintótico.

**d) Resultado p-valor**

El análisis estadístico para la hipótesis específica 2 arroja un valor de significación  $p = 0.000$ , que es considerablemente menor que el nivel de significancia predefinido ( $\alpha = 0.05$ ). Este resultado proporciona evidencia estadística suficiente para respaldar la existencia de una relación significativa entre la cooperación y la calidad de servicio.

**e) Decisión**

Con base en estos hallazgos, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), que planteaba que no existía una relación significativa entre las variables, y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Esto confirma que la cooperación tiene un impacto positivo y relevante en la calidad del servicio, resaltando su importancia como un factor esencial para el fortalecimiento del desempeño organizacional y la satisfacción de los usuarios.

**a) Hipótesis específica 3**

**(H<sub>0</sub>):** El liderazgo no tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

**(H<sub>1</sub>):** El liderazgo tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$  si  $\alpha$  es mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna.

**c) Prueba estadística**

**Tabla 7**

*Prueba estadística de la hipótesis específica 3*

		Error estándar	T	Significación	
	Valor	asintótico <sup>a</sup>	aproximada <sup>b</sup>	aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,563	,061	8,903	,000
N de casos válidos		78			

*Nota.* No se considera la hipótesis nula, salvo en el cálculo del error estándar asintótico.

**d) Resultado p-valor**

El análisis estadístico realizado para contrastar la hipótesis específica 3 muestra un valor de significación  $p = 0.000$ , el cual es menor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Este resultado indica que existen pruebas suficientes para concluir que el liderazgo y la calidad de servicio están significativamente relacionados.

**e) Decisión**

Dado este resultado, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), que afirmaba la ausencia de relación significativa entre las variables, y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Esto confirma que el liderazgo tiene un papel importante en la mejora de la calidad del servicio, posicionándose como un factor clave en la gestión organizacional y en la satisfacción de los usuarios.



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación de resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación de las pruebas estadísticas realizadas en el estudio. En primer lugar, se exponen el análisis de normalidad de las variables, evaluando su adecuación para el uso de técnicas paramétricas. Posteriormente, se detallan los resultados de las pruebas correlacionales que permiten explorar las relaciones entre las principales variables del estudio. Finalmente, se ofrece una discusión exhaustiva de los hallazgos en relación con los objetivos planteados, integrando la evidencia obtenida con el marco teórico y los antecedentes previos. Este análisis integral busca proporcionar una interpretación clara y fundamentada de los resultados.

##### 6.1.1. Prueba de normalidad

El análisis de normalidad es un procedimiento fundamental en la estadística, ya que permite determinar si los datos de las variables estudiadas siguen una distribución normal, un requisito clave para aplicar diversas pruebas estadísticas paramétricas. Verificar este aspecto garantiza la validez y confiabilidad de las conclusiones obtenidas, reduciendo la posibilidad de malinterpretar los resultados.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): Los datos de las variables siguen una distribución normal.

Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Los datos de las variables no siguen una distribución normal.

**Tabla 8***Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov*

		Trabajo en equipo	Calidad de servicio
N		78	78
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	21,42	27,79
	Desv.	4,932	5,452
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,162	,139
	Positivo	,162	,129
	Negativo	-,118	-,139
Estadístico de prueba		,162	,139
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

*Nota.* La distribución de prueba es normal y se calcula a partir de datos utilizando la corrección de significación de Lilliefors.

El análisis de normalidad, utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, permite evaluar si las variables "Trabajo en equipo" y "Calidad de servicio" siguen una distribución normal. Según los resultados mostrados en la Tabla 8, la significación asintótica para ambas variables es menor a 0.05 ( $p = 0.000$  y  $p = 0.001$ , respectivamente). Esto implica que se debe rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de que los datos siguen una distribución normal y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que indica que las variables analizadas no presentan una distribución normal. Este resultado es relevante, ya que puede influir en la selección de las pruebas estadísticas posteriores, privilegiando el uso de métodos no paramétricos que no dependen del supuesto de normalidad.

### **6.1.2. Resultados de los objetivos del estudio**

**El objetivo general fue;** determinar el grado de relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.

**Tabla 9**

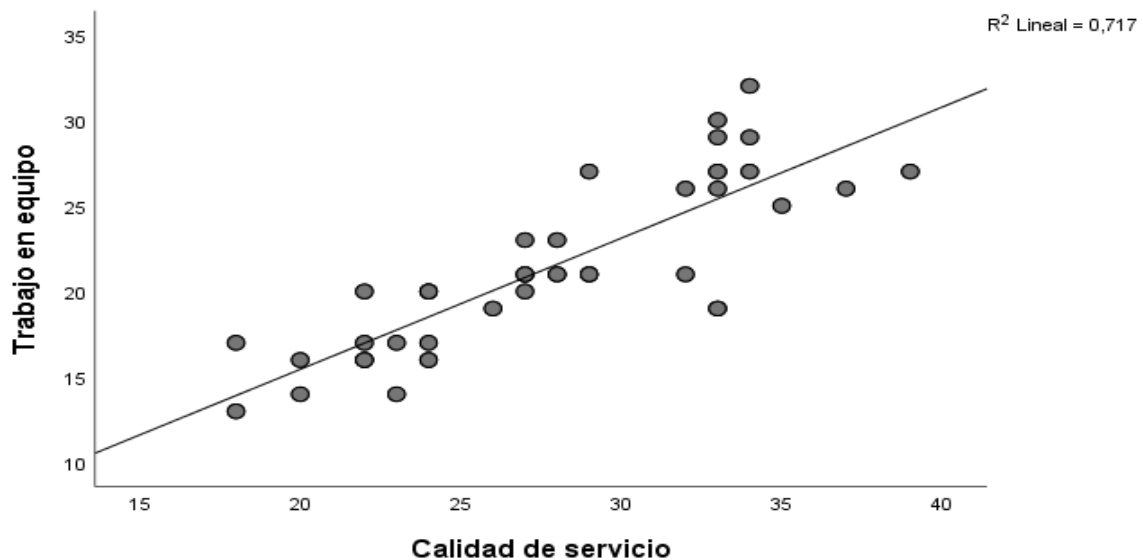
*Prueba de correlación del objetivo general del estudio*

			Trabajo en equipo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

*Nota.* La tabla muestra la correlación estadísticamente significativa al nivel de confianza.

**Figura 1**

*Diagrama de dispersión del objetivo general*



*Nota.* La figura muestra la línea ascendente q confirma la relación de las variables.

El análisis de evaluación realizado, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.860. Este valor indica una evaluación **positiva alta** entre ambas variables, lo que sugiere que un mayor nivel de trabajo en equipo está asociado con una mejor calidad de servicio. Este hallazgo se respalda de manera visual mediante el diagrama de dispersión, donde se observa una tendencia clara que refleja esta relación positiva y consistente. Estos resultados subrayan la importancia del trabajo en equipo como un factor determinante para mejorar la calidad de servicio en el contexto evaluado.

**Tabla 10**

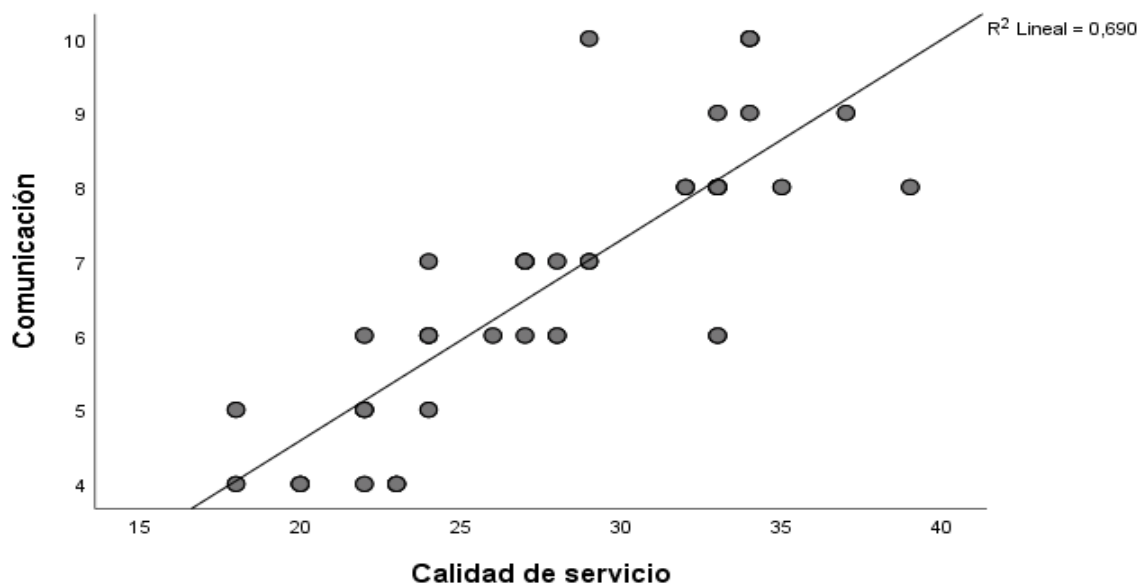
*Prueba de correlación del objetivo específico 1 del estudio*

			Comunicación	Calidad de servicio
Rho de	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,871**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

*Nota.* La tabla muestra la correlación estadísticamente significativa al nivel de confianza.

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión del objetivo específico 1*



*Nota.* La figura muestra la línea ascendente q confirma la relación de las variables.

El análisis, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.871. Este resultado indica una relación **positiva alta** entre ambas variables, lo que implica que una mejora en la comunicación está directamente asociada con una mejora en la calidad de servicio. Este hallazgo se refuerza visualmente mediante el diagrama de dispersión, donde se aprecia una clara tendencia ascendente que confirma esta conexión. En términos interpretativos, este resultado sugiere que la comunicación es un elemento clave para fortalecer la calidad del servicio ofrecido, destacando como factor crítico en la gestión y desempeño organizacional.

**Tabla 11**

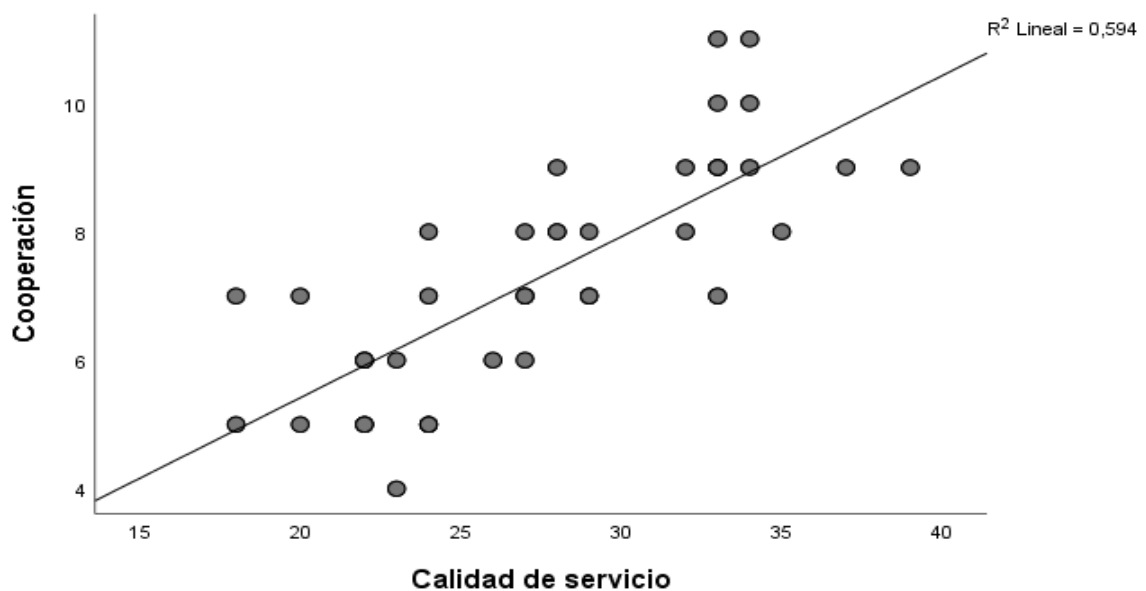
*Prueba de correlación del objetivo específico 2 del estudio*

			Cooperación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Cooperación	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

*Nota.* La tabla muestra la correlación estadísticamente significativa al nivel de confianza.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión del objetivo específico 2*



*Nota.* La figura muestra la línea ascendente q confirma la relación de las variables.

El análisis, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.804. Este valor indica una relación **positiva alta** entre ambas variables, lo que sugiere que niveles más altos de cooperación están asociados con una mejora significativa en la calidad del servicio. Este resultado se respalda de manera visual mediante el diagrama de dispersión, donde se observa una clara tendencia que refleja esta conexión positiva. En términos interpretativos, este hallazgo destaca la importancia de la cooperación como un componente esencial para optimizar la calidad del servicio, subrayando su papel en el fortalecimiento del desempeño.

**Tabla 12**

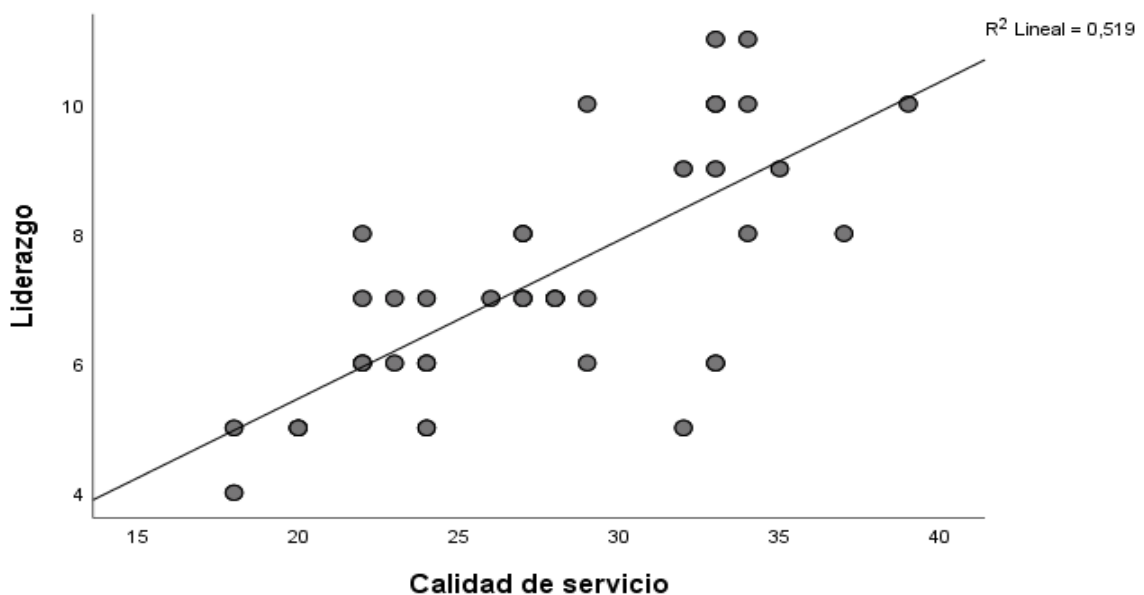
*Prueba de correlación del objetivo específico 3 del estudio*

			Liderazgo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

*Nota.* La tabla muestra la correlación estadísticamente significativa al nivel de confianza.

**Figura 4**

*Diagrama de dispersión del objetivo específico 3*



*Nota.* La figura muestra la línea ascendente que confirma la relación de las variables.

El análisis, muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.708. Este valor refleja una relación positiva moderada-alta entre ambas variables, indicando que un liderazgo más efectivo se asocia con una mejora notable en la calidad del servicio. Este resultado se confirma visualmente mediante el diagrama de dispersión, donde se aprecia una tendencia ascendente. En términos interpretativos, este hallazgo sugiere que el liderazgo desempeña un papel relevante en la calidad del servicio, resaltando la necesidad de fortalecer las capacidades de liderazgo para optimizar el desempeño organizacional.



## 6.2. Discusión de resultados

El resultado obtenido, un coeficiente de precisión de Spearman de 0.860, sugiere una fuerte relación positiva entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina. Este hallazgo se alinea con los resultados de Bran (2023), quien reportó que una dinámica efectiva de trabajo en equipo en el Departamento de Obstetricia de un hospital en Piura impactó significativamente en la calidad del servicio ofrecido. Bran destacó que la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales son pilares fundamentales para la mejora del servicio, lo cual resalta la importancia de la cohesión del equipo como un factor determinante en contextos organizacionales diversos.

Asimismo, los resultados respaldan las conclusiones de Checa (2023), quien encontró una fuerte relación entre la cultura organizacional y la percepción de calidad en servicios médicos en el Hospital Universitario de Guayaquil. Checa destacó que un clima organizacional positivo, que promueva el trabajo colaborativo, tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario. Este antecedente subraya cómo el fortalecimiento de una cultura de trabajo en equipo dentro de las organizaciones públicas puede traducirse en una percepción más favorable de los servicios prestados.

Por otro lado, el hallazgo también coincide con el estudio de Mamani y Vilca (2022), quienes identifican que la calidad del servicio en bibliotecas municipales de Puno está influenciada por aspectos relacionados con la gestión interna y el trabajo en equipo. Aunque los niveles de satisfacción fueron bajos en general, se concluyó que la mejora de procesos internos y el fortalecimiento del capital humano son esenciales para incrementar la calidad del servicio. Este antecedente refuerza la relevancia del trabajo en equipo como una herramienta clave para optimizar el desempeño institucional y satisfacer las expectativas de los usuarios.



El coeficiente Rho de Spearman de 0.871 obtenido en el estudio evidencia una alta relación positiva entre la comunicación y la calidad del servicio, lo que sugiere que mejoras en la comunicación impactan directamente en la percepción y entrega de servicios. Este resultado es consistente con los hallazgos de López et al. (2022), quienes demostraron que una comunicación interna efectiva contribuyó significativamente al desempeño del trabajo en equipo en el Hospital de Clínicas José de San Martín. La relevancia de una comunicación estratégica dentro de los equipos de trabajo refuerza la idea de que la calidad del servicio puede optimizarse mediante procesos comunicativos bien gestionados.

Asimismo, el presente hallazgo se respalda en los resultados obtenidos por Del Toro (2022), quien destacó que la calidad de los servicios administrativos en universidades públicas está estrechamente vinculada a la eficiencia comunicativa. Según el autor, las instituciones que priorizan una adecuada comunicación interna y externa logran una mayor satisfacción entre los usuarios. Esto coincide con la necesidad de mejorar la calidad de la comunicación en la administración pública como un medio para elevar los estándares de servicio, tal como se observa en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina.

El estudio realizado por Santibañez y Riquelme (2021) refuerza la relación encontrada, al señalar que un entorno laboral saludable, basado en la mejora de la comunicación interna, impacta positivamente en la calidad del servicio en instituciones médicas. Este antecedente resalta la importancia de disminuir las barreras comunicativas y promover la interacción efectiva entre los miembros del equipo, generando un entorno propicio para alcanzar altos niveles de satisfacción del cliente, lo cual también puede aplicarse al contexto municipal analizado.

El coeficiente Rho de Spearman de 0.804 obtenido en este estudio demuestra una relación positiva alta entre la cooperación y la calidad del servicio, destacando la importancia de fomentar la colaboración entre los empleados para alcanzar un desempeño



óptimo. Este hallazgo encuentra respaldo en el estudio de Mateos (2022), quien evidencia que un trabajo cooperativo estructurado y procesos bien definidos mejoraron significativamente la percepción de calidad en los servicios administrativos de una universidad en Oaxaca. La importancia de la cooperación como motor para una experiencia de usuario satisfactoria refuerza la idea de que la colaboración interna es esencial para elevar los estándares de servicio en cualquier contexto organizacional.

Además, los resultados son consistentes con los hallazgos de León (2021), quien señaló que la cooperación efectiva entre los trabajadores administrativos de un hospital en Puno estuvo directamente relacionada con una mayor cohesión en el equipo y un incremento en la calidad del servicio. Según León, las destrezas gerenciales enfocadas en promover la cooperación y la resolución de conflictos son claves para mejorar las dinámicas laborales. Este antecedente sugiere que las organizaciones que invierten en la cooperación interna logran no solo cumplir con las expectativas del cliente, sino también crear un entorno laboral más eficiente.

El estudio de Apaza y Paucar (2024) refuerza la relevancia de la cooperación en la mejora de la calidad del servicio, al destacar que el desempeño del personal en un restaurante de alta gama en Puno estuvo influenciado por su capacidad para trabajar en equipo y responder a las necesidades de los clientes. La cooperación permitió una atención más empática y ágil, lo que elevó la satisfacción y fidelización de los comensales. Este antecedente subraya la importancia de desarrollar una cultura de cooperación como base para ofrecer servicios de calidad que cumplan y superen las expectativas del usuario.

El coeficiente Rho de Spearman de 0.708 obtenido en este estudio evidencia una relación positiva moderada-alta entre el liderazgo y la calidad del servicio, sugiriendo que un liderazgo efectivo contribuye de manera significativa a mejorar la percepción y calidad del servicio ofrecido. Este resultado es consistente con lo señalado por Calderón y Quispe



(2022), quienes observan una relación significativa entre la calidad del servicio y la percepción de la imagen corporativa en empresas de transporte, destacando que el liderazgo en áreas como empatía y seguridad es esencial. para fortalecer la percepción de calidad. Este antecedente refuerza la importancia de liderazgos orientados a las personas y centrados en los valores organizacionales como motor de mejora del servicio.

Asimismo, el estudio de Salas (2021) confirma la relevancia del liderazgo en el contexto de la calidad del servicio. Según los hallazgos, en Cineplanet Puno, las deficiencias en confiabilidad y capacidad de respuesta estaban vinculadas a la falta de un liderazgo efectivo en la capacitación y motivación del personal. Este caso sugiere que el liderazgo no solo debe enfocarse en la toma de decisiones estratégicas, sino también en desarrollar las competencias del equipo, asegurando que los estándares de servicio sean consistentes y alineados con las expectativas del cliente.

Además, los hallazgos de Allcca (2022) sobre los hoteles de tres estrellas en Puno enfatizan que un liderazgo que prioriza la formación del personal y optimiza los procesos genera un impacto significativo en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio. Este antecedente demuestra que, independientemente del sector, un liderazgo que fomenta la mejora continua y la atención personalizada puede superar brechas entre las expectativas y las experiencias reales de los usuarios, incrementando la satisfacción y la fidelización.

En resumen, los resultados de este estudio y los antecedentes analizados coinciden en destacar la importancia del liderazgo como un factor clave para mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, se reconoce que el liderazgo debe estar acompañado de estrategias complementarias, como la capacitación del personal, la implementación de tecnología y la optimización de procesos. Este enfoque integral permitirá que las organizaciones no solo alcancen estándares altos en calidad del servicio, sino que también respondan de manera efectiva a las expectativas cambiantes de sus usuarios.



## CONCLUSIONES

- Primera:** El objetivo general fue; determinar el grado de relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024. El resultado mostró un coeficiente Rho de Spearman de 0.860. Este valor indica una evaluación **positiva alta** entre ambas variables, lo que sugiere que un mayor nivel de trabajo en equipo está asociado con una mejor calidad de servicio. La prueba de hipótesis mostró un valor de significación  $p = 0.000$ , el cual es menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Estos resultados subrayan la importancia del trabajo en equipo como un factor determinante para mejorar la calidad de servicio en el contexto evaluado.
- Segunda:** El objetivo específico 1 fue; establecer el grado de relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024. El resultado mostró un coeficiente Rho de Spearman de 0.871. Este resultado indica una relación **positiva alta** entre ambas variables, lo que implica que una mejora en la comunicación está directamente asociada con una mejora en la calidad de servicio. La prueba de hipótesis mostró un valor de significación  $p = 0.000$ , el cual es menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Este resultado sugiere que la comunicación es un elemento clave para fortalecer la calidad del servicio ofrecido, destacando como factor crítico en la gestión y desempeño organizacional.
- Tercera:** El objetivo específico 2 fue; establecer el grado de relación entre la cooperación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024. El resultado mostró un coeficiente Rho de Spearman de 0.804. Este valor indica una relación **positiva alta** entre ambas variables, lo que sugiere que niveles más altos de cooperación están asociados con una mejora significativa



en la calidad del servicio. La prueba de hipótesis mostró un valor de significación  $p = 0.000$ , el cual es menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Este hallazgo destaca la importancia de la cooperación como un componente esencial para optimizar la calidad del servicio, subrayando su papel en el fortalecimiento del desempeño.

**Cuarta:** El objetivo específico 3 fue; establecer el grado de relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024. El resultado mostró un coeficiente Rho de Spearman de 0.708. Este valor refleja una relación positiva moderada-alta entre ambas variables, indicando que un liderazgo más efectivo se asocia con una mejora notable en la calidad del servicio. La prueba de hipótesis mostró un valor de significación  $p = 0.000$ , el cual es menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Este hallazgo sugiere que el liderazgo desempeña un papel relevante en la calidad del servicio, resaltando la necesidad de fortalecer las capacidades de liderazgo para optimizar el desempeño organizacional.



## RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, que implemente programas de capacitación enfocados en el desarrollo y fortalecimiento del trabajo en equipo. Esto puede incluir talleres de integración, dinámicas grupales y sesiones de resolución de conflictos, con el objetivo de crear un ambiente laboral colaborativo y productivo. Además, se recomienda establecer políticas que promuevan la participación equitativa y el reconocimiento del esfuerzo conjunto para garantizar que todos los equipos trabajen con metas comunes y alineadas con la mejora de la calidad del servicio.
- Segunda:** Se recomienda al jefe de la Oficina de Personal de la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, que implemente un sistema de comunicación interna eficiente, como boletines electrónicos, reuniones periódicas y canales digitales de retroalimentación. Este sistema debe garantizar que la información fluya de manera clara y adecuada entre todos los niveles jerárquicos. Asimismo, se sugiere capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva para minimizar malentendidos y promover un clima organizacional transparente y orientado al servicio de calidad.
- Tercera:** Se recomienda al jefe de la Oficina de Personal de la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, que fomente iniciativas que impulsen la cooperación interdepartamental, como proyectos conjuntos o actividades de intercambio de buenas prácticas entre áreas. También se sugiere establecer metas comunes e incentivos grupales que refuercen la colaboración como valor organizacional, asegurando que todos los trabajadores reconozcan el impacto positivo de la cooperación en la mejora de la calidad del servicio ofrecido.



**Cuarta:** Se recomienda al alcalde y a través del jefe de personal de la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, desarrollar un programa de liderazgo organizacional que incluya talleres sobre habilidades de liderazgo transformacional y toma de decisiones estratégicas. Este programa debe estar orientado a fortalecer la capacidad de los líderes de inspirar y guiar a sus equipos hacia la excelencia en el servicio. Además, se sugiere establecer un sistema de evaluación y retroalimentación para monitorear y mejorar continuamente el desempeño de los líderes en la organización.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alleca, L. (2022). *Calidad de Servicio en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno, 2022* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/87755>
- Apaza, E. M., & Paucar, K. (2024). *Percepción sobre la calidad del servicio de los clientes en el restaurante del Hotel GHL lago Titicaca - 5 Estrellas de Puno* [Tesis de grado, Universidad Nacional Del Altiplano].  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21938>
- Banco Mundial. (2020). *Desempeño y rendición de cuentas del sector público: un desafío global*. Banco Mundial.
- Bateman, TS y Snell, SA (2013). *Gestión: liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (11.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Belbin, RM (2010). *Roles de equipo en el trabajo*. Routledge.  
<https://doi.org/10.4324/9780203843061>
- Bitner, MJ, Booms, BH y Tetreault, MS (1990). El encuentro de servicio: diagnóstico de incidentes favorables y desfavorables. *Journal of Marketing*, 54 (2), 71-84.  
<https://doi.org/10.1177/002224299005400206>
- Bran, M. del S. (2023). *Trabajo en equipo y calidad del servicio en el departamento gineco obstetricia de un hospital de la provincia Piura: 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106592>
- Cabrera, MJ y Ruiz, JE (2020). *Gestión pública y calidad del servicio en la administración pública*. Editorial Universitaria. <https://www.editorialuniversitaria.cl>
- Calderón, D. G., & Quispe, G. R. (2022). Calidad de servicio e imagen corporativa de una empresa de transporte público individual tacneña durante la COVID-19. *Economía & Negocios*, 4(2), 80–100. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1243>



- Cartwright, D., y Zander, A. (1968). *Dinámica de grupos: investigación y teoría* . Harper & Row.
- Chaves, R., González, E., & García, P. (2019). *Política y calidad en la administración pública: Una revisión crítica* . Revista de Gestión Pública, 18(3), 245-263.  
<https://doi.org/10.1111/rp.2019.003>
- Checa, V. N. (2023). Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022. *Espíritu Emprendedor TES*, 7(2), 68–87.  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v7.n2.2023.335>
- Contraloría General de la República del Perú. (2019). *Informe de Auditoría sobre la Gestión Pública en Instituciones Estatales*. Contraloría General de la República.
- Cronin, JJ y Taylor, SA (1992). Medición de la calidad del servicio: una revisión y ampliación. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.  
<https://doi.org/10.1177/002224299205600305>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Informe sobre la calidad de atención en instituciones públicas*. Defensoría del Pueblo.
- Del Toro, A. (2022). Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio en el sector turístico. *Revista Ñeque*, 5(11), 105–115.  
<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.67>
- Díaz, S., González, E., & Fernández, M. (2015). *La medición de la calidad en el sector público: Una aproximación a la medición de la satisfacción ciudadana*. Revista de Gestión y Política Pública, 24(1), 135-150. <https://doi.org/10.2135/jgpp.2015.01>
- Dick, AS y Basu, K. (1994). Lealtad del cliente: hacia un marco conceptual integrado. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113.  
<https://doi.org/10.1007/BF02271766>



- Fernández, JF y Rodríguez, AP (2014). El trabajo en equipo en la gestión pública: Una herramienta para mejorar la calidad en el servicio. *Revista de Administración Pública*, 48(2), 71-88.
- Flores, C. P., Alberto, Dr. R. O., Flores, , Gennma Lucila, Capcha, J. C., & Ubillús, S. W. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999–11020. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4180](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180)
- Getha-Taylor, H. , y Morse, RS (2013). Gobernanza colaborativa : la importancia del trabajo en equipo en el sector público. *Revista Internacional de Administración Pública*, 36(11), 813-825. <https://doi.org/10.1080/01900692.2013.783161>
- Grönroos, C. (1984). Un modelo de calidad del servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista Europea de Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Grönroos, C. (1990). *Gestión de servicios y marketing: gestión del momento de la verdad en la competencia de servicios*. Lexington Books.
- Guzzo, RA y Dickson, MW (1996). Equipos en organizaciones: investigación reciente sobre desempeño y efectividad. *Revista Anual de Psicología*, 47, 307–338. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.47.1.307>
- Hackman, JR (2002). *Liderando equipos: preparando el escenario para grandes desempeños*. Harvard Business Press.
- Homburg, C. , y Stock, RM (2004). El vínculo entre el agotamiento emocional de los empleados de servicios y la satisfacción del cliente: un enfoque multinivel. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(3), 271-286. <https://doi.org/10.1177/0092070304264717>



- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Katzenbach, JR y Smith, DK (2005). *La sabiduría de los equipos: cómo crear una organización de alto rendimiento*. HarperBusiness.
- Lencioni, P. (2002). *Las cinco disfunciones de un equipo: una fábula sobre liderazgo*. Jossey-Bass.
- León, J. (2021). *Destrezas gerenciales en el trabajo en equipo percibido por los trabajadores administrativos de un Hospital Base III de Puno, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72394>
- Llorente, S., & García, A. (2017). *Desafíos de la calidad de los servicios públicos en contextos de austeridad*. *Revista Internacional de Administración Pública*, 22(1), 71-85. <https://doi.org/10.1162/jogp.2017.022>
- López, I. del C., Valdés Rojas, J. C., Vasallo Valverde, J. C., López Suárez, R., & Ares, L. C. (2022). Patient Handoff: relationship between internal communication and the role of teamwork in the services of the Hospital de Clínicas José de San Martín. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2, 43. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202243>
- Mamani, K. del R., & Vilca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Martínez, A., & Valle, R. (2011). El Modelo de Excelencia en la Gestión Pública: Una Propuesta para la Mejora Continua del Servicio. *Revista de Administración Pública*, 35(4), 107-123.
- Mateos, V. B. (2022). Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes a nivel superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2070–2088. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2735](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735)



- Mayer, RC, Davis , JH y Schoorman, FD (1995). Un modelo integrador de confianza organizacional. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Monroy, M. A. (2021). Calidad de servicio en restaurantes de Todos Santos, México por concepto de género. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>
- Northouse, PG (2018). *Liderazgo: teoría y práctica* (8.ª ed.). Sage Publications.
- OCDE. (2017). *Manual de la OCDE sobre innovación en el sector público*. Publicaciones de la OCDE.
- Oliver, RL (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1988). SERVQUAL : una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)80001-1](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80001-1)
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, y Berry, LL (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Park, HW (2017). Burocracia y colaboración: cómo las estructuras jerárquicas obstaculizan el trabajo en equipo en el sector público. *Public Administration Review* , 77(2), 224-233. <https://doi.org/10.1111/puar.12650>
- Pearce, CL y Conger, JA (2003). *Liderazgo compartido: replanteando los cómo y los porqués del liderazgo* . Sage Publications.



- Perry, JL, Hondegheem , A. , y Wise , LR (2009). *Revisitando las virtudes del servicio público: una perspectiva contemporánea*. *Public Administration Review*, 69 ( 1), 10-21. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2008.01972.x>
- Robbins, SP, y Judge, TA (2013). *Comportamiento organizacional* (15.ª ed.). Pearson Education.
- Ryan , RM y Deci, EL (2000). Teoría de la autodeterminación y facilitación de la motivación intrínseca , el desarrollo social y el bienestar. *American Psychologist* , 55 ( 1), 68–78 . <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Salas, L. V. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción en los clientes de la empresa cineplanet sede puno aplicando el modelo SERVQUAL en el tercer trimestre del año 2019* [Tesis de grado, Universidad Nacional Del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19613>
- Santibañez, M. M., & Riquelme, M. del P. (2021). Mejora de la calidad de servicio del Instituto Médico Especializado “Clínica Puno”, 2019. *Universidad Nacional Del Altiplano*. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20342>
- Schein, EH (2010). *Cultura organizacional y liderazgo* (4ª ed.). Jossey-Bass.
- Selsky, JW (2003). Colaboración institucional en el sector público: Hacia una nueva teoría de la administración pública. *Public Administration Quarterly*, 27(4), 406-428.
- Serrano, R., & García, C. (2014). *La burocracia y su impacto en la calidad de los servicios públicos*. *Gestión y Políticas Públicas*, 3(2), 102-120. <https://doi.org/10.1007/gpp.2014.012>
- Steiner, ID (1972). *Procesos grupales y productividad* . Prensa académica.
- Tuckman , BW (1965). Secuencia de desarrollo en grupos pequeños. *Psychological Bulletin*, 63(6), 384–399 . <https://doi.org/10.1037/h0022100>



- Tuckman, BW y Jensen, MAC (1977). Revisitando las etapas del desarrollo de *grupos pequeños*. *Estudios de grupos y organizaciones*, 2(4), 419-427. <https://doi.org/10.1177/105960117700200404>
- Van der Wal , Z., et al. (2008). Calidad de los servicios públicos: conceptualización de lo público y lo privado. *Revista Internacional de Administración Pública*, 31(12), 1313-1330. <https://doi.org/10.1080/01900690801976573>
- West, MA (2012). *Trabajo en equipo eficaz: lecciones prácticas de la investigación organizacional* (3.<sup>a</sup> ed.). Wiley-Blackwell.
- Wheelan, SA (2016). *Cómo crear equipos eficaces: una guía para miembros y líderes* (4.<sup>a</sup> edición). Sage Publications.
- Zeithaml, VA, Berry , LL y Parasuraman, A. (1996). Las consecuencias conductuales de la calidad del servicio. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>
- Zeithaml, VA, Parasuraman, A., y Berry, LL (1990). *Prestación de un servicio de calidad: equilibrio entre las percepciones y expectativas de los clientes*. The Free Press.
- Zeithaml, VA, Parasuraman, A., y Malhotra, A. (2000). Entrega de calidad de servicio a través de sitios web: una revisión crítica del conocimiento existente. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 70-89. <https://doi.org/10.1007/s11747-000-0032-9>



# ANEXOS



### Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Trabajo en equipo y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024

**Enfoque:** Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo:** Aplicada. **Nivel:** Correlacional. **Diseño:** No experimental-transversal **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la cooperación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024?</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El trabajo en equipo tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>HE1. La comunicación tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.</p> <p>HE2. La cooperación tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.</p> <p>HE3. El liderazgo tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el grado de relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>OE1. Establecer el grado de relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.</p> <p>OE2. Establecer el grado de relación entre la cooperación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.</p> <p>OE3. Establecer el grado de relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024.</p>	<p><b>3. Trabajo en equipo</b></p> <p>Se define como el proceso de interacción entre individuos que colaboran para alcanzar un objetivo común, compartiendo tareas, recursos y responsabilidades, donde la efectividad del grupo depende de la cooperación y el compromiso de sus miembros (Robinson, 2017).</p> <p><b>4. Calidad de servicio</b></p> <p>hace referencia a la percepción de los clientes sobre el desempeño de los servicios recibidos, que se evalúa en función de la capacidad del proveedor para cumplir o superar las expectativas de los clientes en términos de eficiencia, confiabilidad y cortesía (Parasuraman et al., 1988).</p>	<p>1.1. Comunicación</p> <p>1.2. Cooperación</p> <p>1.3. Liderazgo</p> <p>2.1. Confiabilidad</p> <p>2.2. Tangibilidad</p> <p>2.3. Empatía</p>	<p>1.1.1. Reuniones de equipo</p> <p>1.1.2. Mensajes transmitidos</p> <p>1.1.3. Comentarios recibidos</p> <p>1.2.1. Número de tareas</p> <p>1.2.2. Decisiones grupales</p> <p>1.2.3. Distribución de responsabilidades</p> <p>1.3.1. Claridad del rol del líder</p> <p>1.3.2. Influencia del líder</p> <p>1.3.3. Capacidades de resolución</p> <p>2.1.1. Servicios entregados a tiempo</p> <p>2.1.2. Información proporcionada</p> <p>2.1.3. Cumplimiento de las promesas</p> <p>2.2.1. Calidad visual y funcional</p> <p>2.2.2. Estado de equipos y materiales</p> <p>2.2.3. Apariencia profesional</p> <p>2.3.1. Atención personalizada</p> <p>2.3.2. Comprensión de las necesidades</p> <p>2.3.3. Actitud del personal</p>



Anexo 2. Matriz de datos

Trabajo en equipo y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024																							
Nº	Trabajo en equipo									Calidad de servicio									Var 1	Var 2	Dim 1	Dim 2	Dim 3
	Comunicación			Cooperación			Liderazgo			Confiabilidad			Tangibilidad			Empatía							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18					
1	2	2	3	4	3	1	1	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	23	27	7	8	8
2	2	3	4	4	3	2	2	2	4	3	5	5	5	5	2	4	4	4	26	37	9	9	8
3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	1	2	14	20	4	5	5
4	1	4	4	4	4	2	3	2	5	2	5	5	4	4	3	3	4	4	29	34	9	10	10
5	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	3	2	1	3	1	2	17	18	5	7	5
6	2	2	3	2	3	1	2	2	4	3	3	4	4	4	2	3	2	2	21	27	7	6	8
7	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	4	2	1	2	1	2	13	18	4	5	4
8	1	3	2	2	2	2	1	2	4	2	4	3	3	4	2	3	3	2	19	26	6	6	7
9	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	17	24	5	5	7
10	2	5	3	5	3	1	2	2	4	2	4	5	4	5	2	4	4	4	27	34	10	9	8
11	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	20	24	7	7	6
12	1	3	2	3	3	1	1	2	4	3	4	2	4	4	2	3	2	3	20	27	6	7	7
13	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	3	21	29	7	7	7
14	2	3	3	4	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	27	39	8	9	10
15	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	16	22	4	5	7
16	2	3	2	3	3	1	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	2	3	21	27	7	7	7
17	1	2	3	3	2	1	2	2	4	2	5	2	3	2	1	2	3	2	20	22	6	6	8
18	2	4	4	3	3	1	2	3	5	2	4	3	3	5	2	3	3	4	27	29	10	7	10
19	1	4	3	5	4	1	3	3	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	29	33	8	10	11
20	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	16	20	4	7	5
21	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	4	3	1	2	2	3	14	23	4	4	6
22	2	1	3	3	3	2	1	1	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	20	24	6	8	6
23	2	4	2	4	3	1	1	2	2	2	5	4	4	4	3	3	3	4	21	32	8	8	5
24	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	5	5	2	4	3	3	26	32	8	9	9
25	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	30	33	9	11	10
26	1	3	3	4	4	1	1	2	4	2	5	3	3	4	3	4	2	2	23	28	7	9	7
27	1	3	3	3	4	1	2	2	2	2	5	3	3	3	2	4	4	3	21	29	7	8	6
28	2	2	4	4	2	2	2	2	5	2	5	5	4	4	3	4	4	4	25	35	8	8	9
29	2	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	26	33	8	9	9
30	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	4	4	1	2	1	3	16	22	5	5	6
31	2	4	4	5	4	2	3	3	5	2	4	4	4	5	3	3	4	5	32	34	10	11	11
32	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	3	1	3	2	2	17	22	5	6	6
33	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	1	2	17	23	4	6	7
34	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	19	33	6	7	6
35	1	2	3	4	2	2	1	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	21	28	6	8	7
36	2	3	3	5	2	2	3	2	5	2	5	4	4	5	2	4	4	3	27	33	8	9	10
37	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	4	4	3	3	1	2	2	3	16	24	6	5	5
38	2	2	3	4	3	1	1	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	23	27	7	8	8
39	2	3	4	4	3	2	2	2	4	3	5	5	5	5	2	4	4	4	26	37	9	9	8
40	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	1	2	14	20	4	5	5



41	1	4	4	4	4	2	3	2	5	2	5	5	4	4	3	3	4	4	29	34	9	10	10
42	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	3	2	1	3	1	2	17	18	5	7	5
43	2	2	3	2	3	1	2	2	4	3	3	4	4	4	2	3	2	2	21	27	7	6	8
44	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	4	2	1	2	1	2	13	18	4	5	4
45	1	3	2	2	2	2	1	2	4	2	4	3	3	4	2	3	3	2	19	26	6	6	7
46	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	17	24	5	5	7
47	2	5	3	5	3	1	2	2	4	2	4	5	4	5	2	4	4	4	27	34	10	9	8
48	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	20	24	7	7	6
49	1	3	2	3	3	1	1	2	4	3	4	2	4	4	2	3	2	3	20	27	6	7	7
50	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	3	21	29	7	7	7
51	2	3	3	4	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	27	39	8	9	10
52	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	16	22	4	5	7
53	2	3	2	3	3	1	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	2	3	21	27	7	7	7
54	1	2	3	3	2	1	2	2	4	2	5	2	3	2	1	2	3	2	20	22	6	6	8
55	2	4	4	3	3	1	2	3	5	2	4	3	3	5	2	3	3	4	27	29	10	7	10
56	1	4	3	5	4	1	3	3	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	29	33	8	10	11
57	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	16	20	4	7	5
58	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	4	3	1	2	2	3	14	23	4	4	6
59	2	1	3	3	3	2	1	1	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	20	24	6	8	6
60	2	4	2	4	3	1	1	2	2	2	5	4	4	4	3	3	3	4	21	32	8	8	5
61	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	5	5	2	4	3	3	26	32	8	9	9
62	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	30	33	9	11	10
63	1	3	3	4	4	1	1	2	4	2	5	3	3	4	3	4	2	2	23	28	7	9	7
64	1	3	3	3	4	1	2	2	2	2	5	3	3	3	2	4	4	3	21	29	7	8	6
65	2	2	4	4	2	2	2	2	5	2	5	5	4	4	3	4	4	4	25	35	8	8	9
66	2	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	26	33	8	9	9
67	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	4	4	1	2	1	3	16	22	5	5	6
68	2	4	4	5	4	2	3	3	5	2	4	4	4	5	3	3	4	5	32	34	10	11	11
69	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	3	1	3	2	2	17	22	5	6	6
70	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	1	2	17	23	4	6	7
71	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	19	33	6	7	6
72	1	2	3	4	2	2	1	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	21	28	6	8	7
73	2	3	3	5	2	2	3	2	5	2	5	4	4	5	2	4	4	3	27	33	8	9	10
74	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	4	4	3	3	1	2	2	3	16	24	6	5	5
75	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	19	33	6	7	6
76	1	2	3	4	2	2	1	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	21	28	6	8	7
77	2	3	3	5	2	2	3	2	5	2	5	4	4	5	2	4	4	3	27	33	8	9	10
78	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	4	4	3	3	1	2	2	3	16	24	6	5	5



Anexo 3. Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES

I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV, facultad de Ciencias Administrativas, escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales, con el objetivo de conocer la relación entre el trabajo en equipo y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024. Solicitamos su colaboración llenando esta encuesta, marcando con una "X" la respuesta de su elección. Le agradecemos de antemano su cooperación.

II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las preguntas, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una "X" la alternativa correcta:

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

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>VARIABLE 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>						
<b>Dimensión 1: Comunicación</b>						
1	Las reuniones de equipo en mi área de trabajo son frecuentes y se realizan de manera regular para compartir avances y coordinar tareas.	1	2	3	4	5
2	Los mensajes y la información transmitida entre los miembros de mi equipo son claros, lo que facilita la comprensión y el trabajo conjunto.	1	2	3	4	5
3	Recibo comentarios constructivos y útiles de los miembros de mi equipo, los cuales me ayudan a mejorar mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Cooperación</b>						
4	En mi equipo, trabajamos de manera conjunta en un número significativo de tareas, lo que fomenta la colaboración entre todos.	1	2	3	4	5
5	Tengo la oportunidad de participar activamente en la toma de decisiones dentro de mi equipo, lo que me permite aportar ideas y soluciones.	1	2	3	4	5
6	Las responsabilidades dentro del equipo se distribuyen de manera equitativa, asegurando que todos los miembros contribuyan al trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Liderazgo</b>						



7	El rol y las responsabilidades de nuestro líder de equipo están claramente definidas, lo que facilita la organización y dirección del trabajo.	1	2	3	4	5
8	Nuestro líder tiene un impacto positivo en la motivación del equipo, inspirándonos a alcanzar los objetivos y mejorar continuamente.	1	2	3	4	5
9	El líder de mi equipo tiene habilidades efectivas para resolver conflictos, promoviendo un ambiente laboral armonioso y productivo.	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>						
10	Los servicios que ofrecemos a los ciudadanos se entregan a tiempo en su mayoría, lo que garantiza la satisfacción de quienes los reciben.	1	2	3	4	5
11	La información que proporcionó a los ciudadanos es precisa y confiable, asegurando que no haya malentendidos o confusiones.	1	2	3	4	5
12	Cumplimos con las promesas hechas a los ciudadanos de manera consistente, asegurando que nuestras acciones siempre estén alineadas con lo que se comprometió.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Tangibilidad</b>						
13	Las instalaciones donde prestamos servicios están en buen estado, bien organizadas y son adecuadas para el trabajo que realizamos.	1	2	3	4	5
14	Los equipos y materiales que utilizamos para ofrecer nuestros servicios están en buen estado, asegurando la calidad y eficiencia en su ejecución.	1	2	3	4	5
15	El personal de la municipalidad mantiene una apariencia profesional, lo que contribuye a generar confianza y un ambiente de respeto.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Empatía</b>						
16	Brindamos atención personalizada a los ciudadanos, asegurándonos de que cada uno reciba la orientación y el apoyo adecuado.	1	2	3	4	5
17	Demostramos un alto nivel de comprensión de las necesidades individuales, adaptando nuestro enfoque para satisfacer sus necesidades.	1	2	3	4	5
18	El personal de la municipalidad siempre mantiene una actitud respetuosa, amigable y profesional durante la interacción con los ciudadanos	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



### Anexo 4. Validez del instrumento

#### UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

#### TÍTULO DE TESIS: Trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: David Juan Gutierrez Mayta
- PROFESIÓN : Economista
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

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

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = \underline{0.86}$

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: Juliaca 20 de diciembre del 2024

.....  
 Firma del experto  
 DNI N° 02709816  
 N° celular: 950087323



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: Trabajo en equipo y la calidad de servicio en la  
Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, año 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Roberto Poye Colquehuanca
- PROFESIÓN : Lic. en Administración
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

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

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = 0.88$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: Juliaca 20 de diciembre del 2024

Firma del experto  
 DNI N° 02141941  
 N° celular: 996-793377



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 22/09/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Juan Aurelio Quispe Orcoño
Dirección: J.R. para ma M2 B-21
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 47001546
Teléfono: 932208045 email: jhoanorcoño@gmail.com

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

Facultad y/o Escuela de Posgrado: ciencias Administrativas
Escuela Profesional o Mención: Administración y negocios Internacionales
Título o Grado Académico a optar: licenciado en Administración y Negocios Internacionales
Asesor: Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]

Título: trabajo en equipo y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putana, Año 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Comunicación, confiabilidad, cooperación, empatía, liderazgo

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

2

1 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.

2 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  Título  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

22 de setiembre 2025

Fecha