



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en la
Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Apaza Cruz, Ruben Gregorio (orcid.org/0000-0001-5647-9194)

ASESOR:

Mg. Palacios Sánchez, José Manuel (orcid.org/0000-0002-1267-5203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos Renzo y Brenda, a mi esposa Lidia y a mis padres Daniel y Felícitas, quienes en todo momento me han brindado su entusiasmo y apoyo incondicional para culminar mis estudios de posgrado y cumplir una de mis metas personales como profesional para brindar un mejor servicio a la sociedad.

Rubén Apaza

Agradecimiento

A los directivos de la Universidad Cesar Vallejo, docentes y compañeros de la escuela de posgrado, programa académico de la Maestría en Gestión Pública, por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos en temas de gestión pública para poder aplicarlos en el desempeño profesional y contribuir en el desarrollo del país y una mejor calidad de vida de nuestra sociedad.

El autor

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Prueba de normalidad	25
Tabla 2	Relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021	26
Tabla 3	Relación entre la Planeación y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021	27
Tabla 4	Relación entre la Organización y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021	28
Tabla 5	Relación entre la Dirección y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021	29
Tabla 6	Relación entre el Control y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021	30
Tabla 7	Relación entre las dimensiones de la variable Gestión Administrativa y las dimensiones de la variable Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021	31
Tabla 8	Nivel de Gestión Administrativa que se presenta en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021	32
Tabla 9	Nivel de Calidad de Atención al Usuario que se presenta en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021	33

Resumen

En el presente trabajo de investigación, se ha planteado como objetivo principal establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno, en el año 2021; la investigación reúne las condiciones metodológicas de una investigación con diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, debido a que se ha considerado dos variables, con un nivel correlacional; con fundamento teórico se estableció muestras de treinta servidores públicos y treinta usuarios que acuden a la D.T.C.R. Puno, empleándose el criterio de población muestral, se utilizó la encuesta como técnica, se elaboró y aplicó un cuestionario para cada variable. Finalmente se concluyó que, de acuerdo a las mediciones realizadas en ambas variables, se identificó y determinó que existe una regularidad y se tiene una correlación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021; es decir que estadísticamente el valor de correlación es positiva y alta, con un coeficiente de correlación igual a 0.793 entre la gestión administrativa y calidad de atención al usuario, apreciándose un valor de significancia bilateral igual a 0.00, con un nivel de significancia de 0.01, donde el nivel de significancia es igual a 0.000 mucho menor a un error de $0.05 = 5\%$, por lo que se acepta la hipótesis planteada donde existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno en el año 2021. Se desarrollaron pertinentes sugerencias para la mejora de la gestión administrativa para una mejor calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno.

Palabras clave: Gestión administrativa y calidad de atención al usuario.

Abstract

In this research work, the main objective has been established to establish the relationship between administrative management and the quality of user service in the Rural Titling and Cadastre Directorate of Puno, in the year 2021; The research meets the methodological conditions of a research with a non-experimental design, with a quantitative approach, due to the fact that two variables have been considered, with a correlational level; With a theoretical foundation, samples of thirty public servants and thirty users who come to the D.T.C.R. Puno, using the sample population criterion, the survey was used as a technique, a questionnaire was prepared and applied for each variable. Finally, it was concluded that, according to the measurements made in both variables, it was identified and determined that there is a regularity and there is a significant correlation between administrative management and quality of user care in the D.T.C.R. Puno in the year 2021; In other words, statistically the correlation value is positive and high, with a correlation coefficient equal to 0.793 between administrative management and quality of customer service, with a bilateral significance value equal to 0.00, with a significance level of 0.01, where the level of significance is equal to 0.000 much less than an error of $0.05 = 5\%$, so the hypothesis is accepted where there is a significant relationship between administrative management and the quality of customer service in the Directorate of Titling and Cadastre Rural de Puno in 2021. Relevant suggestions were developed to improve administrative management for a better quality of customer service in the DTCCR Físt.

Keywords: Administrative management and quality of customer service.

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Titulación y Catastro Rural Puno, con sigla D.T.C.R. Puno, es el ente rector y encargado de planear, ejecutar, dirigir, monitorear y controlar el proceso de Saneamiento en la Propiedad agraria y catastro Rural dentro de la Región Puno, actualmente dentro de la Dirección Regional de Agricultura de Puno es un órgano de línea; dentro de ese contexto, ésta entidad pública está inmersa dentro de la gestión pública, esto exige una gestión eficaz y eficiente de gestión, Para satisfacer las verdaderas necesidades de los gobernados, el gobierno debe brindar calidad y calidez de los servicios.

Para entender a cerca de cuán importante es la calidad en el servicio en las organizaciones en Latinoamérica. Terán et al. (2021), en el artículo científico, descrita en la Revista Multidisciplinar Ciencia Latina - México, concluyen que es importante revisar habitualmente en una institución la calidad del servicio, ya que dependen de esa evaluación, para la mejora de su productividad y alcanzar la satisfacción de los administrados, por lo que considera muy importante implementar una evaluación periódica a cerca de la calidad del servicio proporcionado por una entidad en particular., por lo tanto su aporte internacional confirma la necesidad de actualizar y evaluar permanentemente la calidad de servicio a los usuarios que se brinda a nuestros ciudadanos o personas por parte de las instituciones públicas en el mundo.

La ONU, a través de la oficina de Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), Protege y promueve los derechos humanos para todos, por lo que es relevante que exista en las entidades del estado una buena calidad en el servicio, ya que es un derecho internacional que la humanidad tiene al buen trato y recibir una buena atención en los servicios que requieren para tener a la gente una mejor calidad de vida, principalmente a los pobladores de la zona rural; éstos derechos deben ser implementados en la Región Puno, concretamente en la D.T.C.R. Puno, mediante una buena calidad de atención al usuario y otorgar un título de propiedad rural que se requiere para un mejor desarrollo de la producción agropecuaria con seguridad jurídica.

De acuerdo a los principios básicos de la política nacional para la actualización de la administración pública, debe estar basada en la actuación del estado, mediante una atención de servicios con calidad lo cual impacta en la satisfacción del ciudadano, de acuerdo a los que establece la PCM a nivel nacional. En ese sentido en el artículo científico Gestión administrativa y Calidad del Servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, Lun Pun (2020), Concluyo e indico que la gestión administrativa influye implícitamente en la calidad del servicio de la Administración Marítima Nacional, por lo que es necesario que exista una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Sus usuarios indicaron que la mala gestión conduce al desinterés. Los usuarios o ciudadanos no están satisfechos con un servicio específico.

Carreño (2021), Como una contribución nacional fue determinada por la gran relación directa entre la administración teniendo en cuenta las dimensiones de la planificación, la organización, el control, la supervisión y la satisfacción de los ciudadanos del distrito de la municipalidad de la Caleta Carquin, llegando a la conclusión de que lo mejor de administración y la alta satisfacción de los usuarios; Asimismo, los trabajos de investigación actuales se ocupan de la validación e identificación de las comunicaciones directas y la importancia de la gestión de usuarios y la calidad del servicio en la D.T.C.R. Puno durante el año 2021, se requiere establecer cómo va direccionado la gestión administrativa y si los usuarios que acuden diariamente a la D.T.C.R. Puno, estamos satisfechos con la calidad del servicio y el mencionado en las organizaciones públicas.

En el entorno local, Molina y Alca (2020), Se ha determinado, el excelente servicio y la administración de la complementan y dependen unos de otros, haciendo que ambos sean un soporte importante a la buena gestión de una determinada entidad pública y privada, si hay una débil capacidad de respuesta hacia el usuario, la insatisfacción es notorio, Por otro lado, la empatía y la comprensión de las necesidades de, y no tiene una influencia significativa en la percepción del usuario, es importante mencionar, cuando usted tiene las herramientas y los instrumentos de gestión actualizados periódicamente, permitiendo una mayor calidad de servicio para la

atención de la gestión; por lo que su aplicación y práctica de ambas variables dependen mutuamente y se relacionan de manera complementaria una con la otra.

La falta de un presupuesto asignado y agregar un juego que puede ser permanente renovación, gestión de equipos y la capacitación de los trabajadores, son todos los factores para determinar de una manera negativa, en una buena administración, y por lo tanto, baja calidad para los usuarios de atención médica de la D.T.C.R. Puno; por otro lado la dependencia existente por ser un órgano de línea de la Dirección Regional Agraria Puno, y el desconocimiento de la realidad y la necesidad del proceso de saneamiento físico legal de las propiedades rurales individuales en el ámbito regional por parte de los responsables que dirigen este sector importante en la Región Puno, por lo que consideramos que se debe convertir a la D.T.C.R. Puno, en una unidad ejecutora por la cantidad de brechas por atender en el ámbito de trabajo que se abarca, tal y conforme se ha planteado en reuniones y talleres de trabajo en el GORE Puno.

Estas consideraciones señaladas, constituyen un precedente que se deben tomar en cuenta debido a que la D.T.C.R. Puno, brinda servicios de formalización de los predios rurales individuales en la Región Puno, se desarrolla mediante procesos masivos, respetando cada una de las etapas que señala la normatividad vigente, a través de un trabajo multidisciplinario tanto en campo y en gabinete, empleando equipos de última generación que permitan ejecutar trabajos a nivel de catastro y acordes con el avance tecnológico del País, el cual se concluye mediante una sistematización y digitalización en una plataforma virtual para un mejor manejo del catastro rural, Se utiliza como una decisión de los diferentes niveles de gobierno, en respuesta a los objetivos fijados y los intereses de los productores agrícolas en la región de Puno.

Siendo la D.T.C.R. Puno, un órgano de línea y es susceptible a cambios permanentes de los responsables y personal de confianza, los cuales son nombrados por el titular del pliego del Gobierno Regional, esto hace que se genere que exista un descuido en la implementación de las herramientas e instrumentos de gestión pública, lo cual ocasiona un descuido y desconocimiento en la implementación y ejecución de una buena gestión administrativa, la permanente rotación del personal, así como la

poca experiencia y cantidad del personal que se contrata, la falta de una infraestructura adecuada, presupuesto insuficiente, equipamiento deficiente, falta de capacitaciones y otros aspectos administrativos que al momento no son eficientes, lo cual ocasiona una mala atención a los usuarios que asisten a recibir la atención que nos da mencionada oficina pública, más aún cuando se trata de dar una buena atención a las personas de la zona rural que son productores agropecuarios y que permanentemente gestionan y solicitan diferentes trámites relacionados a los procesos de saneamiento y formalización de predios rurales, rectificación de áreas, trámites del procedimiento administrativo de la actividad catastral, entre otros.

El presente enfoque de investigación para resolver el problema se basa en los hechos presentados. en la D.T.C.R. Puno, No hay un funcionamiento adecuado del sistema de gestión, documentos, herramientas de gestión pública, afecta la calidad del servicio al cliente para proporcionar servicios de la D.T.C.R. Puno, a los administrados o beneficiarios quienes son productores agropecuarios que provienen de la zona rural de la Región Puno, éste vacío dificulta implementar o cumplir con las metas y políticas en la adecuada gestión y desarrollo de las actividades que te hayas fijado como meta anual la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno de la Dirección Regional Agraria del Gobierno Regional Puno, por lo que es necesario Confirmar la relación directa e importante entre la gestión administrativa y la calidad de servicio para los usuarios en la D.T.C.R. Puno.

La formulación del problema, se traduce en el problema general que se transcribe en la siguiente pregunta: ¿Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021?; En lo que respecta a la formulación de los problemas específicos tenemos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión planeación y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno, 2021? y ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno, 2021?.

La Justificación de esta investigación es la necesidad de determinar la relación entre la gestión y la calidad de servicio al usuario en la D.T.C.R. Puno, durante el año 2021, lo cual está plenamente sustentado, ya que se establece de un estudio viable y muy necesario para demostrar y dejar como un aporte para ser aplicados por los directivos que conduzcan la mencionada entidad. El valor teórico es, las variables con el aporte de especialistas, que se han citado, en el contenido de este trabajo; también es necesario señalar que la investigación realizada tiene relevancia social, debido a que tiene un impacto directo en las variables de calidad de atención al usuario y gestión administrativa, debido a que ambas dependen de la aplicación y desarrollo de las dimensiones de cada variable señalada, por lo tanto, socialmente es viable. Las implicancias son factibles y tienen un carácter práctico los cuales son aplicables desde los más urgentes y oportunas de manera gradual. De la misma manera adquiere una importancia metodológica porque se concretará la disponibilidad y validación de los instrumentos de medición que podrían ser tomados en cuenta para ulteriores investigaciones en la D.T.C.R. Puno.

El objetivo general que se desea lograr con el presente trabajo de investigación es la de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021. Dentro de los objetivos específicos esta primeramente determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno durante el año 2021, determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno durante el año 2021, determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno durante el año 2021 y determinar la relación que existe entre el control y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno durante el año 2021.

En cuanto a la hipótesis general, planteada en el presente trabajo de investigación, se ha considerado que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021. Por otro lado, las hipótesis específicas planteadas en la presente investigación están primeramente la existencia de la relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021, en

segundo lugar existe una relación directa y significativa entre la dimensión de organización y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021, seguidamente se tiene la hipótesis específica donde la dimensión dirección tiene una relación directa y significativa con la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021 y finalmente existe relación directa y significativa entre la dimensión control y la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021.

Por otro lado, de manera general se tiene las hipótesis que los trabajadores de la D.T.C.R. Puno, consideran que el nivel de gestión administrativa es bueno y la percepción del nivel de la calidad de atención al usuario por parte de los administrados o beneficiarios que solicitan algún servicio en la D.T.C.R. Puno, es aceptable.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en consideración la relación internacional, podemos mencionar a Gómez (2021), Lo cual concluye que los trabajadores de salud Clase C del Valle de San Rafael desconocen diversas características de la gestión administrativa, entre las que podemos invocar la organización funcional, la falta de comprensión de las pautas de uso y estándares de atención al usuario; se aprecia deficiente información de los servicios que se brinda, no hay el interés necesario por realizar una buena labor sanitaria, asimismo no están inmersos al cien por ciento en el servicio que se oferta a los pacientes; también concluye que no se tiene equipos suficientes y modernos, existe poco abastecimiento de medicamentos, se aprecia poco personal especializado de salud; señala también que por estas razones existe una apreciación negativa por parte de los pacientes o usuarios de salud. Menciona implementar un plan de mejora y cronograma de capacitaciones, de manera gradual, lo cual ayudará al personal de salud Proporcionar la mejor atención y servicios para los enfermos del Centro de salud del Valle de San Rafael de Esmeraldas Ecuador. Este aspecto que señala Gómez, es muy importante porque cabe resaltar que cuando hay mayor y mejor capacitación en los servidores de una determinada entidad, Mejor calidad de servicio para los usuarios., mediante una capacidad de respuesta inmediata, que sea fiable hacia la entidad, así como la generación de confianza y seguridad por parte de los usuarios o beneficiarios de un determinado servicio que brinda una determinada institución.

En cuanto a la importancia de los instrumentos de gestión Unkuch (2018), en su trabajo de Investigación, ha concluido que es importante tener los instrumentos de gestión administrativa en la rama de turismo, por lo que todas las entidades involucradas en un determinado sector, deben tomar en cuenta una buena gestión administrativa que permita en todo nivel satisfacer de manera eficaz y Con buena calidad de servicio para que los usuarios soliciten y reciban un determinado servicio, entonces de manera explícita se deja con certeza la valoración de los instrumentos y herramientas de gestión en una entidad. Cuando se trata del rubro de turismo es muy importante generar confianza y seguridad a los turistas, por lo que con una buena gestión administrativa se puede lograr una muy aceptable satisfacción de los turistas,

por lo tanto, puedes generar mejores y mayores ingresos económicos en el transcurso del tiempo, en ese sentido toda las entidades deben contar con los documentos e instrumentos de gestión actualizados, tales como los documentos de planeamiento estratégico, organigrama estructural, entre otros.

En el vecino país de Chile, resalta la dinámica en la gestión administrativa, conforme señala Morales (2014), indica que los gobiernos democráticos y participativos plantean la reforma del estado a nivel de modernización del estado, que reúne espacios económicos y sociales, de manera democrática, la participación activa de la ciudadana y mejorar las condiciones de vida de la población., mediante una mejor dirección administrativa. Señala que la reforma de la gestión pública y el perfeccionamiento del aparato estatal son condiciones necesarias y de vital importancia, con la finalidad de servir mejor a la población. Lo mismo debe ocurrir en las gestiones que conducen la D.T.C.R. Puno, debido a que la práctica democrática y la gestión administrativa no deben ser estáticos, más bien interrelacionadas entre sí, con participación directa y efectiva de los funcionarios o trabajadores de la entidad mencionada y por otro lado, crear un espacio abierto a la participación ciudadana en la toma de decisiones democrática y participativa, donde se aceptan aportes o críticas para mejorar la gestión administrativa.

Para un contexto nacional, Terán et al. (2018), señala y recomienda que los directivos de un establecimiento de salud, deben programar capacitaciones que puedan permitir una mejor gestión administrativa de la calidad de la atención médica en la atención hospitalaria. Asimismo, concluye que todo responsable de salud debe implementar, monitorear y ejecutar el desarrollo de actividades permanentes en temas de mejora de la gestión pública y capacitación, por lo que los servidores del establecimiento de salud puedan coadyuvar en una buena atención a los pacientes o usuarios como tal, asumiendo el rol del liderazgo y mantener la unidad y trabajo en equipo dentro de la entidad señalada. En la D.T.C.R. Puno, debe también programarse capacitaciones permanentes y por especialidad, de tal forma que las atenciones a los usuarios sean de mejor calidad con conocimientos actualizados acorde con las

tecnologías modernas y conocimiento de la normatividad vigente que cambia constantemente.

Zárate (2019), Teniendo en cuenta que esto tiene que ver con la relación entre la gestión y la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, es muy importante considerar las etapas de planificación, ejecución, dirección y control. Seguimiento de la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros de la región Apurímac; de la misma manera, significa que la calidad del servicio para los usuarios depende mucho de una buena gestión., lo cual implica una buena planificación de los trabajos, organización sólida y bien distribuida, una dirección con conocimiento de la gestión pública y un control adecuado en cuanto al cumplimiento de las actividades programadas.

Se debe resaltar que en la investigación realizada por Cerquin y Gálvez (2020), Indica que entre la administración pública y la satisfacción de las personas está la importancia efectiva, es decir, cuando la gestión administrativa es ineficaz, la satisfacción de las personas con los servicios urbanos sigue siendo baja. A lo contrario indica que, Si la gestión de la eficiencia es alta, la satisfacción de los colonos es su propósito de la D.T.C.R. Puno, Debe existir una relación estrecha y directa entre las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios, porque una se complementa con la otra.

En el ámbito local, Zela (2020), Concluyó que la modernización de la administración pública de los municipios de provincia en la región de Puno está en mal estado, y no existe la determinación de implementar un buena gestión pública, determinándose que sólo las Municipalidades Provinciales de Puno, San Román y San Antonio de Putina, durante el año 2019, Logró cierto nivel de crecimiento en el proceso de modernización administrativa, por lo que la mayoría de las 13 provincias aún no lo han hecho, consecuentemente no se tiene la capacidad de atender de manera efectiva a los usuarios que son la población de su ámbito territorial de cada provincia del Región Puno, en éste caso, Las municipalidades Provinciales de la Región, a excepción de dos municipalidades, no le dan importancia al proceso de modernización del estado y

siguen con las prácticas administrativas del pasado, por lo que en muchos casos se ha comprobado que no hay una buena atención al usuario, por lo tanto insatisfacción de la misma. Si eso ocurre en las municipalidades provinciales, peor aún será en las municipalidades distritales de la región Puno, consecuentemente es necesario implementar mayor difusión para incentivar que las municipales y todos los organismos públicos principalmente cumplan con el proceso de modernización del estado. Las Municipalidades Provinciales de Puno y San Antonio de Putina en el año 2019, Se ha logrado cierto grado de implantación y crecimiento en el proceso de modernización de la administración pública dada por la PCM y normatividad vigente, por lo que se ha demostrado que las demás Municipalidades Provinciales de la región Puno no tienen implementado una adecuada gestión administrativa, consecuentemente dichas municipalidades no tienen instrumentos de gestión, carecen de personal capacitado, instalaciones inadecuadas entre otros; por lo cual carecen de mecanismos modernos para una buena atención al usuarios dentro de cada uno de los ámbitos territoriales, lo cual ocasiona insatisfacción de la población quienes son usuarios de la municipalidad, de tal manera que no es una relación directa entre la modernización de la administración pública y la calidad de servicio al cliente en la mayoría de la provincia, ciudades y municipios de la región de Puno.

De la misma manera, Huancollo (2018), ha llegado a la conclusión que en la Municipalidad Distrital de Taraco, Hay un impacto positivo débil muy importante entre la simpatía, en La calidad de los servicios que brinda el municipio y la satisfacción en los habitantes de tal modo afirmamos que es muy importante establecer atenciones personalizadas con horarios adecuados y con personal capacitado en las diferentes áreas de trabajo con que cuenta la municipalidad, de tal manera que perciba la satisfacción en la atención que se brinda por parte de los usuarios o población que acude diariamente a su municipalidad.

Teniendo en cuenta la relación existente entre la gestión administrativa, Cutipa (2018), Se concluye que la estrategia y la planificación estratégica análisis de la dirección estratégica, implementar y desarrollar estrategias relacionadas con el mejoramiento de la administración estatal en la provincia de San román el año 2016,

lo cual afecta positivamente a la mejora de todo el público de la municipalidad provincial de San Román, mientras que vale resaltar hacer la aplicación de los instrumentos y herramientas de la Administración Pública, con el fin de mejorar el cuidado del residente o usuario, y, por lo tanto, Mejorar la calidad de vida de la población en la provincia de San Román, Existe una relación directa entre la calidad del servicio de la gestión de usuarios que es muy positiva, ya que este enfoque se considera una gestión satisfactoria y se considera como una forma de gestión eficaz de la prestación de servicios a las personas.

En cuanto a las Teoría utilizada en este estudio vamos a trabajar sobre la necesaria base teórica de la autora de una variedad de investigaciones relacionadas con las variables, que se puede encontrar que en la actualidad el tema de la reestructuración quiere decir que en toda organización o entidad debe excluirse todo aquello que no aporta a contribuir un valor al servicio o producto que se ofrece al usuario, cambiando lo que no se requiere o no sirve dentro de una estructura organizacional. Otros aspectos importantes son la sistematización del proceso del usuario para el beneficio de la prestación óptima de servicios, que permite gestionar la reingeniería de la aplicación. El proceso de creación de las diferentes áreas funcionales a través de la modernización del sistema, directamente con los usuarios de un servicio específico.

Otros importantes teorías, métodos y herramientas de los sectores público y privado puede ser aplicado para el prototipo de la oficina de gestión de unidad de negocio y requisitos de implementación para el mercado actual y el contexto dentro del que se encuentra, se trata de la relación rentabilidad, resultados, competitividad, orientación al usuario y práctica de la eficiencia y eficacia, los cuales deben ser implementados, promovidos y desarrollados permanentemente en una entidad, ajustando a las instituciones u organizaciones a los entornos actuales de actualización y modernización que constantemente se ven con mayor competitividad en el mercado. Después de lo que López (2007), "la nueva gestión pública y el buen liderazgo, declaró el establecimiento de una gestión eficiente y eficaz de la adicción", en otras palabras, un gobierno que permiten a las necesidades reales de los usuarios o personas, al

menor precio posible y en el menor tiempo posible, lo que favorece la aplicación de los mecanismos de competencia, la selección y la Carga de la interferencia del usuario, y, a su vez, el progreso de los servicios, de mayor y mejor calidad.

Otro aspecto teórico de la modernización y gestión pública, de conformidad con la modernización del concepto de las relativas a la reforma administrativa en el Perú, esta referencia pone énfasis con el nuevo modelo de gestión Pública y que en los últimos tiempos el estado está implementando de manera gradual debido a su complejidad, estableciendo mecanismos y procedimientos adecuados para la modernización de las diferentes entidades públicas principalmente. De la misma forma la D.TC.R. Puno debe considerar la teoría señalada con la finalidad de ser más eficientes, servicios de la más alta calidad, el más eficaz de cambio de programa, el motivo por el control político, la gestión en el mejor camino hecho por la administración y el personal, implementación de mecanismos de mayor transparencia y una mejora continua del desempeño de los funcionarios, directivos, responsables y líderes más comprometidos en implementar los instrumentos y herramientas de la gestión administrativas, es decir mejorar la gestión administrativa a todo nivel, con el propósito de brindar una mejor calidad de servicio a los usuarios. o beneficiarios de una determinada entidad o institución pública y privada.

Es importante entender la calidad del servicio al cliente en las instituciones públicas, pero desde varios puntos de vista diferentes, los cambios en la prestación de servicios en la gestión conducen a la insatisfacción y la insatisfacción con los resultados de los usuarios que solicitan un servicio en particular que todos necesitan., inclusive de forma creciente los mismos trabajadores o empleados de los organismos públicos, expresados como muy lento, muy caro, muy lejos de una verdadera necesidad de las personas, corrupción, mala calidad y malversa recursos financieros y humanos, entre otros. A menudo, la pérdida de fe en el sector público requiere que los acreedores sólo de derechos, junto con el principio de mejorar la calidad de vida de los usuarios, mejor suministro de administración, eficiencia y eficacia, desde la perspectiva de los sujetos.

En cuanto al enfoque conceptual se ha definido las siguientes variables:

La administración, la cual tiene una definición conceptual, de acuerdo con Stoner y Wankel (1989), comprende como el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización, organismo o entidad, pública o privada, así como el uso eficiente sobre los recursos de la organización para lograr sus objetivos. En este sentido, es muy importante y necesario para la realización de las funciones o aspectos del sistema de control.

Koontz (2009), sostiene que "La gestión es un conjunto de medidas orientadas a la consecución de los objetivos de una institución en la implementación y aplicación de la confiabilidad del proceso de implementación; la planificación, preparación, realización, coordinación y gestionar" (p. 22).

La gestión administrativa se ubica en cada una de las acciones que se realiza en el proceso de sistematización del trabajo en equipo, es decir en la forma de desempeño que realiza el personal que labora en una determinada entidad o institución; dicho de otra manera, nos permite tomar y ejecutar medidas y tareas correctas con la finalidad cumplir las actividades y metas previamente programadas y ejecutadas por una determinada entidad pública o privada, los cuales se basan en los procedimientos aplicados.

La dimensión de la operación de administración según Fayol, esto fue propuesto por Terry (2011), el proceso de papeleo por el modelo consta de 4 dimensiones o componentes; este modelo propone Henry Fayol y el método científico de la inspiración, el propósito de la creación de herramientas avanzadas de pensamiento y de sistematización de la investigación. Estas dimensiones son:

Planificación.

Significa plan, calcular el futuro y preparar un plan que ya está trabajando. Esto se evidencia por un programa de acción, o un itinerario a seguir en el medio que se utiliza. Es un cuadro hacia el futuro, el siguiente paso es ver algunas aclaraciones. Este programa de trabajo es principalmente de contenido con la definición de la meta.

Para Terry (2011) "El plan de gestión y pensar en el avance de sus metas y acciones cuando se utiliza, sobre la base de sus acciones, métodos, planes y lógica por corazonadas. El planeado propósito de la organización y los procedimientos para llegar a lograrlos" (p.347).

Organización.

En esta etapa del proceso de gestión, todo lo que es independiente de la sociedad, que es un gran material para la organización y de las organizaciones sociales. La estructura dual de la construcción (objetivo general realizar materiales y humanos de la sociedad al mismo tiempo

Después de esto, puede ser especificado, como él, Terry (2011) plantea, " La organización, en el proceso de clasificación, distribución y habilidades de trabajo y los recursos, el propósito de la formación de los miembros de la organización" (p. 347).

Dirección.

La labor de la organización. El objetivo es lograr el mejor rendimiento de todos los empleados en los intereses y global de los aspectos de la cuestión. Además, el canal es un objetivo común de todos los esfuerzos y los subordinados. La subordinación de los beneficios especiales para el beneficio de los trabajadores de la organización.

La dirección consiste en tener todos los componentes de la correspondiente HR grupos que quieren alcanzar los objetivos de la empresa y sus miembros se esfuerzan por alcanzar, así como los miembros motivados para el logro de estos objetivos. Terry (2011) "La planificación y la organización sentó las bases para la función de la dirección, las movilizaciones de los planes, la gente y la estructura en la dirección de la realización de la meta" (p. 387).

Control.

Esto significa una comprobación para ver si todo ocurre de conformidad con la decisión adoptada por el plan, transmita las instrucciones y los principios establecidos.

Para Terry (2011), " El Control es el proceso de asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas. La dirección debe asegurarse de que las acciones de los miembros de la organización conducen a la base de la meta" (p. 348).

En la teoría relacionada con la calidad de Servicio, contribuyen a la Granda (2016) define "la calidad de la atención de sus empleados a los esfuerzos, así como el apoyo de todos los instrumentos de proporcionar a los empleados con la suficiente habilidad en el arte, se estableció un programa, uno de los extremos del deseo, de la aprobación o comentarios positivos" (p. 9).

Por otro lado, Bernal (2015) define la "calidad de la atención como sensible después de la evaluación de la prestación de un servicio determinado, con la que confirma su eficacia, así como el grado de seguridad" (p. 21).

Los elementos físicos, que, según Ávila (2011), "Se refiere a los aspectos físicos, que son, por el que los consumidores perciben, cuando se llega a un servicio que incluye las características en términos de innovación, tan fresco, tan cómodo y moderno, limpio, y otros elementos" (p. 21).

En cuanto a la medición de la confiabilidad, Ginder (2008) " el más cercano es recibido por la actitud de los usuarios de los servicios que proporciona información acerca de la aceptación o el rechazo proporcionados por los usuarios del servicio." (p. 32).

En términos de la dimensión de capacidad de respuesta, castillo (2005), él señala que "la capacidad De la reacción, es la elasticidad, de acuerdo con el tiempo, en la respuesta, resolver, explicar, o explicar, en suma, es la respuesta a las preocupaciones de la solución, la preocupación que requiere el mínimo por el usuario" (p. 18).

La otra dimensión es la seguridad, González (2006), miró a la seguridad "es el apoyo que se asegura de que el usuario del bienestar es el garante de la asistencia en el servicio integral en el detalle, es la garantía de servicio, mientras que recibir" (p. 41).

Por otro lado, podemos observar que la calidad del servicio para el usuario, es decir, en el lugar del otro, como alguien que necesita un servicio en particular, es decir, para cumplir con el nivel de servicio proporcionado a la satisfacción de las necesidades personales.

Desde el punto de vista normativo, la gestión y la calidad de la oferta para el usuario, de la ley nº 27658, el marco debería declarar la ley de modernización de la administración pública antes del estado peruano en el proceso de modernización en las distintas administraciones, organismos, empresas, organizaciones y procedimientos, encaminados a la mejora de la administración pública, y en otras palabras, soberano, democrático, descentralizado del estado, sirve a los ciudadanos, es una ley que establece que todas las unidades deben estar en constante proceso de modernización en los diferentes niveles de la administración para garantizar el mejor servicio y atención a los ciudadanos.

La norma ISO 9000, Accede y reconoce a toda organización implementar un sistema de gestión de calidad, estableciendo parámetros para evaluar su desempeño y consecución de sus fines y objetivos, por lo que la D.T.C.R. Puno, como entidad pública está inmersa dentro de lo que señala esta norma internacional, en ese sentido es muy necesario aplicarlas con la finalidad de contar con una gestión moderna y de calidad.

Decreto N° 123-2018-PCM de la Corte Suprema de Justicia que aprueba la organización del sistema administrativo de modernización administrativa y establece las bases, normas y procedimientos a ser aplicados en la modernización de la administración pública, de conformidad con la Ley N° 27658, Administración Pública Ley de Modernización, publicada en el Diario Oficial del Perú.

También se tiene el Decreto Legislativo N° 1446, Que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el cual modifica algunos literales y artículos de la Ley señalada, teniendo en cuenta que precisa la necesidad de mejorar algunos aspectos con la finalidad de darle un mejor enfoque de la

implementación y ejecución en cuanto a la modernización del estado en sus diferentes niveles de gobierno, publicado en el diario oficial El Peruano.

Es necesario precisar que, en el Perú, se están implementando normas que permitan cumplir con los aspectos en cuanto a la modernización del estado, por lo tanto, se debe de buscar mecanismos para que los diferentes niveles de gobierno cumplan con la modernización del estado y así cumplir con la mejora de la calidad de vida de la población en general.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Este trabajo de investigación cumple con las condiciones metodológicas de la investigación aplicada, donde se utilizaron aspectos y conocimientos de las ciencias de la gestión para aplicarlos en la gestión del desarrollo en la D.T.C.R. Bono, en 2021.

Debido a la naturaleza del trabajo de investigación, el diseño del estudio es no experimental de corte transversal, ya que es la tendencia de un grupo o población en particular y tiene como objetivo recopilar datos en un momento determinado y a lo largo del tiempo.

Es cuantitativo, porque es necesario analizar los resultados del instrumento aplicado a los colaboradores, con la finalidad de probar la hipótesis, efectuando la medición numérica con apoyo de la estadística con la finalidad de determinar el comportamiento de una población dada con tablas, análisis y gráficos adecuadamente diseñadas y trabajadas para confirmar la hipótesis planteada.

3.2. Variables y Operacionalización.

Las variables identificadas en este estudio son la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios, el cual es un proyecto de investigación cuantitativo.

La Variable independiente está dada por la Gestión Administrativa, que comprende las dimensiones de planeación, organización, dirección y control.

La variable dependiente está definida por la Calidad de Servicio al usuario, que tiene como dimensiones los elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

- **Definición Conceptual.**

La variante de gestión administrativa es un conjunto de tareas y acciones coordinadas para el manejo óptimo de los recursos que mantiene una organización

pública o privada, con el fin de lograr metas, viabilizar los diferentes procesos con la finalidad de que se cumplan dentro del marco legal que rigen y tener mejores resultados que se orientan en función de los que tiene como meta la institución.

Ruiz (2000), señala que la “gestión administrativa es cumplir con las fases del proceso administrativo, dentro de ellas están planear, organizar, dirigir y controlar”.

La Variable CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, es el grado de satisfacción y expectativas de un servicio o atención que recibe un cliente o usuario respecto al servicio que se le ha brindado en una entidad pública o privada. Es la amplitud de la divergencia o contraste que hay entre las posibilidades o aspiraciones de los administrados en este caso y sus percepciones que invocan después de salir de una institución.

“La calidad es lo que el cliente quiere según lo juzgue. Es una concepción sistemática de la búsqueda de la excelencia. La calidad del mismo producto o servicio puede variar para diferentes clientes y el mismo cliente en diferentes momentos”. (Imperatori, 1999, p.291).

- **Definición Operacional.**

La Variable Independiente GESTIÓN ADMINISTRATIVA, es la forma o manera ordenada por medio del cual se hace viable el buen desarrollo de las actividades administrativas de una determinada institución pública o privada con la finalidad de tener mejores resultados y cumplir sus objetivos de manera efectiva, se mide a través de los criterios y conocimientos aplicados en los elementos que contiene una buena planeación de los objetivos, una buena organización, una buena dirección y establecer mecanismos de control adecuados para el éxito de una gestión.

La Variable dependiente CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, es la actividad desarrollada y la forma de satisfacer a los usuarios, teniendo en cuenta la accesibilidad, consistencia y cortesía como elementos necesarios, siendo una condición necesaria para el éxito de una determinada gestión, se mide a través de la percepción de los usuarios por los servicios recibidos, teniendo en cuenta los elementos físicos adecuados, contar con una infraestructura adecuada, cultivar la fiabilidad y confianza, practicar y contar con una capacidad de respuesta adecuada y

oportuna, finalmente brindar seguridad hacia el usuario o administrado que requiere los servicios de una determinada entidad.

- **Indicadores.**

El presente trabajo de investigación, tiene como indicadores aspectos que nos permiten indagar en el momento cada una de las dimensiones que contienen las variables señaladas en el presente trabajo de investigación, para lo cual se han determinado de la siguiente manera:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos de gestión y planeamiento estratégicos actualizados en la DTCR Puno (PEI, POI y otros). - Instrumentos de gestión administrativa en la DTCR Puno (ROF, MOF, TUPA, CAP, PAP, RIT, Organigrama y otros). - Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de los resultados o metas de la DTCR Puno. - Conocimiento de los recursos asignados en la D.T.C.R. Puno.
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura orgánica. - Especialización. - Comunicación efectiva. - Distribución responsable de recursos logísticos.
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión. - Liderazgo. - Motivación. - Trabajo en equipo.
	Control	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño del personal en la D.T.C.R. Puno. - Cumplimiento de metas en la D.T.C.R. Puno. - Controles de calidad. - Evaluación y capacitación.
	Elementos físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos y actualizados. - Instalaciones adecuadas. - Información publicitaria. suficiente. - Cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene.

Variable dependiente CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las metas y servicios brindados. - Atención atractiva al usuario. - Horario de atención. - Profesionales capacitados.
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación rápida y confiable. - Capacidad de respuesta oportuna. - Conocimiento del tema. - Atención ordenada al usuario.
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Entidad formalizadora. - Seguridad documentaria. - Seguridad jurídica. - Inclusión social en la DTCR Puno.

- **Escala de medición.**

La escala de medición en el presente trabajo de investigación tiene intervalos, que están definidos por la opinión de los encuestados a través de una escala numérica que tienen una definición determinada, los cuales serán respondidas por los colaboradores para luego consolidar dicha información, procesarlas estadísticamente y están dadas de la siguiente manera:

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

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población del presente trabajo de investigación está determinada por los trabajadores de la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno, los cuales están constituidos por 30 colaboradores debido a que son las personas indicadas y que laboran dentro de la D.T.C.R Puno para obtener información fidedigna. De la misma manera está comprendida por 30 usuarios que han concurrido a realizar todo tipo de trámites a la mencionada entidad y son las personas que de manera veras han emitido su opinión a cada una de las interrogantes.

La muestra por ser pequeña, se usó el total de la población para la variable gestión administrativa y de manera aleatoria para la variable calidad de atención al usuario.

El muestreo se realizó a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos a todos los colaboradores señalados con las opiniones de los mismos en base al objetivo planteado y confirmar las hipótesis planteadas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El muestreo se realizó con la colaboración de los trabajadores de la D.T.C.R. Puno y los usuarios que acuden a la entidad de titulación y catastro de la Región Puno, aplicando una encuesta anónima a los colaboradores y de aplicación presencial para cada variable.

En cuanto a las técnicas a emplear en la presente investigación se empleó las encuestas, a través del instrumento cuestionario, aplicado a 30 trabajadores de la D.T.C.R. Puno y 30 usuarios que acuden a la mencionada entidad pública.

El instrumento aplicado contiene una serie de preguntas que se contestan por escrito con la finalidad de obtener información real y fidedigna, el cual nos permite medir la variable independiente y dependiente, los cuales fueron respondidos de manera clara y objetiva.

3.5. Procedimientos.

En el presente trabajo de investigación se realizó primeramente el informe y coordinación con el responsable de la D.T.C.R. Puno, para luego solicitar formalmente mediante un documento la autorización para la aplicación de los instrumentos, donde se indica la fecha respectiva.

Seguidamente, se ha elaborado los instrumentos para luego ser validados, teniendo en cuenta la revisión de estudios e investigaciones relacionados, libros, publicaciones reconocidas, visitas a bibliotecas y acceso a publicaciones electrónicas y/o virtuales. En seguida se ha aplicado los instrumentos de investigación a los

colaboradores muestrales de manera presencial, tomando en cuenta criterios de inclusión

Posteriormente, se ha procesado, interpretación y análisis de los datos recopilados y procesados estadísticamente para finalmente llegar a las conclusiones, recomendaciones y determinar la hipótesis planteada.

Para la tabulación de datos se ha empleado el Excel 2010 y el SPSS versión 26.

3.6. Método de análisis de datos.

Después de obtener los datos, pasamos a organizar y tabular la información mencionada, luego elaboramos los resultados del cuestionario para aplicarlos a los colaboradores, a través de la base de datos en el programa Excel, luego hacemos lo siguiente: Trabajar en el programa estadístico SPSS versión 26 a través de estadísticas descriptivas utilizando tablas estadísticas, gráficos y diagramas de dispersión.

Para verificar las hipótesis se hizo uso de la estadística inferencial, es decir, se aplicó la prueba “Rho” de Spearman.

3.7. Aspectos éticos.

En el trabajo de investigación se debe respetar la confidencialidad de la información obtenida por los colaboradores, de modo que no se revele su identidad, teniendo en cuenta la legislación sobre protección de datos personales.

Los valores, tales como la honestidad y la veracidad son aspectos importantes que se han aplicado en el desarrollo del presente trabajo de investigación, por lo que los datos no se deben manipular, ya que ello ocasionaría un resultado inexacto, lo que proporcionaría como resultado una investigación con datos falsos.

Por otro lado, es necesario señalar que se ha cumplido con respetar y hacer uso de las normas APA, teniendo en cuenta los márgenes, tipo de letra y espacios; así también se cumplió con lo señalado para las citas y referencias.

Se debe tomar en cuenta que parte de los encuestados son personas de las zonas rurales, los cuales merecen respeto y un trato amable, por lo que se debe tener cierta paciencia a las personas en sus diferentes edades y no excluirlas en los fines que buscamos y se tiene que implementar mecanismos de participación activa en la toma de decisiones con fines de mejorar su calidad de vida.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad para las variables, Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	.134	30	.175	.962	30	.356
Calidad de Atención al Usuario	.155	30	.062	.940	30	.093

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos de las encuestas analizadas con el paquete estadístico SPSS versión 26.

De acuerdo a la Tabla 1, teniendo en cuenta los resultados del objetivo General, cuando los datos son menores a 50 datos, se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk, donde la variable administrativa tiene un nivel de significancia de 0.356 (100%). = 35,6% es mayor al nivel de significancia 0,05 = 5%, en cuanto a la calidad de servicio al usuario, la variable tiene nivel de significancia 0,093 (100%) = 9,3%, mayor al nivel de significancia 0,05 = 5%; Por lo tanto, se asume que las variables de gestión administrativa y calidad del servicio en la población tienen una distribución normal.

Tabla 2

Relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021

Correlaciones

		Gestión Administrativa	Calidad de Atención al Usuario
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	.793**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Calidad de Atención al Usuario	Correlación de Pearson	.793**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Fuente: Datos de las encuestas analizadas con el paquete estadístico SPSS versión 26

En la Tabla 2 se encuentran los resultados de correlación acerca de la asociación de las variables de gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios, y se evalúa el valor de significancia binaria 0.00, con un nivel de significancia de 0.01, donde se estima el valor del coeficiente de correlación. El valor de Pearson de 0.793** muestra que existe una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, donde el nivel de significancia es 0.000, menor al error 0.05 = 5%, donde la relación toma la relación de los valores de las variables de -1 a +1, pasando por 0, por lo que se acepta la hipótesis cuando existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio para los usuarios en D.T.C.R. Puno en 2021.

Tabla 3

Relación entre la Planeación y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021

Correlaciones

		Planeación	Calidad de Atención al Usuario
Planeación	Correlación de Pearson	1	.699**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Calidad de Atención al Usuario	Correlación de Pearson	.699**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Fuente: Datos de las encuestas analizadas con el paquete estadístico SPSS versión 26

La Tabla 3 muestra la correlación entre la variable dimensión del plan y la calidad del servicio para los usuarios, con un valor de significancia binaria de 0.00, con un nivel de significancia de 0.01, donde el valor del coeficiente de correlación de Pearson de 0.699 indica una asociación positiva significativa entre la planificación y calidad de servicio al cliente, donde el nivel de significación es 0.000, menos del error 0.05 = 5%, valor por el cual se acepta la hipótesis propuesta, es decir, existe una relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio para los usuarios en D.T.C.R. Puno en 2021.

Tabla 4

Relación entre la Organización y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021

		Organización	Calidad de Atención al Usuario
Organización	Correlación de Pearson	1	.665**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Calidad de Atención al Usuario	Correlación de Pearson	.665**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Fuente: Datos de las encuestas analizadas con el paquete estadístico SPSS versión 26

De acuerdo a la Tabla 4, donde podemos ver la correlación actual entre las dimensiones organizacionales y la variable calidad de servicio al usuario, podemos ver un valor de significancia binaria de 0.00, con un nivel de significancia de 0.01, y el valor es el coeficiente de correlación de Pearson de 0.665 muestra que existe una relación positiva importante entre la organización y la calidad del servicio al cliente, donde el nivel de significación de 0.000 es mucho menor que el de la calidad del servicio al cliente. Con un error de $0.05 = 5\%$ se acepta la hipótesis propuesta, es decir, existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio de los usuarios en D.T.C.R. Puno no en 2021.

Tabla 5

Relación entre la Dirección y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno en el año 2021.

Correlaciones

		Dirección	Calidad de Atención al Usuario
Dirección	Correlación de Pearson	1	.736**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Calidad de Atención al Usuario	Correlación de Pearson	.736**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Fuente: Datos de las encuestas analizadas con el paquete estadístico SPSS versión 26

De acuerdo con la Tabla 5, que define la relación entre la gestión de variables de dimensión y la calidad de servicio para los usuarios, encontramos un valor de significancia binaria de 0,00, con un nivel de significancia de 0,01. El coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,736**, lo que indica una correlación positiva significativa entre la gestión y la calidad del servicio al cliente, donde el nivel de significación es 0,000, que es mucho menor que el error 0,05 = 5%, por lo que es aceptable la hipótesis propuesta, es decir, existe una relación significativa entre la Administración y la Calidad de Servicio a los Usuarios en la D.T.C.R. Puno en 2021.

Tabla 6

Relación entre el Control y la Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021

		Control	Calidad de Atención al Usuario
Control	Correlación de Pearson	1	.652**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Calidad de Atención al Usuario	Correlación de Pearson	.652**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Fuente: Datos de las encuestas analizadas con el paquete estadístico SPSS versión 26

De igual forma, en la Tabla 6, donde se muestra la correlación entre la dimensión de control y la variable calidad del servicio para los usuarios, notamos un valor de significancia binaria de 0.00, con un nivel de significancia de 0.01, y notamos que existe un coeficiente de correlación de Pearson de 0,652, lo que indica una relación positiva importante entre el control y la calidad del servicio al cliente, ya que el nivel de significación de 0,000 es mucho más bajo que el nivel de calidad del servicio al cliente. Error 0 0.05 = 5%, por lo que la hipótesis propuesta es aceptable, es decir, existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio para los usuarios en D.T.C.R. Bono en 2021.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones de la variable Gestión Administrativa y las dimensiones de la variable Calidad de Atención al Usuario en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021

		Elementos Físicos	Fiabilidad	Calidad de Respuesta	Seguridad
Planeación	Correlación de Pearson	.649**	.593**	.565**	.532**
	Sig. (bilateral)	.000	.001	.001	.002
	N	30	30	30	30
Organización	Correlación de Pearson	.520**	.537**	.569**	.654**
	Sig. (bilateral)	.003	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30
Dirección	Correlación de Pearson	.593**	.621**	.753**	.530**
	Sig. (bilateral)	.001	.000	.000	.003
	N	30	30	30	30
Control	Correlación de Pearson	.579**	.552**	.581**	.481**
	Sig. (bilateral)	.001	.002	.001	.007
	N	30	30	30	30

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

En la tabla 7, según los resultados del SPSS, podemos determinar que existe relación significativa entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de atención al usuario, pero las más significativas se dan entre, el nivel de planeación y los elementos físicos cuyo nivel de significancia es igual a 0.00, luego tenemos a la relación entre la organización y el nivel de seguridad que también presenta un nivel de significancia igual a 0.00, posteriormente tenemos a la relación que se da entre la dirección y las dimensiones de fiabilidad y calidad de respuesta de la variables calidad de atención al usuario cuyo nivel de significancia también es igual a 0.000, por lo tanto hay correlación significativa entre las dimensiones en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021.

Tabla 8

Nivel de Gestión Administrativa que se presenta en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021

Dimensiones	Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Planeación	19	63.3%	11	36.7%	0	0.0%	30	100.0%
Organización	16	53.3%	13	43.3%	1	3.3%	30	100.0%
Dirección	24	80.0%	6	20.0%	0	0.0%	30	100.0%
Control	12	40.0%	18	60.0%	0	0.0%	30	100.0%
PROMEDIO	17.8	59.3%	12	40.0%	0.3	1.0%	30	100.0%

Fuente: Datos de las encuestas analizadas con el paquete estadístico SPSS versión 26

En la tabla 8, presentamos los resultados para determinar el nivel de gestión administrativa por dimensiones que se presenta en la D.T.C.R. Puno, donde para la dimensión de Planeación observamos que el 63.3% de los trabajadores lo consideran bueno, mientras que el 36.7% lo consideran regular. Para la dimensión de organización podemos establecer que el 53.3% de trabajadores lo consideran bueno, luego el 43.3% lo consideran regular y solo un 3.3% lo consideran deficiente. Para la evaluación de la dimensión de Dirección tenemos que el 80% lo consideran bueno y solo el 20% lo consideran regular. Para la dimensión de Control vemos que el 60% lo consideran regular, luego el 40% lo consideran bueno,

Para los resultados del promedio final en la evaluación del nivel de gestión administrativa podemos concluir que el 59.3% de entrevistados consideran que la gestión administrativa es buena, seguido de un 40.0% que lo consideran regular, finalmente solo el 1% de entrevistados consideran deficiente la gestión administrativa.

Tabla 9

Nivel de Calidad de Atención al Usuario que se presenta en la D.T.C.R. Puno, en el año 2021

Dimensiones	Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Elementos Físicos	11	36.7%	17	56.7%	2	6.7%	30	100.0%
Fiabilidad	19	63.3%	11	36.7%	0	0.0%	30	100.0%
Capacidad de respuesta	23	76.7%	7	23.3%	0	0.0%	30	100.0%
Seguridad	24	80.0%	6	20.0%	0	0.0%	30	100.0%
PROMEDIO	19.3	64.3%	10.3	34.3%	0.5	1.7%	30	100.0%

Fuente: Datos de las encuestas analizadas con el paquete estadístico SPSS versión 26

En la tabla 9, presentamos los resultados para determinar el nivel de calidad de atención al usuario por dimensiones que se presenta en la D.T.C.R. Puno, donde para la dimensión de Elementos Físicos, observamos que el 36.7% de los trabajadores lo consideran bueno, mientras que el 56.7% lo consideran regular y solo el 6.7% lo consideran deficiente. Para la dimensión de Fiabilidad podemos establecer que el 63.3% de trabajadores lo consideran bueno, luego el 36.7% lo consideran regular y ninguno deficiente. Para la evaluación de la dimensión de Capacidad de Respuesta, tenemos que el 76.7% lo consideran bueno y el 23.3% lo consideran regular. Para la dimensión de Seguridad vemos que el 80% lo consideran bueno, luego el 20% lo consideran regular.

Para los resultados del promedio final en la evaluación del nivel de calidad de atención al usuario, podemos concluir que el 64.3% de entrevistados consideran que la calidad es buena, seguido de un 34.3% que lo consideran regular el nivel de calidad de atención, finalmente solo el 1.7% de entrevistados consideran deficiente la calidad de atención al usuario.

V. DISCUSION

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la evidencia estadística entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio para los usuarios, considerar los 30 factores del D.T.C.R. Puno para la variable gestión administrativa y 30 usuarios para la variable calidad del servicio a los usuarios, resulta que existe una relación directa y significativa entre estas dos variables en D.T.C.R. Puno en el 2021, además de la hipótesis de que aspectos de las variables de gestión administrativa, como la planificación, organización, dirección y control, tienen una gran relación con la calidad de servicio a los usuarios en D.T.C.R. Puno, en 2021.

Cabe señalar que en este estudio se resaltó que los aspectos entre los aspectos de la variable administrativa, también existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la variable calidad de atención al usuario en cuanto a factores físicos, confiabilidad, calidad y seguridad de la respuesta.

El trabajo realizado por Carreño (2021) hizo un aporte importante para el análisis y validación de este trabajo, ya que su coeficiente de correlación fue de 0.879, donde se determinó la relación de orientación y la relación significativa, donde se determinó el peso por la satisfacción del usuario Caleta de Carquín Distrito Ciudad, por lo que en comparación con el trabajo mencionado, en nuestro caso este también muestra que el coeficiente de correlación es de 0.793, y esto demuestra que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios, significativa al nivel 0.01, en D.T.C.R. Puno, en 2021, según la evidencia estadística presentada en la Tabla 2 de este estudio.

En cuanto a los resultados de Carreño, en cuanto a la dimensión Planificación que arrojó un coeficiente de correlación de 0.794, Se concluyó que la planificación se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la zona de Caleta de Carquín, por lo que se contrasta con los resultados de nuestro trabajo de investigación, en la que la dimensión planeación tiene un coeficiente de correlación de 0.699; Lo que indica una relación directa e importante entre el aspecto de planificación y la calidad de servicio para los usuarios. con un nivel de significancia de 0.01 en la

D.T.C.R. Puno, durante el año 2021, de acuerdo a las evidencias estadísticas que se muestran en la tabla 3 del presente trabajo de investigación, lo cual afirma que a mayor planeación mejor calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno.

Siguiendo con los resultados de Carreño, en cuanto a la dimensión Organización que estableció un coeficiente de correlación de 0.835, Se concluyó que la organización se relacionó directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la región de Caleta de Carquín, En consecuencia, contradice los resultados de este estudio, donde el coeficiente de correlación para la dimensión organizacional fue de 0,665, lo que indica la existencia de una relación directa e importante entre la dimensión organizacional y la calidad del producto Servicio al usuario con un nivel de significancia de 0.01 en la D.T.C.R. Puno, durante el año 2021, de acuerdo a las evidencias estadísticas que se muestran en la tabla 4 del presente trabajo de investigación, lo cual afirma que a mayor organización mejor calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno.

De la misma manera, teniendo en cuenta los resultados de Carreño, en cuanto a la dimensión Dirección que concluyó con un coeficiente de correlación de 0.788, y Se concluyó que la planificación se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la zona de Caleta de Carquín, por lo que tiene contraste con los resultados del presente trabajo de investigación, en la que la dimensión dirección tiene un coeficiente de correlación de 0.736, lo cual indica que existe una relación directa y significativa alta entre la dimensión dirección con la calidad de atención al usuario con un nivel de significancia de 0.01 en la D.T.C.R. Puno, durante el año 2021, de acuerdo a las evidencias estadísticas que se muestran en la tabla 5 del presente trabajo de investigación, lo cual afirma que a mayor dirección mejor calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno.

Finalmente, los resultados de Carreño, en cuanto a la dimensión Control que arrojó un coeficiente de correlación de 0.810, Se concluyó que la planificación se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios en la zona de Caleta de Carquín, se tiene un contraste directo con los resultados del presente trabajo de investigación, en la que la dimensión control tiene un coeficiente de correlación de 0.652, lo cual indica que existe una relación directa y significativa alta entre la

dimensión control con la calidad de atención al usuario con un nivel de significancia de 0.01 en la D.T.C.R. Puno, durante el año 2021, de acuerdo a las evidencias estadísticas que se muestran en la tabla 6 del presente trabajo de investigación, lo cual afirma que a mayor control mejor calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno.

Tomando como sustento adicional la tesis de Molina et al (2020), determina estadísticamente que tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.939, lo que establece una correlación positiva muy alta, con un nivel de significación menor a 0.05, para la relación entre variables de gestión y calidad de servicio al usuario en el municipio de Chucuito Juli en 2018; Por tanto, podemos afirmar que el presente estudio es similar a los resultados obtenidos, por la presencia de un coeficiente de correlación de 0,793, lo que indica la existencia de una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa y la calidad. La calidad de atención al usuario, significativa al nivel de 0.01, en D.T.C.R. Puno, en 2021, según la evidencia estadística presentada en la Tabla 2 de este estudio.

De manera similar, los hallazgos de Molina et al. (2020), relacionado con el aspecto esquemático de la variable gestión administrativa, determina estadísticamente que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.921, con un nivel de significancia menor a 0.05. Existe una relación muy estrecha entre el aspecto planificación de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios en la Ciudad Provincial de Chucuito Juli en el año 2018; Por lo que podemos afirmar que el presente trabajo es similar a los resultados obtenidos, donde el coeficiente de correlación en nuestro caso fue de 0.699, lo que indica una correlación positiva significativa entre la dimensión planificada de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios, con una nivel de significancia de 0.01, en D.T.C.R. Puno afirma que, en el 2021, según la evidencia estadística presentada en la Tabla 3 de este estudio, una buena planificación afecta en gran medida la calidad del servicio para los usuarios en D.T.C.R. Puno, en 2021.

Molina et al (2020), respecto al aspecto organizacional de la variable gestión administrativa, determinaron estadísticamente que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.939, con un nivel de significación menor a 0.05, por lo que existe

una correlación muy alta entre las dimensiones organizacionales de la variable la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios del distrito de Chucuito Juli en el año 2018; Por tanto, podemos afirmar que el presente trabajo es similar a los resultados obtenidos, donde el coeficiente de correlación en nuestro caso fue de 0,665, lo que indica una correlación positiva significativa, una fuerte relación entre los aspectos organizacionales de la gestión administrativa y las variables de calidad. Servicio al usuario a nivel de significación 0.01 en D.T.C.R. Puno indica que, en el 2021, según la evidencia estadística presentada en la Tabla 4 de este estudio, una buena regulación tiene un impacto significativo en la calidad del servicio para los usuarios en D.T.C.R. Puno, en 2021.

De igual forma, Molina et al.(2020), en el sentido de la variable gestión administrativa, determinó estadísticamente que tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.894, con un nivel de significación menor a 0.05, por lo que existe una relación muy estrecha entre la dirección de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios en el distrito de Chucuito Juli en 2018; Por tanto, podemos comparar el mismo estudio actual con los resultados obtenidos, donde el coeficiente de correlación en nuestro caso fue de 0,736, lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre la variable dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios, con una nivel de significancia de 0.01, en D.T.C.R. Puno afirma que, en 2021, según la evidencia estadística presentada en la Tabla 5 de este estudio, una buena dirección tiene un impacto significativo en la calidad del servicio para los usuarios en D.T.C.R. Puno, en 2021.

Finalmente, Molina et al (2020), en el aspecto de control de la variable gestión administrativa, estadísticamente determinó que tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.899, con un nivel de significación menor a 0.05, debido a que existe una correlación muy significativa entre el cambio en dirección de control de gestión y calidad de servicio para usuarios en el condado de Chucuito Juli en 2018; Por tanto, podemos objetar que el presente trabajo es similar a los resultados obtenidos, ya que el coeficiente de correlación en nuestro caso fue de 0,652, lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión control de la variable gestión administrativa y la calidad. Servicio al usuario a nivel de significación 0.01 en

D.T.C.R. Puno informa que, en el 2021, según la evidencia estadística presentada en la Tabla 6 de este estudio, un buen control afecta significativamente la calidad de atención al usuario en el D.T.C.R. Puno, en 2021.

En cuanto a la relación entre las dimensiones de la variable Gestión Administrativa y las dimensiones de la variable Calidad de Atención al Usuario en la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno en el año 2021, se ha determinado que existe relación significativa entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de atención al usuario, pero las más significativas se dan entre, el nivel de planeación y los elementos físicos cuyo nivel de significancia es igual a 0.00, luego tenemos a la relación entre la organización y el nivel de seguridad que también presenta un nivel de significancia igual a 0.00, posteriormente tenemos a la relación que se da entre la dirección y las dimensiones de fiabilidad y calidad de respuesta de la variables calidad de atención al usuario cuyo nivel de significancia también es igual a 0.000, de acuerdo a las evidencias estadísticas indicadas en la tabla 7.

En el presente trabajo de investigación se ha determinado el nivel de gestión administrativa que se presenta en la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno en el año 2021, a través de cada una de las dimensiones planteadas, donde para la dimensión de Planeación observamos que el 63.3% de los trabajadores lo consideran bueno, mientras que el 36.7% lo consideran regular; para la dimensión de organización podemos establecer que el 53.3% de trabajadores lo consideran bueno, luego el 43.3% lo consideran regular y solo un 3.3% lo consideran deficiente; en la dimensión de dirección tenemos que el 80% lo consideran bueno y solo el 20% lo consideran regular y en la dimensión de Control vemos que el 60% lo consideran regular, luego el 40% lo consideran bueno. En términos generales, considerando los resultados promedios finales en la evaluación del nivel de gestión administrativa podemos concluir que el 59.3% de entrevistados consideran que la gestión administrativa es buena, seguido de un 40.0% que lo consideran regular, finalmente solo el 1% de entrevistados consideran deficiente la gestión administrativa, tal y conforme se aprecia en la tabla 8.

De igual manera en el nivel de Calidad de Atención al Usuario que se presenta en la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno en el año 2021, considerando

cada una de las dimensiones planteadas para determinar el nivel de calidad de atención al usuario se ha concluido que, para la dimensión de elementos físicos, observamos que el 36.7% de los trabajadores lo consideran bueno, mientras que el 56.7% lo consideran regular y solo el 6.7% lo consideran deficiente. Para la dimensión de fiabilidad podemos establecer que el 63.3% de trabajadores lo consideran bueno, luego el 36.7% lo consideran regular y ninguno deficiente. Para la evaluación de la dimensión de capacidad de respuesta, tenemos que el 76.7% lo consideran bueno y el 23.3% lo consideran regular. Para la dimensión de seguridad vemos que el 80% lo consideran bueno, luego el 20% lo consideran regular. De manera general tomando en cuenta los resultados del promedio final en la evaluación del nivel de calidad de atención al usuario, podemos concluir que el 64.3% de entrevistados consideran que la calidad es buena, seguido de un 34.3% que lo consideran regular el nivel de calidad de atención, finalmente solo el 1.7% de entrevistados consideran deficiente la calidad de atención al usuario, de acuerdo a las evidencias estadísticas que se aprecian en la tabla 9 del presente trabajo de investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la Dirección de Titulación y Catastro Rural Puno, durante el año 2021, toda vez que ambas se complementan y tienen una correlación alta entre ambas variables con un coeficiente de correlación de 0.793 con un nivel de significancia bilateral de 0.01, es decir mejor gestión administrativa, mayor calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno.
2. La dimensión planeación y la calidad de atención al usuario, tienen un coeficiente de correlación igual a 0.699, por lo que se concluye que la dimensión de planeación se relaciona directa y significativamente con la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno durante el año 2021.
3. La dimensión organización y la calidad de atención al usuario, tienen un coeficiente de correlación igual a 0.665, por lo que se concluye que la dimensión de organización se relaciona directa y significativamente con la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno durante el año 2021.
4. La dimensión dirección y la calidad de atención al usuario, tienen un coeficiente de correlación igual a 0.736, por lo que se concluye que la dimensión de dirección se relaciona directa y significativamente con la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno durante el año 2021.
5. La dimensión control y la calidad de atención al usuario, tienen un coeficiente de correlación igual a 0.652, por lo que se concluye que la dimensión de control se relaciona directa y significativamente con la calidad de atención al usuario en la D.T.C.R. Puno durante el año 2021.
6. En cuanto a la relación entre las dimensiones de la variable de gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de atención al usuario

en la D.T.C.R. Puno, tienen una relación significativa entre las dimensiones señaladas en la D.T.C.R. Puno, durante el año 2021.

7. De acuerdo a las encuestas aplicadas a los trabajadores, para determinar el nivel de gestión administrativa de acuerdo a sus dimensiones en la D.T.C.R. Puno, durante el año 2021, y considerando los resultados de manera general en la evaluación del nivel de gestión administrativa se ha determinado que el 59.3% de entrevistados consideran que la gestión administrativa es buena, seguido de un 40.0% que lo consideran regular, finalmente solo el 1% de entrevistados consideran deficiente la gestión administrativa.

8. En lo que respecta a las encuestas aplicadas a los usuarios para determinar el nivel de la calidad de atención al usuario teniendo cada una de las dimensiones en la D.T.C.R. Puno, durante el año 2021, se tiene que en base a un promedio se ha obtenido resultados en la evaluación del nivel de calidad de atención al usuario, de los cuales se han determinado que el 64.3% de entrevistados consideran que la calidad es buena, seguido de un 34.3% que lo consideran regular el nivel de calidad de atención, finalmente solo el 1.7% de entrevistados consideran deficiente la calidad de atención al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno, a través de sus directivos y personal que labora, actualizar e implementar los documentos de planeamiento estratégico, instrumentos de gestión administrativa, determinación de actividades y acciones específicas de acuerdo a funciones asignadas para el cumplimiento de metas y ejecución efectiva de los recursos asignados, con la finalidad de tener una mejor planeación en la D.T.C.R. Puno.
2. Para mejorar la dimensión organización, se recomienda evaluar y actualizar la estructura orgánica, contar con más especialistas de acuerdo a las funciones requeridas, comunicación más efectiva entre los trabajadores, y distribución responsable de los recursos logísticos.
3. Implementar mejores estrategias y herramientas de manera tal que se mejore las supervisiones, mayor liderazgo en las diferentes áreas dentro de la entidad, mejor y mayor motivación a los trabajadores y permanente activación del trabajo en equipo, con la finalidad de mejorar la dimensión de la dirección en la D.T.C.R. Puno.
4. Implementar mayores mecanismos de control en la D.T.C.R. Puno, consistentes en la evaluación permanente del desempeño de los trabajadores, cumplimiento de las metas propuestas, tener en cuenta un mayor control de calidad en los productos elaborados y tener capacitación permanente a los trabajadores.
5. Para obtener una mayor calidad de atención al usuario, se debe mejorar las dimensiones en cuanto a Elementos físicos, que consiste en la implementación de equipos modernos y actualizados, adecuar y mejorar la infraestructura e instalaciones de la entidad con información publicitaria suficiente y con insumos

que permitan cumplir con los protocolos de seguridad y salud en el trabajo en la D.T.C.R. Puno.

6. Cumplimiento adecuado y oportuno de las metas y servicios brindados a los beneficiarios de acuerdo a los plazos establecidos, mejorar la atención al usuario de manera atractiva, implementación de horarios acorde al tiempo y necesidad de los usuarios y contar con personal capacitado en atención al usuario en la D.T.C.R. Puno, con la finalidad de tener una mayor fiabilidad.
7. En la D.T.C.R. Puno, debe existir una mayor efectividad en cuanto a la Capacidad de respuesta de orientación rápida y confiable, con personal que conozca el tema a atender o servir y ser ordenados en el manejo de los documentos y archivos existentes.
8. Mantener el prestigio de ser una entidad formalizadora de predios rurales en la región Puno, teniendo en cuenta que existe una seguridad documentaria, lo cual se plasma en una seguridad jurídica de sus propiedades, siempre teniendo en cuenta que la D.T.C.R. Puno, es una entidad que trabaja teniendo en cuenta la inclusión social y servicio al usuario.

REFERENCIAS.

- Arrué, J. (2014). Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de OSITEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú]. Retrieved from <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3744>.
- Blanco, C.y Lobato, F.(2008).Comunicación empresarial y atención al cliente. Edit. MACMILLAN Profesional, España 2008.
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión integral de la calidad, implantación, control y Certificación. España, Barcelona. Editorial inmobiliaria, S. L.
- Enrique, G. (2014). Atención al cliente y trámites de consulta al servicio. Recuperado de <http://ow.ly/Dv6V30fnkXA>.
- Espinoza, A. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes esta es la versión en caché. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo - Evuador], Recuperado de <http://ow.ly/HAkZ30eZTV1>.
- Gatti, S. (2009). Importancia de la calidad y su relación en el desempeño de las Pymes Industriales. [Tesis de Maestría, Universidad nacional de San Martín], Argentina.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.; Mc Graw Hill Educación, Ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.111.479.1009-a>.
- Huaita, C. (2018). Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018 [Tesis de Maestria, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RC_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huerta, J. (2007). Discapacidad y diseño accesible para personas con discapacidad, (1ra ed.). Retrieved from

- http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/249/L_HuertaPeraItaJ_DiscapacidadDisenoAccesible_2007.pdf?sequence=1.
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL – RTE*, 28(4), 110–118. Retrieved from <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/viewFile/407/286>.
- Knafo, S. (2020). Neoliberalism and the origins of public management. *Review of International Political Economy*, 27(4), 780–801. <https://doi.org/10.1080/09692290.2019.1625425>.
- Longo, F. (2001). Modernizar la gestión pública de las personas: los desafíos de la flexibilidad. *Reforma y Democracia*, 19, 1–14. Retrieved from <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/019-febrero-2001-1/modernizar-la-gestion-publica-de-las-personas-los-desafios-de-la-flexibilidad-1>
- López, A. (2001). La Nueva Gestión Pública: Algunas precisiones para su abordaje conceptual. In *Serie I: Desarrollo Institucional y Reforma del Estado* (No. 68). Retrieved from <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinaI.pdf>.
- López, A. (2007). *Desarrollo Institucional y Reforma del Estado. Indicadores de gestión para el monitoreo de las políticas de modernización en el sector público: Revisión teórica y propuesta para su elaboración* (1ra ed.; Instituto Nacional de la Administración Pública, Ed.). Retrieved from http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/inap/20171117034605/pdf_395.pdf.
- Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades Públicas, (2013), Perú.
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Ius Et Veritas*, 54(2), 66–99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>.

- Montalvo, P. D. (2009). Satisfacción ciudadana con servicios municipales. *Lapop*, 1–6. Retrieved from <https://www.vanderbilt.edu/lapop/insights/I0814es.pdf>.
- Montero, C., & Vignolo, C. (1996). Modernización de la gestión en un hospital público: El caso de la asistencia pública de Santiago. *Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial*, pp. 1–22. Retrieved from <http://www.mgpp.cl/wp-content/uploads/2017/04/CASO10.pdf>
- Morales, M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile. *Revista de Ciencia Política* (Santiago), 34(2), 417–438. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2014000200004>.
- Moreno, A. (1994). La reforma administrativa en los Estados Unidos: El Plan del Presidente Clinton. *Revista de Administración Pública*, (134), 521–540. Retrieved from <http://www.cepc.gob.es/publicaciones/revistas/revistaselectronicas?IDR=1&IDN=132&IDA=23951>.
- Moyado, F. (2002). Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. VII Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública, 8–11.
- Muñoz, P. (2020). La gestión pública de los modelos al territorio. In Universidad Sergio Arboleda (Ed.), *Manual de ciencia política y relaciones internacionales* (1ra ed.). Bogotá.
- Pasco, J. C. (2016). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 2(0), 246–252. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2015.38487>.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). *Public Management Reform* (7ma ed.; Oxford University Press, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rei8DGQQoooC&oi=fnd&pg=PP13&dq=pollitt+bouckaert+public+management+reform&ots=AQIWwR06Bk&sig=uTSpDRZRLsEB5x7dGuobSqKn_88#v=onepage&q=pollitt+bouckaert+public+management+reform&f=false.
- Ramírez, Á. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. *Reflexiones seminales*.

- Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública, IX (15), 99–125.
Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=960/96021303006>
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú]. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>.
- Reyes, A. (1980). Administración de Empresas, teoría y práctica, México. Editorial Limusa, S.A.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración, México Editorial Pearson Educación de México, S.A.
- Terry, G. (1968). Principios de administración, México Editorial Continental, S.A.
- Schröder, P. (2014). Nueva Gestión Pública: Aportes para el Buen Gobierno (1st ed.; Fundación Friedrich Naumann Oficina Regional América Latina, Ed.). Retrieved from <http://reial.org/uploads/biblioteca/ca1a3ef17d120a4d6a2a9a468833dbcb.pdf>
- Secretaria de Gestión Pública. (2013a). Modernización de la Gestión Pública al 2021. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8C26ACE86B1726BB05257C310057B6F9/\\$FILE/1_pdfsam_Cartilla_Modernizacion.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8C26ACE86B1726BB05257C310057B6F9/$FILE/1_pdfsam_Cartilla_Modernizacion.pdf)
- Secretaria de Gestión Pública. (2013b). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Retrieved from <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>.
- Secretaria de Gestión Pública. (2016). Plan de implementación de la política nacional de modernización de la gestión pública 2013 - 2016. Retrieved from <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/Comunicaciones/Comunicados/Plan-Implementacion.pdf>.
- Secretaria de Gestión Pública. (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Retrieved from <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>.
- Secretaría de Gestión Pública. (2012). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios

- prestados en exclusividad. Retrieved from https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Guia_SAyCostos_GL.pdf.
- Secretaría de Gestión Pública. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Retrieved from <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Servir. (2020). SERVIR aprueba directiva para concursos públicos de personal en entidades del Estado. Retrieved from <https://www.servir.gob.pe/servir-aprueba-directiva-para-concursos-publicos-de-personal-en-entidades-del-estado/>
- Suárez, R. (2015). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *Industrial Data*, 19(1), 7–16. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81650062002>
- Tello, P. (2009). Gestión pública (IDEA, PNUD). Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gestión_Pública.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gestión_Pública.pdf).
- Vara, A. (2010). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa Un método efectivo para las ciencias empresariales (1st ed.; Universidad San Martín de Porras, Ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a>.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). Calidad y servicio, concepto y herramientas. 3ra Edición, Bogotá: Universidad de la sabana.
- Velasco, M. (2011). Gestión de la calidad, teoría y práctica. España Madrid. Editorial Pirámide S.A.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores (1ra ed.; S. A. Ediciones Díaz de Santos, Ed.). Retrieved from https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTIÓN_DE_SERVICIOS.

ANEXO 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Es el conjunto de labores y acciones coordinadas que ayudan a manejar de manera óptima los recursos que posee una entidad, con la finalidad de alcanzar los objetivos, viabilizar los diferentes procesos con la finalidad de que se cumplan dentro del marco legal que rigen y tener mejores resultados que se orientan en función de los que tiene como meta institucional. Ruiz (2000), señala que la "gestión administrativa es cumplir con las fases del proceso administrativo, dentro de ellas están planear, organizar, dirigir y controlar".	Es la forma o manera ordenada por medio del cual se hace viable el buen desarrollo de las actividades administrativas de una determinada institución pública o privada con la finalidad de tener mejores resultados y cumplir sus objetivos de manera efectiva, se mide a través de los criterios y conocimientos aplicados en los elementos que contiene una buena planeación de los objetivos, una buena organización, una buena dirección y establecer mecanismos de control adecuados para el éxito de una gestión.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos de gestión y planeamiento estratégicos actualizados en la DTCR Puno (PEI, POI y otros). - Instrumentos de gestión administrativa en la DTCR Puno (ROF, MOF, TUPA, CAP, PAP, RIT, Organigrama y otros). - Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de los resultados o metas de la DTCR Puno. - Conocimiento de los recursos asignados en la D.T.C.R. Puno. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura orgánica. - Especialización. - Comunicación efectiva. - Distribución responsable de recursos logísticos. 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión. - Liderazgo. - Motivación. - Trabajo en equipo. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño del personal en la D.T.C.R. Puno. - Cumplimiento de metas en la D.T.C.R. Puno. - Controles de calidad. - Evaluación y capacitación. 	

Variable dependiente CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO	Es el grado de satisfacción y expectativas de un servicio o atención que recibe un cliente o usuario respecto al servicio que se le ha brindado en una entidad pública o privada. Es la amplitud de la divergencia o contraste que hay entre las posibilidades o aspiraciones de los administrados en este caso y sus percepciones que invocan después de salir de una institución. "La calidad es lo que quiere el cliente, como él juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos". (Imperatori, 1999, p.291).	Es la actividad desarrollada y la forma de satisfacer a los usuarios, teniendo en cuenta la accesibilidad, consistencia y cortesía como elementos necesarios, siendo una condición necesaria para el éxito de una determinada gestión, se mide a través de la percepción de los usuarios por los servicios recibidos, teniendo en cuenta los elementos físicos adecuados, contar con una infraestructura adecuada, cultivar la fiabilidad y confianza, practicar y contar con una capacidad de respuesta adecuada y oportuna, finalmente brindar seguridad hacia el usuario o administrado que requiere los servicios de una determinada entidad.	Elementos físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos y actualizados. - Instalaciones adecuadas. - Información publicitaria suficiente. - Cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las metas y servicios brindados. - Atención atractiva al usuario. - Horario de atención. - Profesionales capacitados. 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación rápida y confiable. - Capacidad de respuesta oportuna. - Conocimiento del tema. - Atención ordenada al usuario. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Entidad formalizadora. - Seguridad documentaria. - Seguridad jurídica. - Inclusión social en la DTCR Puno. 	

ANEXO 02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y CATASTRO RURAL - PUNO

N°	DIMENSIONES/ITEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 01: Planeación								
1	Documentos de gestión planeamiento estratégico actualizados: ¿La DTCR cuenta con documentos de planeamiento estratégico actualizados (PEI, POI y otros), durante el año 2021 para el cumplimiento de sus metas?	✓		✓		✓		
2	Instrumentos de gestión administrativa (ROF, MOF, TUPA, CAP, PAP, RIT, Organigrama y otros): ¿La DTCR cuenta con los instrumentos de gestión administrativa actualizados en el año 2021, acorde con las necesidades y cumplimiento de metas?	✓		✓		✓		
3	Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de resultados: ¿Conoce las acciones específicas que la DTCR realiza para el cumplimiento de sus metas y objetivos?	✓		✓		✓		
4	Conocimiento de los recursos asignados: ¿Conoce la estructura y el uso de los recursos asignados a la DTCR, y es suficiente para el cumplimiento de las metas?	✓		✓		✓		
Dimensión 02: Organización								
1	Estructura Orgánica: ¿La DTCR cuenta con una estructura orgánica adecuada y actualizada al 2021 para el cumplimiento de las metas y resultados?	✓		✓		✓		
2	Especialización: ¿La DTCR realiza una correcta distribución de los cargos por especialidades y habilidades de cada trabajador y se considera que la cantidad asignada es proporcional para las metas?	✓		✓		✓		
3	Comunicación efectiva: ¿Existe una buena y fluida comunicación en la DTCR, entre los funcionarios y los trabajadores, así como entre las diferentes áreas para el cumplimiento de sus metas?	✓		✓		✓		
4	Distribución responsable de recursos logísticos: ¿La DTCR Puno realiza una distribución responsable de sus recursos logísticos entre las diferentes áreas y trabajadores?	✓		✓		✓		
Dimensión 03: Dirección								
1	Supervisión: ¿La dirección y responsables de área de la DTCR, realizan supervisiones y monitoreo a las actividades programadas en campo y gabinete en el 2021?	✓		✓		✓		
2	Liderazgo: ¿Existe un liderazgo apropiado en la DTCR por parte de los responsables, lo cual repercute en la mejora de resultados o metas programadas en el 2021?	✓		✓		✓		
3	Motivación: ¿Los trabajadores de la DTCR se encuentran debidamente motivados para un mayor rendimiento que logre mejores resultados?	✓		✓		✓		
4	Trabajo en equipo: ¿Las diferentes áreas de la entidad y el personal de la DTCR, muestran predisposición para la realización de sus actividades y trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
Dimensión 04: Control								
1	Evaluación de desempeño del personal: ¿En la DTCR, se realiza de manera constante el seguimiento y evaluación para medir el desempeño de los trabajadores en sus funciones asignadas el 2021?	✓		✓		✓		
2	Cumplimiento de metas en la DTCR Puno: ¿En la DTCR, durante el año 2021, se ha cumplido las metas establecidas acorde con los objetivos de la entidad y las expectativas de los usuarios?	✓		✓		✓		
3	Controles de calidad: ¿Existe una adecuada implementación de los controles de calidad de los trabajos desarrollados en la DTCR Puno?	✓		✓		✓		
4	Evaluación y capacitación: ¿La DTCR evalúa el desempeño personal y organizacional para luego brindar capacitaciones en temas de gestión administrativa para un mejor desempeño?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si existe suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del validador: Dr./Mg.: *Cruz Lauracio, Juan* DNI: *01870577*

Especialidad del validador: *Doctor en Economía*

Fecha: *15* de *Octubre* del 2021.

Juan Cruz Lauracio
 Juan Cruz Lauracio
 DOCTOR EN ECONOMÍA
 CIP 50406

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y CATASTRO RURAL - PUNO

N°	DIMENSIONES/ITEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 01: Elementos Físicos								
1	Equipos modernos y actualizados: ¿La DTCR cuenta con equipos tecnológicos de última generación y los empleados operan equipos de apariencia moderna y actualizados en el 2021?	✓		✓		✓		
2	Instalaciones adecuadas: ¿Las instalaciones físicas de la DTCR, brindan las condiciones atractivas, organizadas y aptas para brindar un buen servicio y realización de las actividades diarias?	✓		✓		✓		
3	Información publicitaria suficiente: ¿En los ambientes de la DTCR, existe una adecuado material de información publicitario y señalización para las personas que asisten a realizar sus trámites y consultas?	✓		✓		✓		
4	Cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene: ¿Considera usted, que en la DTCR existe un adecuado cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene?	✓		✓		✓		
Dimensión 02: Fiabilidad								
1	Cumplimiento de las metas y servicios brindados: ¿El proceso de formalización y servicios que brinda la DTCR, se cumplen de acuerdo a los plazos establecidos y en el tiempo oportuno en el 2021?	✓		✓		✓		
2	Atención atractiva al usuario: ¿En la DTCR se brinda una orientación clara y efectiva al administrado que se siente satisfecho con la atención recibida por el profesional correspondiente?	✓		✓		✓		
3	Horario de atención: ¿El horario de atención al usuario, programado en la DTCR es adecuado para las personas que asisten a realizar sus trámites y consultas en el 2021?	✓		✓		✓		
4	Profesionales capacitados: ¿En la DTCR, se tiene profesionales debidamente capacitados y existe personal especializado en temas de formalización de la propiedad y otros servicios que brinda?	✓		✓		✓		
Dimensión 03: Capacidad de respuesta								
1	Orientación rápida y confiable: ¿El servicio brindado y la capacidad de respuesta del profesional orientador de la DTCR, es ágil, confiable y entendible para el usuario?	✓		✓		✓		
2	Capacidad de respuesta oportuna: ¿El personal de la DTCR, cuenta con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas y responde a cada inquietud en forma eficiente y oportuna en campo y gabinete?	✓		✓		✓		
3	Conocimiento del tema: ¿Los profesionales de la DTCR, conocen los temas relacionados al proceso de saneamiento físico legal de predios y absuelven dudas de manera efectiva de acuerdo a su especialidad?	✓		✓		✓		
4	Atención ordenada: ¿El personal de la DTCR, atiende las consultas y trámites en orden de llegada, sin tener preferencias ni vínculos de amistad?	✓		✓		✓		
Dimensión 04: Seguridad								
1	Entidad formalizadora: ¿La DTCR, transmite confianza hacia los usuarios por ser ente rector en el proceso de formalización, por lo tanto inspira confianza y seguridad?	✓		✓		✓		
2	Seguridad documentaria: ¿La DTCR cuenta con una política de seguridad de la información y documentación generada por la conformación de expedientes y trámites realizados?	✓		✓		✓		
3	Seguridad Jurídica: ¿La DTCR es una entidad confiable debido a que realiza procedimientos de formalización que brinda una seguridad jurídica de los predios rurales?	✓		✓		✓		
4	Inclusión Social: ¿La DTCR es una entidad que genera seguridad, oportunidades y servicios a todos, dando amplitud a personas en riesgo de pobreza y exclusión social?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si Existe Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (*X*) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del validador: Dr./Mg.: *Cruz Lauracio, Juan* DNI: *01870577*

Especialidad del validador: *Doctor en Economía*

Fecha: *15* de *Octubre* del 2021.



Juan Cruz Lauracio
 DOCTOR EN ECONOMÍA
 CIP 50406

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y CATASTRO RURAL - PUNO

N°	DIMENSIONES/ITEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 01: Planeación								
1	Documentos de gestión planeamiento estratégico actualizados: ¿La DTCR cuenta con documentos de planeamiento estratégico actualizados (PEI, POI y otros), durante el año 2021 para el cumplimiento de sus metas?	/		/		/		
2	Instrumentos de gestión administrativa (ROF, MOF, TUPA, CAP, PAP, RIT, Organigrama y otros): ¿La DTCR cuenta con los instrumentos de gestión administrativa actualizados en el año 2021, acorde con las necesidades y cumplimiento de metas?	/		/		/		
3	Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de resultados: ¿Conoce las acciones específicas que la DTCR realiza para el cumplimiento de sus metas y objetivos?	/		/		/		
4	Conocimiento de los recursos asignados: ¿Conoce la estructura y el uso de los recursos asignados a la DTCR, y es suficiente para el cumplimiento de las metas?	/		/		/		
Dimensión 02: Organización								
1	Estructura Orgánica: ¿La DTCR cuenta con una estructura orgánica adecuada y actualizada al 2021 para el cumplimiento de las metas y resultados?	/		/		/		
2	Especialización: ¿La DTCR realiza una correcta distribución de los cargos por especialidades y habilidades de cada trabajador y se considera que la cantidad asignada es proporcional para las metas?	/		/		/		
3	Comunicación efectiva: ¿Existe una buena y fluida comunicación en la DTCR, entre los funcionarios y los trabajadores, así como entre las diferentes áreas para el cumplimiento de sus metas?	/		/		/		
4	Distribución responsable de recursos logísticos: ¿La DTCR Puno realiza una distribución responsable de sus recursos logísticos entre las diferentes áreas y trabajadores?	/		/		/		
Dimensión 03: Dirección								
1	Supervisión: ¿La dirección y responsables de área de la DTCR, realizan supervisiones y monitoreo a las actividades programadas en campo y gabinete en el 2021?	/		/		/		
2	Liderazgo: ¿Existe un liderazgo apropiado en la DTCR por parte de los responsables, lo cual repercute en la mejora de resultados o metas programadas en el 2021?	/		/		/		
3	Motivación: ¿Los trabajadores de la DTCR se encuentran debidamente motivados para un mayor rendimiento que logre mejores resultados?	/		/		/		
4	Trabajo en equipo: ¿Las diferentes áreas de la entidad y el personal de la DTCR, muestran predisposición para la realización de sus actividades y trabajo en equipo?	/		/		/		
Dimensión 04: Control								
1	Evaluación de desempeño del personal: ¿En la DTCR, se realiza de manera constante el seguimiento y evaluación para medir el desempeño de los trabajadores en sus funciones asignadas el 2021?	/		/		/		
2	Cumplimiento de metas en la DTCR Puno: ¿En la DTCR, durante el año 2021, se ha cumplido las metas establecidas acorde con los objetivos de la entidad y las expectativas de los usuarios?	/		/		/		
3	Controles de calidad: ¿Existe una adecuada implementación de los controles de calidad de los trabajos desarrollados en la DTCR Puno?	/		/		/		
4	Evaluación y capacitación: ¿La DTCR evalúa el desempeño personal y organizacional para luego brindar capacitaciones en temas de gestión administrativa para un mejor desempeño?	/		/		/		

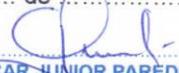
Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del validador: Dr./Mg.: PAREDES VILCA OSCAR JUNIOR DNI: 44639979

Especialidad del validador: DOCTOR EN ECONOMIA Y POLITICAS PUBLICAS

Fecha: 14 de OCTUBRE del 2021.


OSCAR JUNIOR PAREDES VILCA
 DOCTOR EN ECONOMÍA Y POLÍTICAS PÚBLICAS
 REG. C.I.P. N° 167749

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y CATASTRO RURAL - PUNO

N°	DIMENSIONES/ITEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 01: Elementos Físicos								
1	Equipos modernos y actualizados: ¿La DTCCR cuenta con equipos tecnológicos de última generación y los empleados operan equipos de apariencia moderna y actualizados en el 2021?	/		/		/		
2	Instalaciones adecuadas: ¿Las instalaciones físicas de la DTCCR, brindan las condiciones atractivas, organizadas y aptas para brindar un buen servicio y realización de las actividades diarias?	/		/		/		
3	Información publicitaria suficiente: ¿En los ambientes de la DTCCR, existe un adecuado material de información publicitario y señalización para las personas que asisten a realizar sus trámites y consultas?	/		/		/		
4	Cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene: ¿Considera usted, que en la DTCCR existe un adecuado cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene?	/		/		/		
Dimensión 02: Fiabilidad								
1	Cumplimiento de las metas y servicios brindados: ¿El proceso de formalización y servicios que brinda la DTCCR, se cumplen de acuerdo a los plazos establecidos y en el tiempo oportuno en el 2021?	/		/		/		
2	Atención atractiva al usuario: ¿En la DTCCR se brinda una orientación clara y efectiva al administrado que se siente satisfecho con la atención recibida por el profesional correspondiente?	/		/		/		
3	Horario de atención: ¿El horario de atención al usuario, programado en la DTCCR es adecuado para las personas que asisten a realizar sus trámites y consultas en el 2021?	/		/		/		
4	Profesionales capacitados: ¿En la DTCCR, se tiene profesionales debidamente capacitados y existe personal especializado en temas de formalización de la propiedad y otros servicios que brinda?	/		/		/		
Dimensión 03: Capacidad de respuesta								
1	Orientación rápida y confiable: ¿El servicio brindado y la capacidad de respuesta del profesional orientador de la DTCCR, es ágil, confiable y entendible para el usuario?	/		/		/		
2	Capacidad de respuesta oportuna: ¿El personal de la DTCCR, cuenta con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas y responde a cada inquietud en forma eficiente y oportuna en campo y gabinete?	/		/		/		
3	Conocimiento del tema: ¿Los profesionales de la DTCCR, conocen los temas relacionados al proceso de saneamiento físico legal de predios y absuelven dudas de manera efectiva de acuerdo a su especialidad?	/		/		/		
4	Atención ordenada: ¿El personal de la DTCCR, atiende las consultas y trámites en orden de llegada, sin tener preferencias ni vínculos de amistad?	/		/		/		
Dimensión 04: Seguridad								
1	Entidad formalizadora: ¿La DTCCR, transmite confianza hacia los usuarios por ser ente rector en el proceso de formalización, por lo tanto inspira confianza y seguridad?	/		/		/		
2	Seguridad documentaria: ¿La DTCCR cuenta con una política de seguridad de la información y documentación generada por la conformación de expedientes y trámites realizados?	/		/		/		
3	Seguridad Jurídica: ¿La DTCCR es una entidad confiable debido a que realiza procedimientos de formalización que brinda una seguridad jurídica de los predios rurales?	/		/		/		
4	Inclusión Social: ¿La DTCCR es una entidad que genera seguridad, oportunidades y servicios a todos, dando amplitud a personas en riesgo de pobreza y exclusión social?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del validador: Dr./Mg.: PAREDES VILCA OSCAR JUNIOR DNI: 44639979

Especialidad del validador: DOCTOR EN ECONOMIA Y POLITICAS PUBLICAS

Fecha: 14 de OCTUBRE del 2021.


OSCAR JUNIOR PAREDES VILCA
 DOCTOR EN ECONOMÍA Y POLÍTICAS PÚBLICAS
 REG. C.I.P. N° 167749

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y CATASTRO RURAL - PUNO

N°	DIMENSIONES/ITEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 01: Planeación								
1	Documentos de gestión planeamiento estratégico actualizados: ¿La DTGR cuenta con documentos de planeamiento estratégico actualizados (PEI, POI y otros), durante el año 2021 para el cumplimiento de sus metas?	X		X		X		
2	Instrumentos de gestión administrativa (ROF, MOF, TUPA, CAP, PAP, RIT, Organigrama y otros): ¿La DTGR cuenta con los instrumentos de gestión administrativa actualizados en el año 2021, acorde con las necesidades y cumplimiento de metas?	X		X		X		
3	Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de resultados: ¿Conoce las acciones específicas que la DTGR realiza para el cumplimiento de sus metas y objetivos?	X		X		X		
4	Conocimiento de los recursos asignados: ¿Conoce la estructura y el uso de los recursos asignados a la DTGR, y es suficiente para el cumplimiento de las metas?	X		X		X		
Dimensión 02: Organización								
1	Estructura Orgánica: ¿La DTGR cuenta con una estructura orgánica adecuada y actualizada al 2021 para el cumplimiento de las metas y resultados?	X		X		X		
2	Especialización: ¿La DTGR realiza una correcta distribución de los cargos por especialidades y habilidades de cada trabajador y se considera que la cantidad asignada es proporcional para las metas?	X		X		X		
3	Comunicación efectiva: ¿Existe una buena y fluida comunicación en la DTGR, entre los funcionarios y los trabajadores, así como entre las diferentes áreas para el cumplimiento de sus metas?	X		X		X		
4	Distribución responsable de recursos logísticos: ¿La DTGR Puno realiza una distribución responsable de sus recursos logísticos entre las diferentes áreas y trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 03: Dirección								
1	Supervisión: ¿La dirección y responsables de área de la DTGR, realizan supervisiones y monitoreo a las actividades programadas en campo y gabinete en el 2021?	X		X		X		
2	Liderazgo: ¿Existe un liderazgo apropiado en la DTGR por parte de los responsables, lo cual repercute en la mejora de resultados o metas programadas en el 2021?	X		X		X		
3	Motivación: ¿Los trabajadores de la DTGR se encuentran debidamente motivados para un mayor rendimiento que logre mejores resultados?	X		X		X		
4	Trabajo en equipo: ¿Las diferentes áreas de la entidad y el personal de la DTGR, muestran predisposición para la realización de sus actividades y trabajo en equipo?	X		X		X		
Dimensión 04: Control								
1	Evaluación de desempeño del personal: ¿En la DTGR, se realiza de manera constante el seguimiento y evaluación para medir el desempeño de los trabajadores en sus funciones asignadas el 2021?	X		X		X		
2	Cumplimiento de metas en la DTGR Puno: ¿En la DTGR, durante el año 2021, se ha cumplido las metas establecidas acorde con los objetivos de la entidad y las expectativas de los usuarios?	X		X		X		
3	Controles de calidad: ¿Existe una adecuada implementación de los controles de calidad de los trabajos desarrollados en la DTGR Puno?	X		X		X		
4	Evaluación y capacitación: ¿La DTGR evalúa el desempeño personal y organizacional para luego brindar capacitaciones en temas de gestión administrativa para un mejor desempeño?	X		X		X		

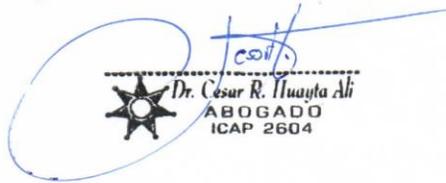
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del validador: Dr./Mg.: HUAYTA ALI CESAR ROMAO DNI: 42299197

Especialidad del validador: DOCTOR EN DERECHO

Fecha: 11 de OCTUBRE del 2021.



Dr. Cesar R. Huayta Ali
ABOGADO
ICAP 2604

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y CATASTRO RURAL - PUNO

N°	DIMENSIONES/ITEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 01: Elementos Físicos								
1	Equipos modernos y actualizados: ¿La DTGR cuenta con equipos tecnológicos de última generación y los empleados operan equipos de apariencia moderna y actualizados en el 2021?	X		X		X		
2	Instalaciones adecuadas: ¿Las instalaciones físicas de la DTGR, brindan las condiciones atractivas, organizadas y aptas para brindar un buen servicio y realización de las actividades diarias?	X		X		X		
3	Información publicitaria suficiente: ¿En los ambientes de la DTGR, existe un adecuado material de información publicitario y señalización para las personas que asisten a realizar sus trámites y consultas?	X		X		X		
4	Cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene: ¿Considera usted, que en la DTGR existe un adecuado cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene?	X		X		X		
Dimensión 02: Fiabilidad								
1	Cumplimiento de las metas y servicios brindados: ¿El proceso de formalización y servicios que brinda la DTGR, se cumplen de acuerdo a los plazos establecidos y en el tiempo oportuno en el 2021?	X		X		X		
2	Atención atractiva al usuario: ¿En la DTGR se brinda una orientación clara y efectiva al administrado que se siente satisfecho con la atención recibida por el profesional correspondiente?	X		X		X		
3	Horario de atención: ¿El horario de atención al usuario, programado en la DTGR es adecuado para las personas que asisten a realizar sus trámites y consultas en el 2021?	X		X		X		
4	Profesionales capacitados: ¿En la DTGR, se tiene profesionales debidamente capacitados y existe personal especializado en temas de formalización de la propiedad y otros servicios que brinda?	X		X		X		
Dimensión 03: Capacidad de respuesta								
1	Orientación rápida y confiable: ¿El servicio brindado y la capacidad de respuesta del profesional orientador de la DTGR, es ágil, confiable y entendible para el usuario?	X		X		X		
2	Capacidad de respuesta oportuna: ¿El personal de la DTGR, cuenta con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas y responde a cada inquietud en forma eficiente y oportuna en campo y gabinete?	X		X		X		
3	Conocimiento del tema: ¿Los profesionales de la DTGR, conocen los temas relacionados al proceso de saneamiento físico legal de predios y absuelven dudas de manera efectiva de acuerdo a su especialidad?	X		X		X		
4	Atención ordenada: ¿El personal de la DTGR, atiende las consultas y trámites en orden de llegada, sin tener preferencias ni vínculos de amistad?	X		X		X		
Dimensión 04: Seguridad								
1	Entidad formalizadora: ¿La DTGR, transmite confianza hacia los usuarios por ser ente rector en el proceso de formalización, por lo tanto inspira confianza y seguridad?	X		X		X		
2	Seguridad documentaria: ¿La DTGR cuenta con una política de seguridad de la información y documentación generada por la conformación de expedientes y trámites realizados?	X		X		X		
3	Seguridad Jurídica: ¿La DTGR es una entidad confiable debido a que realiza procedimientos de formalización que brinda una seguridad jurídica de los predios rurales?	X		X		X		
4	Inclusión Social: ¿La DTGR es una entidad que genera seguridad, oportunidades y servicios a todos, dando amplitud a personas en riesgo de pobreza y exclusión social?	X		X		X		

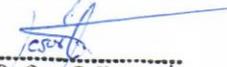
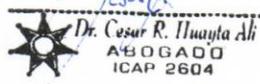
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del validador: Dr./Mg.: HUAYTA ALI CESAR ROMAO DNI: 92299197

Especialidad del validador: DOCTOR EN DERECHO

Fecha: 11 de OCTUBRE del 2021.



Dr. Cesar R. Huayta Ali
ABOGADO
ICAP 2604

ANEXO 03
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



SOLICITA: Autorización para aplicar encuestas.

SEÑOR DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y CATASTRO RURAL PUNO D.T.C.R.
PUNO.

Rubén Gregorio Apaza Cruz, identificado con D.N.I. N° 01335327, domiciliado en el Jr. Independencia N° 467 de la ciudad de Puno, en condición de estudiante del Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con el debido respeto me presento y expreso lo siguiente:

Que, teniendo la necesidad de recolectar datos para la concretización de mi trabajo de investigación denominado Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno, durante el año 2021, es que Solicito se sirva autorizarme la aplicación de técnicas de investigación consistente en Encuestas a los trabajadores y usuarios que acuden a la Dirección de Titulación y Catastro Rural Puno – DTCR Puno, lo cual lo desarrollaré los días 18, 19 y 20 de Octubre del presente año; asimismo le solicito se sirva otorgarme las facilidades del caso con el personal a su cargo.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted señor director, acceder a mi petición por ser legal y justo.

Puno, 14 de octubre del 2021.

Atentamente.

RUBÉN GREGORIO APAZA CRUZ
D.N.I. N° 01335327

*Se autoriza su ejecución
previa coordinación con
Administración*



ANEXO 04

ENCUESTA

GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y CATASTRO RURAL - PUNO

Previo saludo, la presente encuesta tiene por objeto conocer su opinión acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda en la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno, entre los trabajadores que laboran en la entidad y el público que se beneficia con los servicios que brinda la DTCR Puno, por lo que agradeceremos nos responda las preguntas con mucha sinceridad, por lo que anticipadamente agradecemos su participación.

I. DATOS DEL ENCUESTADO.

A. Género:

- 1). Femenino ()
2). Masculino (X)

B. Estado civil:

- 1). Soltero (X)
2). Casado ()
3). Viudo ()
4). Divorciado ()

C. Edad:

- 1). Menos de 25 años ()
2). De 26 a 35 años (X)
3). De 36 a 45 años ()
4). De 46 años a más ()

D. Nivel de Estudios:

- 1). Primaria ()
2). Secundaria ()
3). Técnica ()
4). Superior (X)

II. INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación siguiente:

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

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Calificación				
I. Planeación (Marcar con una "X" en la casilla apropiada).		1	2	3	4	5
1	Documentos de gestión planeamiento estratégico actualizados: ¿La DTCR cuenta con documentos de planeamiento estratégico actualizados (PEI, POI y otros), durante el año 2021 para el cumplimiento de sus metas?					X
2	Instrumentos de gestión administrativa (ROF, MOF, TUPA, CAP, PAP, RIT, Organigrama y otros): ¿La DTCR cuenta con los instrumentos de gestión administrativa actualizados en el año 2021, acorde con las necesidades y cumplimiento de metas?				X	
3	Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de resultados: ¿Conoce las acciones específicas que la DTCR realiza para el cumplimiento de sus metas y objetivos?					X
4	Conocimiento de los recursos asignados: ¿Conoce la estructura y el uso de los recursos asignados a la DTCR, y es suficiente para el cumplimiento de las metas?					X

II. Organización (Marcar con una "X" en la casilla apropiada).		Calificación				
		1	2	3	4	5
5	Estructura Orgánica: ¿La DTCR cuenta con una estructura orgánica adecuada y actualizada al 2021 para el cumplimiento de las metas y resultados?					X
6	Especialización: ¿La DTCR realiza una correcta distribución de los cargos por especialidades y habilidades de cada trabajador y se considera que la cantidad asignada es proporcional para las metas?				X	
7	Comunicación efectiva: ¿Existe una buena y fluida comunicación en la DTCR, entre los funcionarios y los trabajadores, así como entre las diferentes áreas para el cumplimiento de sus metas?				X	
8	Distribución responsable de recursos logísticos: ¿La DTCR Puno realiza una distribución responsable de sus recursos logísticos entre las diferentes áreas y trabajadores?					X
III. Dirección (Marcar con una "x" en la casilla apropiada).		Calificación				
		1	2	3	4	5
9	Supervisión: ¿La dirección y responsables de área de la DTCR, realizan supervisiones y monitoreo a las actividades programadas en campo y gabinete en el 2021?				X	
10	Liderazgo: ¿Existe un liderazgo apropiado en la DTCR por parte de los responsables, lo cual repercute en la mejora de resultados o metas programadas en el 2021?				X	
11	Motivación: ¿Los trabajadores de la DTCR se encuentran debidamente motivados para un mayor rendimiento que logre mejores resultados?				X	
12	Trabajo en equipo: ¿Las diferentes áreas de la entidad y el personal de la DTCR, muestran predisposición para la realización de sus actividades y trabajo en equipo?					X
IV. Control (Marcar con una "x" en la casilla apropiada).		Calificación				
		1	2	3	4	5
13	Evaluación de desempeño del personal: ¿En la DTCR, se realiza de manera constante el seguimiento y evaluación para medir el desempeño de los trabajadores en sus funciones asignadas el 2021?				X	
14	Cumplimiento de metas en la DTCR Puno: ¿En la DTCR, durante el año 2021, se ha cumplido las metas establecidas acorde con los objetivos de la entidad y las expectativas de los usuarios?				X	
15	Controles de calidad: ¿Existe una adecuada implementación de los controles de calidad de los trabajos desarrollados en la DTCR Puno?				X	
16	Evaluación y capacitación: ¿La DTCR evalúa el desempeño personal y organizacional para luego brindar capacitaciones en temas de gestión administrativa para un mejor desempeño?			X		

ENCUESTA

GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE TITULACIÓN Y CATASTRO RURAL - PUNO

Previo saludo, la presente encuesta tiene por objeto conocer su opinión acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda en la Dirección de Titulación y Catastro Rural de Puno, entre los trabajadores que laboran en la entidad y el público que se beneficia con los servicios que brinda la DTCR Puno, por lo que agradeceremos nos responda las preguntas con mucha sinceridad, por lo que anticipadamente agradecemos su participación.

I. DATOS DEL ENCUESTADO.

A. Género:

- 1). Femenino ()
2). Masculino ()

B. Estado civil:

- 1). Soltero ()
2). Casado ()
3). Viudo ()
4). Divorciado ()

C. Edad:

- 1). Menos de 25 años ()
2). De 26 a 35 años ()
3). De 36 a 45 años ()
4). De 46 años a más ()

D. Nivel de Estudios:

- 1). Primaria ()
2). Secundaria ()
3). Técnica ()
4). Superior ()

II. INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación siguiente:

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

CALIDAD DE SERVICIO									
I. ELEMENTOS FÍSICOS (Marcar con una "X" en la casilla apropiada).					Calificación				
					1	2	3	4	5
1	Equipos modernos y actualizados: ¿La DTCR cuenta con equipos tecnológicos de última generación y los empleados operan equipos de apariencia moderna y actualizados en el 2021?						<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Instalaciones adecuadas: ¿Las instalaciones físicas de la DTCR, brindan las condiciones atractivas, organizadas y aptas para brindar un buen servicio y realización de las actividades diarias?							<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Información publicitaria suficiente: ¿En los ambientes de la DTCR, existe una adecuado material de información publicitario y señalización para las personas que asisten a realizar sus trámites y consultas?						<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene: ¿Considera usted, que en la DTCR existe un adecuado cumplimiento de los protocolos de seguridad e higiene?						<input checked="" type="checkbox"/>		

II. FIABILIDAD (Marcar con una "X" en la casilla apropiada).		Calificación				
		1	2	3	4	5
5	Cumplimiento de las metas y servicios brindados: ¿El proceso de formalización y servicios que brinda la DTCR, se cumplen de acuerdo a los plazos establecidos y en el tiempo oportuno en el 2021?			X		
6	Atención atractiva al usuario: ¿En la DTCR se brinda una orientación clara y efectiva al administrado que se siente satisfecho con la atención recibida por el profesional correspondiente?				X	
7	Horario de atención: ¿El horario de atención al usuario, programado en la DTCR es adecuado para las personas que asisten a realizar sus trámites y consultas en el 2021?				X	
8	Profesionales capacitados: ¿En la DTCR, se tiene profesionales debidamente capacitados y existe personal especializado en temas de formalización de la propiedad y otros servicios que brinda?				X	
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA (Marcar con una "x" en la casilla apropiada).		Calificación				
		1	2	3	4	5
9	Orientación rápida y confiable: ¿El servicio brindado y la capacidad de respuesta del profesional orientador de la DTCR, es ágil, confiable y entendible para el usuario?				X	
10	Capacidad de respuesta oportuna: ¿El personal de la DTCR, cuenta con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas y responde a cada inquietud en forma eficiente y oportuna en campo y gabinete?				X	
11	Conocimiento del tema: ¿Los profesionales de la DTCR, conocen los temas relacionados al proceso de saneamiento físico legal de predios y absuelven dudas de manera efectiva de acuerdo a su especialidad?				X	
12	Atención ordenada: ¿El personal de la DTCR, atiende las consultas y trámites en orden de llegada, sin tener preferencias ni vínculos de amistad?					X
IV. SEGURIDAD (Marcar con una "x" en la casilla apropiada)		Calificación				
		1	2	3	4	5
13	Entidad formalizadora: ¿La DTCR, trasmite confianza hacia los usuarios por ser ente rector en el proceso de formalización, por lo tanto inspira confianza y seguridad?					X
14	Seguridad documentaria: ¿La DTCR cuenta con una política de seguridad de la información y documentación generada por la conformación de expedientes y trámites realizados?					X
15	Seguridad Jurídica: ¿La DTCR es una entidad confiable debido a que realiza procedimientos de formalización que brinda una seguridad jurídica de los predios rurales?					X
16	Inclusión Social: ¿La DTCR es una entidad que genera seguridad, oportunidades y servicios a todos, dando amplitud a personas en riesgo de pobreza y exclusión social?				X	

ANEXO 05

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	CARACTERÍSTICAS DEL ENCUESTADO				PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL			
	Género	Estado civil	Edad	Estudios	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
E1	2	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
E2	1	2	1	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
E3	2	1	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	
E4	1	1	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	
E5	2	1	2	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
E6	2	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
E7	1	1	2	4	4	4	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	
E8	2	1	2	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
E9	2	2	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	
E10	2	1	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	
E11	2	4	3	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	1	
E12	2	2	2	4	5	4	5	3	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	
E13	2	1	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	
E14	2	2	3	4	5	1	5	3	2	5	3	2	4	3	4	5	3	4	3	
E15	2	1	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	
E16	2	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	
E17	2	1	3	4	5	3	5	3	4	2	4	4	4	4	3	4	5	3	2	
E18	1	1	3	4	3	3	3	1	2	4	4	2	2	4	1	5	3	4	2	
E19	2	1	1	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	
E20	1	1	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
E21	2	1	1	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	
E22	2	1	1	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
E23	2	1	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	5	4	4	3	
E24	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E25	1	1	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
E26	2	2	3	4	3	3	5	2	1	1	3	3	4	3	1	5	1	5	3	
E27	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
E28	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E29	1	2	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	
E30	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	

ANEXO 06

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

N°	CARACTERÍSTICAS DEL ENCUESTADO				ELEMENTOS FÍSICOS				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD			
	Género	Estado civil	Edad	Estudios	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
E1	2	1	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E3	2	1	2	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
E4	1	1	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E5	2	1	2	4	2	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5
E6	2	1	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
E7	1	1	2	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
E8	2	1	2	4	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E9	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4
E10	2	1	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
E11	2	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E12	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
E13	2	1	1	4	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
E14	2	2	3	4	4	5	3	3	2	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4
E15	2	1	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
E16	1	1	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
E17	2	1	3	4	2	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
E18	1	1	3	4	1	1	2	1	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3
E19	2	1	1	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3
E20	2	1	1	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
E21	1	1	2	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E22	2	1	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
E23	2	1	3	4	5	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3
E24	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E25	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
E26	1	1	1	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E27	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E28	2	1	1	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4
E29	1	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
E30	1	2	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5

ANEXO 07
GRAFICOS Y FIGURAS DEL ANALISIS ESTADISTICO.

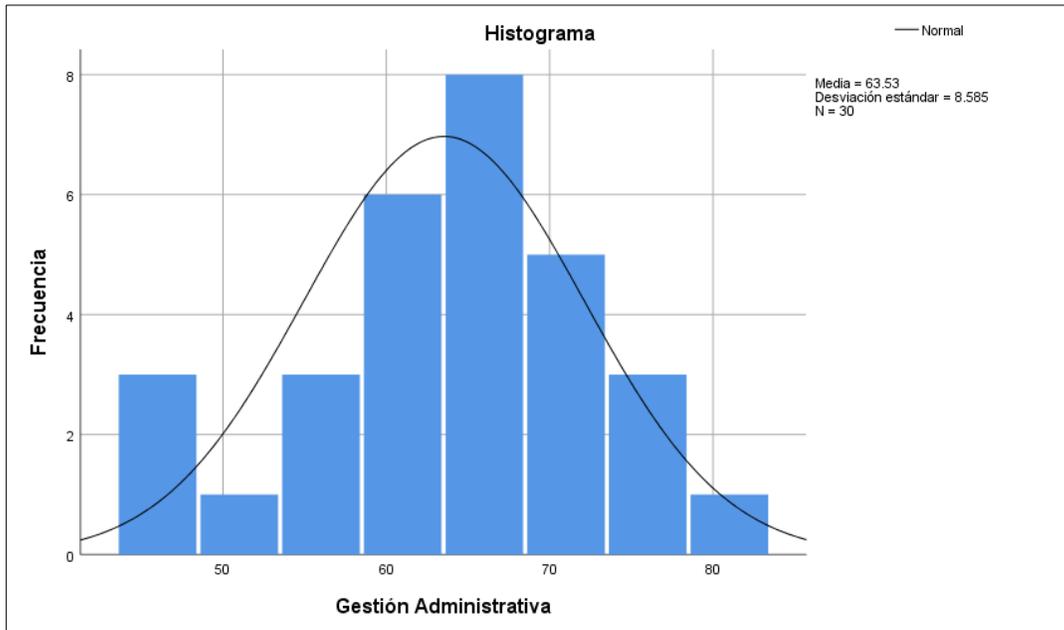


Figura 1: Nivel de normalidad para la variable: Gestión Administrativa.

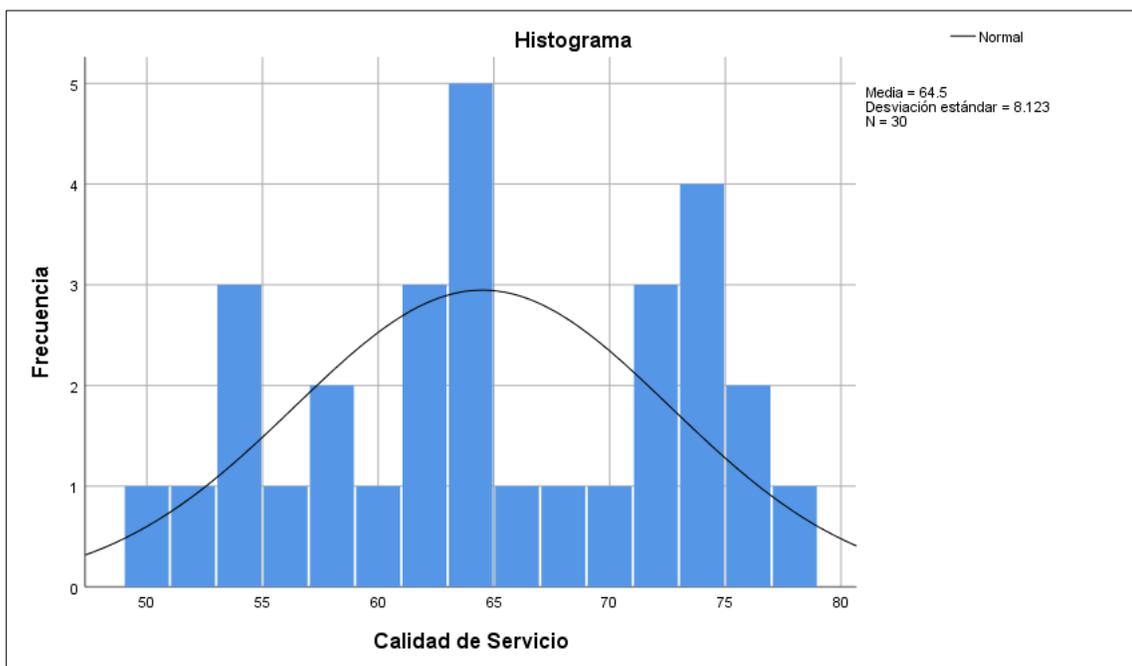


Figura 2: Nivel de normalidad para la variable: Calidad de Atención

ANEXO 08
FIGURAS DEL NIVEL DE CORRELACION ENTRE VARIABLES Y DIMENSIONES

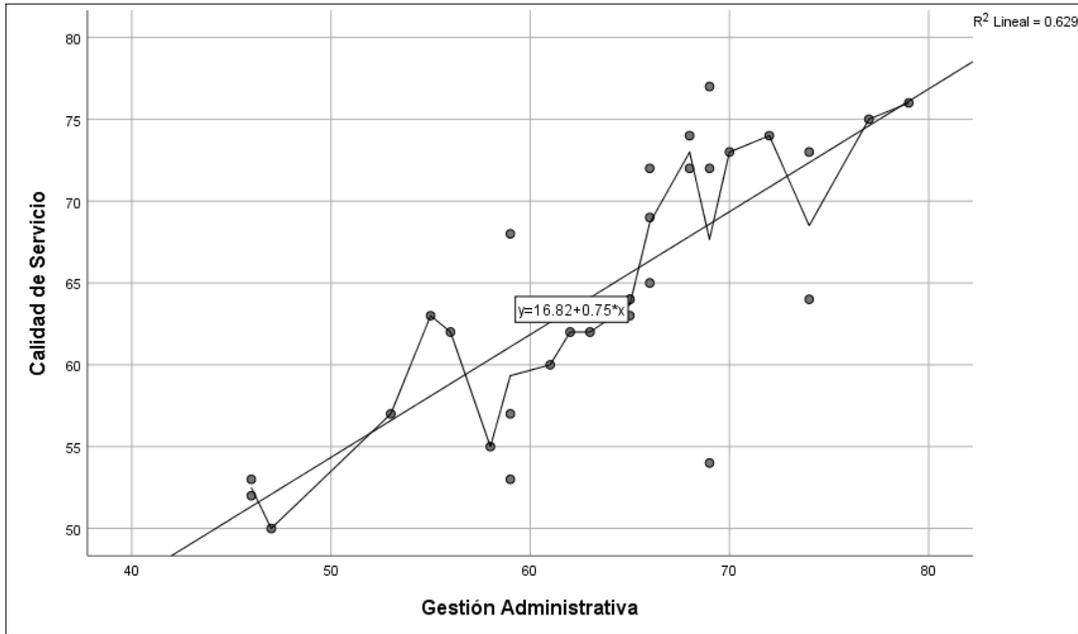


Figura 3: Nivel de relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio

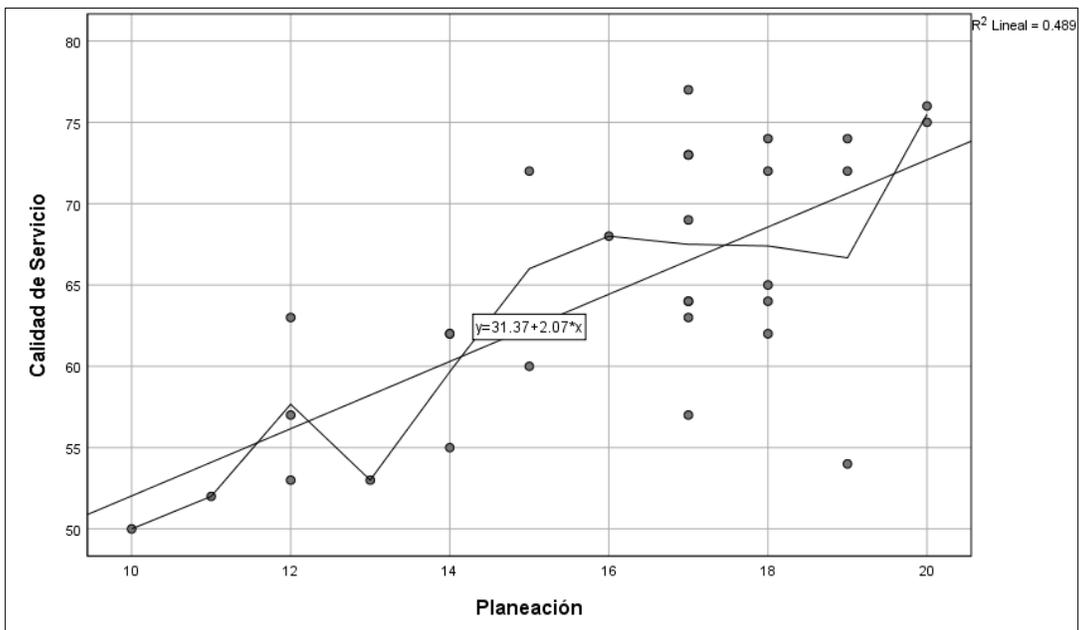


Figura 4: Nivel de relación entre la planeación y la calidad de servicio

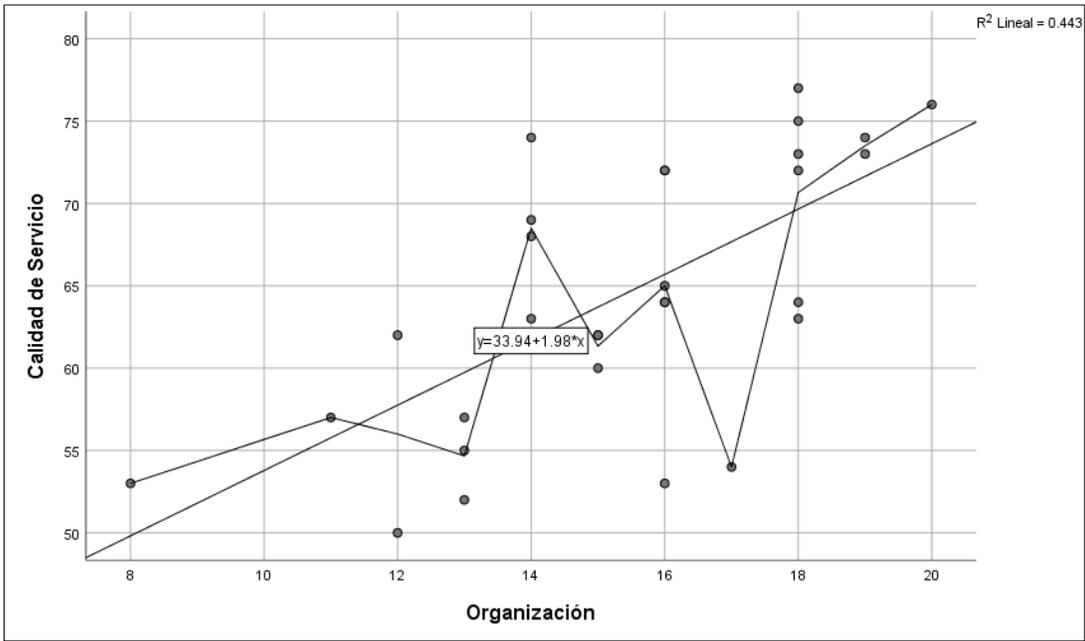


Figura 5: Nivel de relación entre la organización y la calidad de servicio

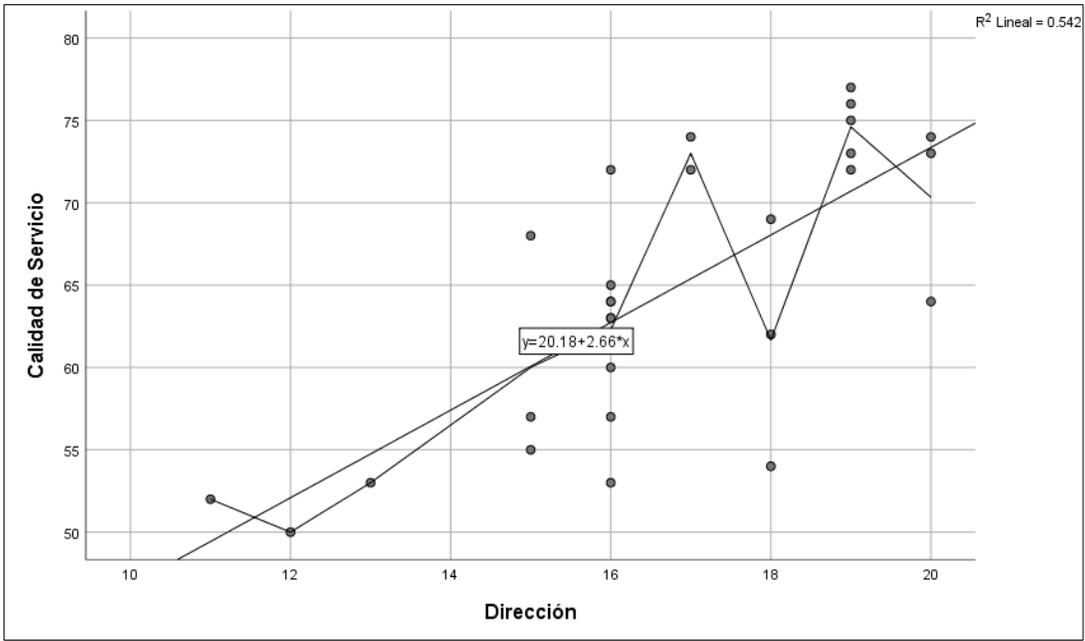


Figura 6: Nivel de relación entre la dirección y la calidad de servicio

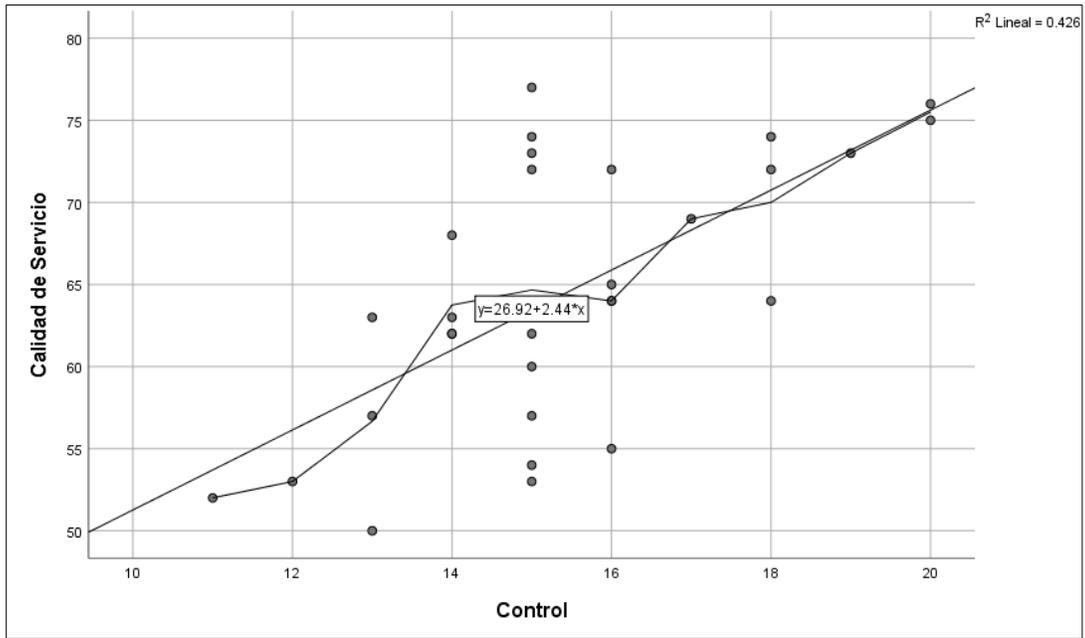


Figura 7: Nivel de relación entre el control y la calidad de servicio

ANEXO 09
CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS ENTREVISTADOS

Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	8	26.7	26.7	26.7
	Masculino	22	73.3	73.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	21	70.0	70.0	70.0
	Casado	8	26.7	26.7	96.7
	Divorciado	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	6	20.0	20.0	20.0
	de 26 a 35 años	12	40.0	40.0	60.0
	de 36 a 45 años	10	33.3	33.3	93.3
	de 46 años a más	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	1	3.3	3.3	3.3
	Superior	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores de una Ugel, 2022", cuyo autor es ALBINAGORTA SALAZAR CARMEN ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Octubre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ DNI: 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 09-11-2022 22:16:23

Código documento Trilce: TRI - 0435760