



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

## FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

### ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



#### TESIS

---

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE AGUAS MINERO  
MEDICINALES DE MARCANI DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL  
DISTRITO DE SAN PEDRO-CANCHIS-CUSCO, 2021”**

---

**Presentado por**

Bach. Juan Daniel Mamani Quispe

**Para obtener el Título Profesional de**

Licenciado en Turismo

Asesora:

Mgt. Roxana Eliet Calderon Mendoza

**CUSCO – PERÚ**

**2021**



## PRESENTACIÓN

**SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES, MG.  
HERMINIA CALLO SÁNCHEZ.**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Turismo, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo; pongo a su disposición la tesis intitulada:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE AGUAS MINERO MEDICINALES DE MARCANI DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL DISTRITO DE SAN PEDRO-CANCHIS-CUSCO, 2021”.**

El presente trabajo de investigación ha sido motivado y elaborado con el fin de describir la gestión administrativa del centro de aguas minero medicinales de Marcani, en tal sentido se dará a conocer el estado actual de la planeación, la organización, dirección y control del centro, durante la actual coyuntura de emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19.

Bach. Juan Daniel Mamani Quispe



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Andina del Cusco por la formación profesional, los valores y principios que me ha brindado, así como a todos los docentes de la Escuela Profesional de Turismo, por los conocimientos que se me fueron compartidos durante los años de estudio.

Un agradecimiento especial a mí asesora, Mgt. Roxana Eliet Calderon Mendoza; por la disposición, apoyo y guía para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Agradezco a Dios y a mi familia por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo salud en estos tiempos difíciles.

*Bach. Juan Daniel Mamani Quispe*



## DEDICATORIA

*El presente trabajo de investigación dedico a mis dos hijas Danory Naomi D. y Noriet Luana D. que son la razón de mi vida, el tesoro más grande que Dios me regalo y el motivo de mí existir.*

*A mis padres Juan Mamani y Aurora Quispe que se sacrificaron en post de mi bienestar, guiaron mis pasos con mucho amor, me enseñaron a continuar luchando para vencer obstáculos, sin perder la esperanza de conseguir las metas propuestas, a pesar de los tropiezos y dificultades que me han presentado en la vida.*

*A mi hermana Maria Elena por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar por llenarme mi vida de alegrías y amor cuando más lo necesite*

*A mi esposa Nory Aslla Surco por su respaldo y por qué me enseñó que siempre hay luz al final del camino.*

*Bach. Juan Daniel Mamani Quispe*



## JURADO DE TESIS

**PRIMER DICTAMINANTE:** Mg. Frine, VALDERRAMA VIZCARRA

**SEGUNDO DICTAMINANTE:** Mg. Anahí NAJAR OBANDO.

**PRIMER REPLICANTE:** Lic. Leone FUENTES MONGE.

**SEGUNDO REPLICANTE:** Mg. Cristian J. LOPEZ ZERECEDA.

**ASESORA:** Mg. Roxana Eliet CALDERÓN MENDOZA



## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PRESENTACIÓN.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTOS.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>DEDICATORIA.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>JURADO DE TESIS.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>                | <b>14</b> |
| 1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                            | 14        |
| 1.2.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....                             | 16        |
| 1.2.1.    Problema general .....                                   | 16        |
| 1.2.2.    Problemas específicos.....                               | 16        |
| 1.3.    JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....                     | 16        |
| 1.3.1.    Conveniencia.....  | 16        |
| 1.3.2.    Relevancia social .....                                  | 17        |
| 1.3.3.    Implicancias prácticas.....                              | 17        |
| 1.3.4.    Valor teórico .....                                      | 18        |
| 1.3.5.    Utilidad metodológica.....                               | 18        |
| 1.4.    OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....                         | 18        |
| 1.4.1.    Objetivo General.....                                    | 18        |
| 1.4.2.    Objetivos específicos .....                              | 18        |
| 1.5.    DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....                      | 19        |
| 1.5.1.    Delimitación espacial.....                               | 19        |
| 1.5.2.    Delimitación temporal .....                              | 19        |
| <b>2.    CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....</b>                        | <b>20</b> |
| 2.1.    ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....                             | 20        |
| 2.1.1.    Antecedentes internacionales.....                        | 20        |
| 2.1.1.1.    Antecedente internacional:.....                        | 20        |
| 2.1.2.    Antecedentes Nacionales .....                            | 22        |
| 2.1.2.1.    Antecedente nacional: .....                            | 22        |
| 2.1.3.    Antecedentes locales .....                               | 24        |
| 2.1.3.1.    Antecedente local:.....                                | 24        |
| 2.2.    BASE LEGAL.....  | 27        |
| 2.3.    BASES TEÓRICAS.....  | 28        |
| 2.3.1.    Aguas Minero Medicinales .....                           | 28        |
| 2.3.2.    Aguas Minero Medicinales de Marcani – San Pedro.....     | 29        |
| 2.3.3.    Reactivación Turística Frente la Pandemia Covid-19 ..... | 29        |
| 2.3.4.    Teoría de la Administración.....                         | 31        |
| 2.3.5.    Teoría de la Gestión .....                               | 31        |
| 2.3.6.    Gestión administrativa .....                             | 32        |



|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.6.1. Etapas de la Gestión Administrativa .....                             | 33        |
| 2.4. MARCO CONCEPTUAL .....  | 40        |
| 2.5. VARIABLES E INDICADORES.....  | 41        |
| 2.5.1. Identificación de la variable.....                                      | 41        |
| 2.5.2. Operacionalización de variable.....                                     | 42        |
| <b>3. CAPITULO III MÉTODO .....</b>  | <b>43</b> |
| 3.1. ALCANCE DEL ESTUDIO .....   | 43        |
| 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....   | 43        |
| 3.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....   | 43        |
| 3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 43        |
| 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....                              | 44        |
| 3.5.1. Población.....  | 44        |
| 3.5.2. Muestra .....   | 44        |
| 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....                      | 45        |
| 3.6.1. Técnicas .....  | 45        |
| 3.6.2. Instrumentos.....   | 45        |
| 3.7. VALIDEZ Y CONFORMIDAD DE LOS INSTRUMENTOS .....                           | 45        |
| 3.8. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS .....   | 45        |
| <b>4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>                    | <b>46</b> |
| 4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO .....                  | 46        |
| 4.1.1. Presentación del instrumento .....                                      | 46        |
| 4.1.2. Fiabilidad del instrumento .....  | 47        |
| 4.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA ..... | 48        |
| 4.2.1. Planeación.....   | 48        |
| A) Resultados de los indicadores de la dimensión planeación .....              | 48        |
| B) Resultados de la dimensión planeación .....                                 | 51        |
| 4.2.2. Organización.....   | 53        |
| A) Resultados de los indicadores de la dimensión organización.....             | 53        |
| 4.2.3. Dirección.....  | 57        |
| A) Resultados de los indicadores de la dimensión dirección.....                | 57        |
| B) Resultados de la dimensión dirección .....                                  | 59        |
| 4.2.4. Control .....   | 60        |
| A) Resultados de los indicadores de la dimensión control .....                 | 60        |
| B) Resultados de la dimensión control .....                                    | 62        |
| 4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....                    | 64        |
| <b>5. CAPITULO V: DISCUSIÓN.....</b>   | <b>66</b> |
| A. DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES.....                            | 66        |
| B. LIMITACIONES DEL ESTUDIO. ....  | 67        |
| C. COMPARACIONES CRÍTICAS CON LA LITERATURA EXISTENTE.....                     | 68        |
| D. IMPLICANCIAS DE ESTUDIO. ....   | 69        |
| PROPUESTAS.....  | 70        |



|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>CONCLUSIONES.....</b>           | <b>79</b> |
| <b>RECOMENDACIONES .....</b>       | <b>82</b> |
| A. MATRIZ DE CONSISTENCIA. ....    | 84        |
| B. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 85        |





## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i> .....              | 46 |
| Tabla 2 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i> ..... | 47 |
| Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....                              | 47 |
| Tabla 4 <i>Indicadores de la dimensión planeación</i> .....                  | 48 |
| Tabla 5 <i>Planeación</i> .....  | 51 |
| Tabla 6 <i>Indicadores de la dimensión organización</i> .....                | 53 |
| Tabla 7 <i>Organización</i> .....  | 55 |
| Tabla 8 <i>Indicadores de la dimensión dirección</i> .....                   | 57 |
| Tabla 9 <i>Dirección</i> .....   | 59 |
| Tabla 10 <i>Indicadores de la dimensión control</i> .....                    | 60 |
| Tabla 11 <i>Control</i> .....  | 62 |
| Tabla 12 <i>Gestión administrativa</i> .....                                 | 64 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <i>Figura 1:</i> Indicadores de la dimensión planeación .....  | 49                                   |
| <i>Figura 2:</i> Planeación.....                               | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| <i>Figura 3:</i> Indicadores de la dimensión organización..... | 53                                   |
| <i>Figura 4:</i> Organización.....                             | 56                                   |
| <i>Figura 5:</i> Indicadores de la dimensión dirección.....    | 57                                   |
| <i>Figura 6:</i> Dirección.....                                | 59                                   |
| <i>Figura 7:</i> Indicadores de la dimensión control .....     | 61                                   |
| <i>Figura 8:</i> Control .....                                 | 63                                   |
| <i>Figura 9:</i> Gestión administrativa .....                  | 64                                   |



## RESUMEN

En la presente investigación, se dispuso como objetivo principal: Describir la Gestión Administrativa del centro de aguas minero medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021, este estudio es de tipo básico, un alcance descriptivo, posee diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, para aplicar la recopilación de datos se encuestó a 27 colaboradores de distintas áreas tanto administrativo y en el establecimiento del centro de aguas minero medicinal de Marcani. Por lo tanto como resultado se obtuvo con respecto a la variable gestión administrativa una calificación de 100% “malo”; se puede observar que la dimensión control, el cual muestra un alto índice de totalmente en desacuerdo con un 81.5% ubicado con el parámetro de muy malo estableciéndose como la dimensión con mayor cantidad de debilidades encontradas, consecuentemente se encuentra la dimensión planeación que se ubica en el nivel malo con 81.5%, en la cual se indican múltiples debilidades con respecto al cumplimiento de la misión. seguidamente las dimensiones organización y dirección que se encuentran con un nivel malo con tendencia a regular; estos resultados obtenidos sostienen que la gestión administrativa del centro de aguas minero medicinales de Marcani se ubica en un nivel malo, por lo tanto es sustancial que la entidad municipal a través de la sub gerencia de servicios públicos tome las acciones adecuadas para mejorar los escenarios identificados, de continuar así se pone en riesgo el correcto funcionamiento de la misma y la consecuente disminución de los visitantes al centro de aguas minero medicinal de Marcani por temor al contagio, generando la disminución de ingresos para los centros comerciales de la zona.

**Palabras clave:** gestión administrativa, planeación, organización, dirección y control.



## ABSTRACT

For the present research work, the main objective was established: Describe the Administrative Management of the marcani medicinal mineral water center during the Covid-19 pandemic in the district of San Pedro, Canchis, Cusco 2021, this study was of a basic type, With a descriptive level, with a non-experimental design and a quantitative approach, for data collection, 27 collaborators who occupy different administrative positions and in the establishment of the Marcani mineral-medical water center were surveyed. Thus, as a result, they were obtained with respect to variable administrative management, a rating of 100% "bad" was obtained; It can be seen that the control dimension, which shows a high index totally in disagreement with 81.5% located at the very bad level, establishing itself as the dimension with the most shortcomings and weaknesses found, consequently the planning dimension is located at the level bad with 81.5%, in which there are also multiple weaknesses with respect to the fulfillment of the mission. The organization and management dimensions continue, which are located at the bad level with a tendency to regulate; The results obtained support the fact that the administrative management of the Marcani medicinal mineral water center is at a bad level, it is important that the entity adopt the pertinent actions to overcome the identified situations, since continuing in this way puts the correct operation of the same and the consequent decrease in visitors to the Marcani medicinal mining water center for fear of contagion, generating a decrease in income for the shopping centers in the area.

**Keywords:** administrative management, planning, organization, direction and control.



## INTRODUCCIÓN

Nuestro país es poseedor de una gran diversidad de recursos turísticos los cuales deben ser acondicionados con servicios para cubrir con las diferentes necesidades de los consumidores con nuevos y atractivos productos turísticos.

En ese entender encontramos al termalismo o turismo de salud, que constituyen como nueva diversificación turística, como es el caso del centro de agua minero medicinal de Marcani del distrito de San Pedro, el mismo que bien e siendo administrado por su gobierno local, que usualmente albergaba entre dos mil visitantes a la semana hoy a causa de a la pandemia sanitaria Covid-19 se ha restringido su recepción motivo por el cual muchos establecimientos comerciales de la zona se vieron estancados, sumado a ello el descontento de los visitantes por las escasas medidas de bioseguridad en el lugar.

En consideración la problemática mencionada líneas arriba se realiza a tesis “gestión administrativa del centro de aguas minero medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el distrito de San Pedro-Canchis-Cusco, 2021” con la finalidad de contribuir a la solución del problema objeto de investigación; el presente estudio fue realizado bajo los parámetros de la metodología de investigación de la escuela profesional de turismo de la universidad Andina del Cusco.

La composición de la presente tesis es por 5 capítulos:

Capítulo I. “Planteamiento del problema” se describe la problemática existente durante la prestación de servicios que brinda el centro de aguas minero medicinales de Marcani durante la pandemia sanitaria por la Covid-19, para tal efecto realizo la justificación del mismo y se estableció los objetivos de la investigación.



Capítulo II. “Marco teórico y conceptual” lo compone el contexto de la investigación donde se conceptualiza la gestión administrativa, sus dimensiones e indicadores, se toma conocimiento de los antecedentes de estudio, bases teóricas, definiciones de términos básicos y se define las variables.

Capítulo III. “Metodología de la investigación” se toma conocimiento del alcance de estudio, el diseño de investigación, la población y muestra así como también las técnicas e instrumentos aplicados en la presente investigación.

Capítulo IV. “Análisis e interpretación de los resultados” se presenta las tablas y gráficos estadísticos que fueron elaborados en base a los resultados de la técnica de la encuesta aplicada en el presente trabajo de investigación.

Capítulo V. “Discusión y propuesta” se debate el problema detectado en los resultados de la investigación y a partir de ello se plantea propuestas con la finalidad de mejorar la gestión administrativa del centro de aguas minero medicinales de Marcani para que brinden una adecuada atención al visitante y ubicarlo como destino turístico seguro frente a la pandemia sanitaria actual.



## CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

El sector turismo por el momento continua siendo una de las actividades más afectados por la pandemia Covid-19, el cual trajo consigo una parálisis en sus actividades que va afectado fuertemente a las economías y el empleo dedicadas a este rubro a nivel mundial, por lo que los organismos mundiales han adoptado medidas con el propósito de mitigar el impacto económico sobre hogares y empresas considerando a largo plazo que el sector turismo tendrá que adaptarse a esta nueva normalidad.

El turismo termal a nivel mundial y en nuestro país viene siendo una actividad que cada vez obtiene más seguidores, quienes buscan mejor calidad de vida y estar en contacto con la naturaleza, es importante mencionar que el Perú cuenta con gran cantidad y variedad de Fuentes de Aguas Termales –Medicinales.

De acuerdo con lo expuesto por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012) “Existen un total de 242 fuentes termales peruanas con potencial turístico y la región del Cusco un total de 26 recursos naturales” (p. 89), entre ellas encontramos el Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani, ubicada en el distrito de San Pedro, provincia de Cuzco, en el corredor turístico Cusco – Puno, que actualmente es administrado por la Municipalidad Distrital de San Pedro, este sitio natural presenta deficiencias en la Gestión administrativa frente a la actual coyuntura sanitaria por lo que incurren en el desconfianza de los visitantes por visitar este lugar por temor a contagio o propagación del virus Covid-19.



Antes de la pandemia sanitaria el centro de aguas minero medicinales de Marcani recibía a Miles de turistas nacionales y extranjeros que llegan a este lugar con la intención de beneficiarse de las aguas medicinales de Marcani. Generando importantes ingresos económicos a la Municipalidad Distrital de San Pedro y a su población.

Al realizar una observación superficial del centro de aguas minero medicinales de Marcani, se ha logrado notar que las herramientas de gestión no se establecieron y/o no se modificaron acorde a la coyuntura actual, además los servicios que brindan a los visitantes no son apropiados debido a que carecen de medidas de bioseguridad idóneos, deficiente capacidad de respuesta, escaso nivel de empatía, desconocimiento de protocolos sanitarios lo cual demuestra un déficit en cuanto a la gestión administrativa del personal, que se refleja en el aumento de ausencia de visitantes.

De conservar así la gestión administrativa del centro de aguas minero medicinales de Marcani, no se alcanzarán los objetivos y metas trazados en la política institucional del ente administrador por lo tanto disminuirán las visitas a este lugar y consigo la disminución de ingresos económicos para la municipalidad por lo que no se lograra la ejecución de actividades sociales que usualmente se presupuesta con estos ingresos.

Por lo tanto, para evitar la deficiente gestión administrativa en el Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani, se deben recomendar la actualización de las herramientas de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Pedro e implementar los protocolos de salud orientados desde la óptica del Ministerio de Salud; en el ingreso al Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani con la finalidad de permitir la afluencia segura de visitantes, que conllevaran al mejor desarrollo y reactivación turística de este atractivo turístico natural.





## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo es la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo es la planeación en la Gestión Administrativa del Centro de Aguas minero Medicinal de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco, 2021?
- ¿Cómo es la organización en la Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinal de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco, 2021?
- ¿Cómo es la dirección en la Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinal de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco, 2021?
- ¿Cómo es el control en la Gestión Administrativa del Centro Aguas Minero Medicinal de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco, 2021?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Conveniencia**



El estudio contribuirá a comprender la Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani, como dependencia de la Sub Gerencia de Servicios Públicos en la actual coyuntura de emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19, así como identificar las deficiencias en cuanto a la planeación, dirección, organización y control; con el sólido propósito de mejorar el nivel de gestión para una adecuada atención a los visitantes del Centro de Aguas Minero Medicinal de Marcani.

### **1.3.2. Relevancia social**

El estudio está dirigido enmarcar los déficits existentes en la gestión administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19, con el fin de coadyuvar en el progreso de nivel de gestión en la actual coyuntura, para el beneficio de los trabajadores de centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani, los visitantes, los comerciantes, de la localidad que expenden sus productos en su mayoría a los visitantes.

### **1.3.3. Implicancias prácticas**

El estudio permitirá conocer como es la Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani para contribuir en la mejora de las herramientas de gestión, una óptima organización, adecuado liderazgo de los funcionarios de línea y el pertinente control de las actividades, en el contexto de la pandemia sanitaria por Covid-19. De igual manera, la investigación contribuirá a la mejor preparación de los funcionarios responsables de la administración del centro, la adecuada preparación del personal y la mejora de las condiciones del centro para la eficiente recepción de visitantes.



#### **1.3.4. Valor teórico**

#### **1.3.5. Utilidad metodológica**

En el presente estudio, se diseñará un instrumento de recolección de datos, el cual permitirá recabar información en relación a la variable y las dimensiones del estudio. Este instrumento podrá ser utilizado en futuras investigaciones.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo General**

- Describir la Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Describir la planeación en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.
- Describir la organización en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.
- Describir la dirección en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.

- Describir el control en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.

## 1.5. Delimitación de la investigación

### 1.5.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en las instalaciones del Centro de Aguas Minero Medicinal de Marcani en el distrito San Pedro, provincia de Canchis, Departamento Cusco.

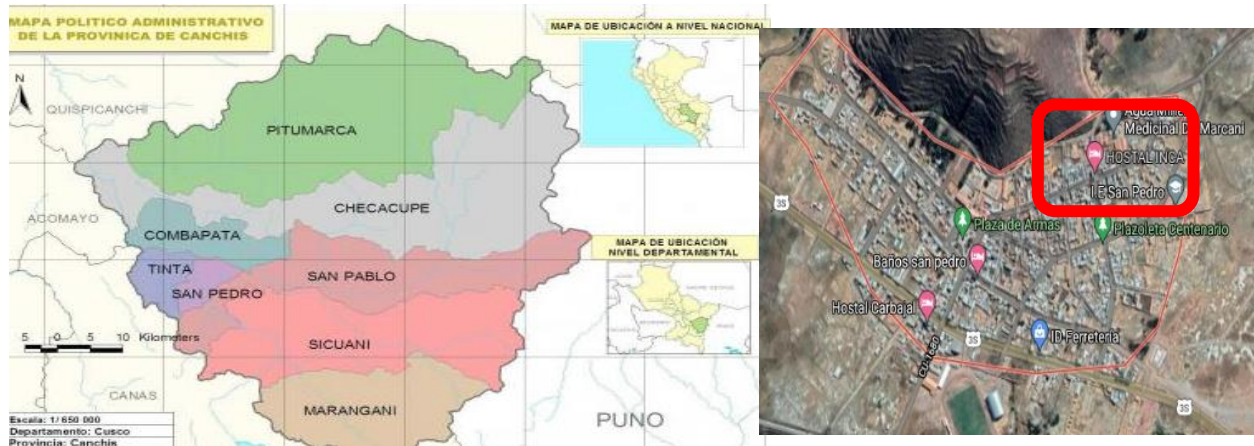


Ilustración 1 Mapa de la provincia de Canchis - Cusco Turismo Canchis (2007)

### 1.5.2. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se desarrollará entre los meses de Abril a Julio del año 2021.



## 2. CAPITULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

##### 2.1.1.1. Antecedente internacional:

A) **Título:** “ESTUDIOS EN AGUAS TÉRMALES NO ENCONTRARON PRESENCIA DE SARS-CoV2 EN DAYMÁN” TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ARTICULO CIENTÍFICO

**Autores:** Dr. Matías Victoria y Dra. Elena Alvareda

**Año:** 2021.

**Universidad:** Universidad de la Republica del Uruguay

**Objetivo general:** ESTUDIO DE DETECCIÓN DEL VIRUS COVID SARS-CoV2 EN TERMAS DAYMÁN

##### **Conclusiones**

Para obtener los resultados se realizó un muestreo de aguas residuales de aguas termales de Daymán, de los hoteles de la zona, de las aguas de las piscinas utilizadas en el parque termal y de consumo diario, en un periodo de 26 de junio del año 2020 al 3 de mayo de 2021, donde se obtuvieron muestras semanales y mensuales contando con un total de 97 muestras analizadas de las cuales no se detectó el SARS CoV2 en ninguna muestra, por lo que se concluye que las aguas termo medicinal de Daymán no son una fuente de infección por este virus.

**Comentarios:** En el presente artículo científico describió que las aguas termales de este importante atractivo turístico no conforma un foco infeccioso



de este virus SARS CoV2 (Covid-19) por lo tanto es un indicativo que dicho centro turístico se reactiva basado en estrategias y protocolos a través de un convenio multilateral que surge desde la departamental de Salud.

**B) Título:** “ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO DEL CORONAVIRUS EN EL SECTOR TURISMO EN COLOMBIA”

**Autores:** Lady Nathaly Pulido Arbelaez; Elias Arturo Cabello Beltrán

**Año:** 2020.

**Universidad:** Universidad Católica de Colombia.

**Objetivo general:** Estudio del análisis de impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia.

**Conclusiones**

- En Colombia, el turismo genera alrededor de 1,2 millones de empleos, y ha logrado una intervención del 3,8% del PIB en el año 2019. Sin embargo con la llegada de la pandemia por Covid-19 al país, el gobierno tuvo que ajustarse a medidas de tipo sanitaria, económica y social, el cual empezó a sentir sus efectos de una situación para la cual no estaba preparado.
- Se desencadenó grandes masas de desempleo en el sector turístico.

**Comentarios:** En el presente trabajo de investigación se observó el impacto causado por la Covid-19 en el sector turismo de este país que como muchos otros no estuvo preparado por lo que los desempleos masivos y la decreciente en sus divisas fue notable, se aprecia también que se debe buscar la reactivación gradual del sector turismo asegurando la protección de la salud de los turistas de forma sostenible.



## 2.1.2. Antecedentes Nacionales

### 2.1.2.1. *Antecedente nacional:*

A. **Título:** “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018.” Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

**Autor:** Dulanto Figueroa, Kelly Dhayan

**Año:** 2019.

**Universidad:** Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Objetivo general:** Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

#### **Conclusiones**

- En el marco de la gestión administrativa la dimensión de planeación se constituye como el pilar fundamental en el servicio de calidad.
- En el marco de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de chancay periodo 2018 la organización es fundamental para el servicio de calidad.
- En el marco de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de chancay periodo 2018 La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad.



- En el marco de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de chancay periodo 2018 El control en la gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

**Comentarios:** En el presente trabajo de investigación se determinó que la gestión administrativa es fundamental para brindar calidad de servicio.

B. **Título:** “Acondicionamiento de infraestructura terapéutica en el Complejo Turístico Baños del Inca para incrementar el turismo de salud en la Provincia de Cajamarca, 2017

**Autora:**

Bach. María Aurelia del Carmen Cubas Romero de Villavicencio

**Año:** 2018.

**Universidad:** ESCUELA DE POST GRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

**Objetivo general:** Determinar qué componentes debe contener el acondicionamiento de infraestructura terapéutica en el Complejo Turístico Baños del Inca para incrementar el turismo de salud en la Provincia de Cajamarca, 2017.

**Conclusiones:**

Considera importante de difundir el turismo de salud en nuestro país y en específico la región Cajamarca, como una alternativa de desarrollo socioeconómico teniendo como principal atractivo las aguas termales. Para esto es necesario contar con un Complejo Turístico que posea infraestructura terapéutica que permita ofrecer un gran número de servicios y tratamientos especializados para lograr la recuperación del paciente que acuda a atenderse,





Lamentablemente en el país no hay políticas ni reglamentos respecto de la arquitectura termal, tampoco las instituciones públicas ni privadas han promovido este tipo de implementación.

**Comentarios:** En el presente trabajo de investigación busco determinar qué componentes debe contener el acondicionamiento de infraestructura terapéutica en el Complejo Turístico Baños del Inca para incrementar el turismo de salud en la Provincia de Cajamarca, por lo que concluye que el diseño de una infraestructura de tratamiento; debido a que la planificación implica tener instalaciones apropiadas, desde el enfoque técnico-sanitario, para realizar los tratamientos médicos adecuados.

### 2.1.3. Antecedentes locales

#### 2.1.3.1. *Antecedente local:*

A. **Título:** “Estudio de la Influencia de la Administración de las Aguas Minero Medicinales de Marcani en la satisfacción del visitante, Distrito de San Pedro, Provincia de Canchis, Región Cusco – 2018” Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería.

**Autora:** Batallanos Rimache Paulina

**Año:** 2019.

**Universidad:** Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, facultad de Ciencias Histórico Sociales Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

**Objetivo general:** Determinar la influencia de la administración, en la satisfacción del visitante, de las aguas Minero Medicinales de Marcani del Distrito de San Pedro de Cusco.



## Conclusiones

- la Influencia de la Administración de las Aguas Minero Medicinales de Marcani en la satisfacción del visitante es negativa.
- El nivel de administración de las Aguas Minero Medicinales de Marcani, es deficiente porque la satisfacción de los visitantes en relación a los servicios recibidos es de nivel medio y bajo en cuanto a infraestructura, instalaciones y equipamiento sumado a que la administración carece de una estructura organizacional, principios corporativos y delegación de funciones, por tanto la hipótesis de investigación específica formulada se aprueba.
- De acuerdo a las encuestas aplicadas en el recurso turístico, la satisfacción de los visitantes en relación a los servicios recibidos es de nivel bajo en indicadores como: la infraestructura, instalaciones y equipamiento que solo alcanzan el 39% de aprobación teniendo un déficit del 61%, la fiabilidad alcanza un 45 % de aprobación teniendo como déficit un 55%, la capacidad de respuesta a las necesidades del visitante solo alcanzan al 39% de aceptación teniendo como déficit un 61 %, la salubridad en la empresa alcanza un 31% de aceptación presentando un déficit del 59% todo este resultado a consecuencia de que la Administración carece de una estructura organizacional, principios corporativos y delegación de funciones; por tanto la hipótesis de investigación específica se aprueba.



**Comentarios:** La presente investigación realizada en el distritito de san pedro se determinó el deficiente nivel de administración de estos recursos, y que repercute negativamente en el servicio prestado a los visitantes.

B. **Título:** “GESTIÓN MUNICIPAL E INCENTIVO A LA ACTIVIDAD TURISTICA EN EL DISTRITO DE MARANURA -LA CONVENCION-CUSCO-2019” Trabajo de Investigación para obtener el título de Licenciado en Turismo

**Autora:** Gutierrez Tupayachi, Viranshely Milagros

**Año:** 2020

**Universidad:** Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la actividad turística en el distrito de Maranura – La Convención – Cusco - 2019

### **Conclusiones**

- existe relación directa -negativa entre las variables estudiadas, se puede aseverar que las acciones emprendidas por la Municipalidad Distrital de Maranura influyen notablemente en la actividad turística existente en dicha comuna, la gestión municipal no desempeña cabalmente su función por las notables debilidades en su diseño organizacional, planeación municipal y políticas públicas de gestión.
- El Diseño Organizacional de la Municipalidad de Maranura es considerada en el MOF de la institución, esta contempla la existencia del “departamento de promoción empresarial y turismo” como



dependencia de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Medio Ambiente, sin embargo este hecho solo se manifiesta literalmente ya que por motivos presupuestales no está en funcionamiento.

- se encuentran la inoperancia del Plan de Desarrollo Concertado y la poca asignación presupuestal para la atención de la problemática del sector turismo, este hecho hace que la población involucrada (20%) en el sector turismo manifieste su malestar con este accionar.
- Con respecto a la relación de las variables “Políticas Públicas” y “Actividad turística”, podemos afirmar que se manifiestan como negativas por un 60 % ya que no plantean estrategias que partan de consensos entre los actores involucrados, lo cual genera una ineficiente y poco transparente gestión de los recursos existentes, especialmente en los Proyectos de Inversión Pública.

**Comentarios:** En la presente investigación determina que la gestión municipal del distrito de Maranura muestra un enlace naturalmente negativa con respecto a la actividad turística del lugar, por lo tanto la ineficiencia de la gestión municipal no impulsa la actividad turística.

## 2.2. Base Legal

- ✓ De conformidad a Presidencia de Consejo de Ministros (2020) mediante el cual se aprueba el “Decreto Supremo N° 044-2020-PCM; Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19”.



## 2.3. Bases Teóricas

### 2.3.1. Aguas Minero Medicinales

Según el autor Antonio Hernández Torres (2006) Manifiesta que “se considera Agua Mineromedicinal aquella que, por sus especiales características, se ha acreditado oficialmente como agente terapéutico y ha sido declarada de utilidad pública por los organismos pertinentes” (p. 27).

En general las aguas minero-medicinales son de origen exógeno o meteórico, es decir proceden de la infiltración de aguas de lluvia, que en su recorrido subterráneo pueden alcanzar una importante temperatura y sobre todo adquirir unos componentes químicos, debido a reaccionar y disolver los diferentes materiales rocosos con los que ha tenido contacto, la circulación de las aguas infiltradas se realiza generalmente a favor de grandes fracturas, que permiten su penetración en el subsuelo por simple efecto de la gravedad. El flujo descendente en el área de recarga, situada en las zonas altas de las montañas, se dirige hacia arriba en el área de descarga, emplazada en el fondo de los valles. Las aguas infiltradas experimentan en su descenso un aumento de su temperatura, debido al gradiente geotérmico, y una mayor presión debido a la columna de la propia agua que tiene encima. Además es un termosifón producido por el efecto expansivo de los vapores y gases formados y adquiridos en todo el recorrido subterráneo (Ramírez Ortega, 2006, p. 32).



### **2.3.2. Aguas Minero Medicinales de Marcani – San Pedro.**

Se ubica en el barrio de Marcani, de la comunidad campesina de san pedro de cache del distrito de San Pedro de la provincia de Canchis en el departamento de Cusco.

El líquido elemento que brota de este lugar son aguas medicinales procedentes del subsuelo de origen volcánico poseedor de un color transparente que tras su recorrido deja un color amarillento resultado del alto contenido de sulfato que posee en su composición, el agua viene siendo utilizado por los visitantes como efectivo purgante para limpiar el cuerpo en general sobre todo el tracto digestivo. El complejo contiene varios espacios de recreación, esparcimiento y piscina.

El análisis químico llevado a cabo por la Municipalidad Distrital de San Pedro en el año 2019, muestra una elevada cantidad de iones cloro, en relación a los demás iones que contiene, tiene un sabor a hierro por ser agua mineral carbonatada,

Por los efectos fisiológicos que produce en la ingesta de este líquido como efectos laxantes, purgantes y de acuerdo al análisis químico se considera apto para uso terapéutico.

### **2.3.3. Reactivación Turística Frente la Pandemia Covid-19**

Según Martorell y Arcos afirman que.

Actualmente el sector turístico está sufriendo una situación sin precedentes ante la actual pandemia mundial provocada por el virus COVID-19. En el Perú prácticamente toda actividad turística ha sido paralizada desde mediados de marzo de 2020, al igual que en otros muchos países del mundo las empresas



turísticas se encuentran en situación de inactividad. Los viajes y desplazamientos programados han sido cancelados y el sector muestra la circunstancia de más impacto de los últimos 60 años. Las empresas del sector se preguntan cómo les afectará esta situación a corto y medio plazo y qué medidas pueden adoptar para paliar la situación y recuperar turistas tan pronto; Se hace una revisión de estos aspectos, desde la situación de las empresas turísticas, mayoritariamente PYMEs, durante el estado de confinamiento de la sociedad y la importancia del término resiliencia a día de hoy, así como medidas inmediatas y medidas a adoptar a corto plazo para iniciar la recuperación del sector (2021, p. 107).

Las estrategias para recuperar la confianza del consumidor se refieren a medio y largo plazo. A medio plazo, se proponen las siguientes iniciativas:

- Colaboración estrecha entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Exteriores para diseminar historias positivas.
- El plan de marketing nacional adaptado a la situación particular de cada zona geográfica de procedencia del turista.
- mantener la calma. Seguir observando la situación que se desarrolla, ser proactivo y generar confianza.
- Los viajeros apreciarán el cuidado y la atención por su bienestar y sus futuras visitas, cuando sea el momento adecuado.
- Organización de distintas conferencias y eventos a nivel institucional para promover zonas y captar notoriedad en medios.



- El acuerdo con compañías aéreas y tour operadores que permita la rebaja de Precios para aquellas zonas de donde más se haya reducido el turismo, promocionando así que se recuperaran las visitas desde esos países.

#### **2.3.4. Teoría de la Administración.**

Para definir y conceptualizar administración se debe partir de las voces etimológicas latinas “ad” & “minister” cuyo significado es hacia y subordinación, lo que significa “aquel que presta un servicio bajo órdenes o para otro”.

según Chiavenato (2013) define: “la administración como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (p. 10). Por otro lado, Koontz, Weihrich, & Cannice (2017) afirma: “el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 4).

De acuerdo al concepto de administración el mismo que viene sufriendo cambios constantes, se cuenta con el concepto más reciente, según Cano (2017) quien señala “que la administración Es un proceso por medio del cual se consigue calidad en el funcionamiento de un organismo social, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados” (p. 21).

#### **2.3.5. Teoría de la Gestión**

Según, Rodriguez (2011) “Afirma: “El término gestión, proviene del verbo gestionar: “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera” (p. 3).





Según (Raffino, 2020) Define “como una serie de responsabilidades que se ejercen con el fin de alcanzar los objetivos de la organización, se enfoca en el seguimiento de los recursos disponibles para lograr los objetivos pautados”

A trasladar estos conceptos en el sector de las entidades de gobiernos locales, se puede mencionar que la gestión en el sector de las entidades públicas tiene el propósito de mejorar continuamente, ajustándose a los cambios con el objetivo de cubrir las necesidades y brindar servicios a la población.

### **2.3.6. Gestión administrativa**

De acuerdo con Anzola, (2002) “son las actividades que se emprenden para encauzar el afán de un grupo, la cual se tratan de lograr los objetivos con ayuda de los colaboradores, materiales y el desempeño de ciertas labores esenciales propias de la gestión administrativa” (p. 70).

De acuerdo con el autor Helmut Sy Corvo quien menciona que la Gestión Administrativa posee una importancia fundamental en el sector público debido a que en la aplicación del ejercicio los servidores y funcionarios son regidos y sometidos por los mandatos legales e instrumentos que regulan sus acciones y funciones, se ven obligados a desarrollar sus labores en marco de dispositivos legales para el logro de objetivos. (Corvo, 2019).

Por lo antes mencionado se debe comprender que la gestión administrativa forma parte fundamental en las organizaciones, debido a que se forman los cimientos sobre las cuales se van a



concretizar las actividades, también como una orientación al logro de objetivos en común de la organización. Para su mejor entendimiento es necesario conocer sus etapas:

### **2.3.6.1. *Etapas de la Gestión Administrativa***

#### **A) Planeación**

Según Federico Marcó, (2016) Es el punto de inicio del ciclo de la gestión administrativa debido a que constituyen elementos y criterios generales que son el cimiento del camino y orientación, para el logro de objetivos a nivel organizacional. (pp. 44).

El proceso de planeación es prepararse y simular a posibles hechos futuros a través de acciones y actividades. De acuerdo con Chiavenato (2013) “Desde el punto de vista formal, planear, consiste en simular el futuro esperado y establecer previamente los cursos de acción necesarios y los medios adecuados para alcanzar los objetivos” (p. 148).

De acuerdo con Cano (2017) “la planeación se considera como un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización” (p. 30). De lo antes mencionado se puede entender como el camino en el cual los dirigentes de la empresa marcan el camino orientado al logro de su misión conforme a la perspectiva de su visión.

Cuyos elementos son:



➤ **Misión:**

De acuerdo con Cano (2017) “la misión Se fundamenta en las acciones que realiza o presta la organización, es el faro que ilumina su camino, es el sentido y razón de ser de la organización” (p. 35).

➤ **Visión:**

Según Cano (2017) “Es el panorama futuro deseado por la organización y su grupo de colaboradores y como desea ser en un periodo de corto, mediano o largo plazo según corresponda (p. 035).

➤ **Objetivos:**

Es el producto a futuro que la organización desea conseguir, de acuerdo a la orientación de sus actividades, según Harold Koontz (2012) “son los fines hacia los cuales se dirige la actividad; no sólo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige la organización” (p. 110).

➤ **Estrategias:**

Primigeniamente la noción de estrategia estuvo empleado por militares que con el transcurso del tiempo vino evolucionando, en la actualidad es adaptado en las organizaciones, de acuerdo con Chiavenato, (2013) “la movilización de todos los recursos de la empresa en el ámbito global con el propósito de alcanzar los objetivos en el largo plazo” (p. 202).



➤ **Procedimientos:**

Es la sucesión de acciones, funciones y actividades que se realiza en el desarrollo de las labores. De acuerdo con Harold Koontz, (2012) “consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas, lineamientos para actuar” (p. 112).

➤ **Principios:**

Según Cano, (2017) “refiere a las creencias, ideas, valores, normas y comportamientos” (p. 34). Se refiere a los valores y normas que rigen en una organización.

➤ **Asignación de Recursos o Presupuesto:**

De acuerdo a Chiavenato (2013) “los presupuestos son los planes relacionados con el dinero durante determinado periodo, ya sea por ingresos o gastos” (p. 147).

## **B) Organización**

Según Chiavenato (2013) “ ” (p. 72).

En esta etapa comprende las unidades conformantes en una estructura, las personas idóneas y necesarias en base a jerarquía que las ordena de acuerdo a un (organigrama). Para ello es importante considerar:

- **Especialización del Trabajo:** según Coulter (2010) “Consiste en la división de las actividades que se desarrollan por parte de los



integrantes de la organización en tareas separadas, especializando a cada trabajador en hacer una parte de cada actividad” (pp. 0185-0190).

- **Departamentalización:** Según Coulter (2010) “es el modo cómo se agrupan los puestos, ya sea según las funciones, ubicación, etc. Depende de cada organización la forma de departamentalizar sus puestos, de acuerdo a su realidad y necesidades. Se encuentra establecida por medio del organigrama organizacional” (pp. 185-190).

**Cadena de Mando:** De acuerdo con Coulter (2010) "representa la línea de autoridad que abarca la totalidad de la organización, establece las áreas que informan o reportan a otras. Establece para los trabajadores la autoridad bajo la cual desempeñan labores” (p. 0185-0190).

- **Tramo de Control:** Según Coulter (2010) “referencia la cantidad máxima de trabajadores a los cuales puede tener bajo su mando un responsable de unidad o dependencia, asegurando que esta se desarrolle de forma adecuada, eficiente y eficaz” (p. 0185-0190).

- **Centralización y Descentralización:** Según Coulter (2010) “se refiere al grado en el que se toman las decisiones, la centralización implica que la toma de decisiones se da en los niveles superiores de la entidad y en contraparte, la descentralización incluye a los niveles inferiores en este proceso” (p. 0185-0190).

- **Formalización:** son las herramientas de gestión con los que cuenta una organización, según Coulter (2010) “como son el manual de



organización y funciones (MOF), reglamento organización y funciones (ROF), cuadro de asignación de puestos (CAP), manual de perfiles de puesto (MPP), entre otros” (p. 0185-0190).

### C) Dirección

Conforme a Chiavenato (2013) “está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa” (p. 149).

De acuerdo con Cano (2017) “es precisamente la función de la dirección la que orienta la ejecución de los planes y programas que conducen al cumplimiento de la misión organizacional” (p. 74). Quiere decir que la dirección es el proceso de conducir al cumplimiento de la planeación y se para el logro de objetivos conforme a la visión.

Según (chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2013)“la dirección consta factores como la motivación, liderazgo y comunicación” (p. 149).

- **Motivación:** conforme a Harold Koontz (2012)“es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares” (p. 388). En tal sentido, los encargados de la organización al capacitar y motivar a su personal a cargo buscan impulsar el anhelo al cumplimiento de los objetivos en común y personales.



- **Liderazgo:** Según Chiavenato (2013) “es el proceso de influenciar y dirigir la conducta de las personas en dirección al alcance de objetivos” (p. 315). Hoy en día el concepto de liderazgo es parte sustancial de las organizaciones debido a que los líderes transmiten compromiso para el logro de los objetivos propuestos.
- **Comunicación:** según Cano (2017) “es la interacción social, mediante la cual se realiza la transferencia de información entre una persona y otra para el intercambio de ideas, conocimiento y emociones, con el fin de producir cambios positivos en los modos de pensar y actuar” (p. 88). Convirtiéndose en un factor clave para la adecuada función de la dirección.

#### **D) Control**

Según Cano (2017) “es el proceso mediante el cual se garantiza que los propósitos y políticas de una empresa se cumplan y que los recursos disponibles para ello estén siendo administrados adecuadamente en términos de eficacia y eficiencia” (p. 104).

El concepto que explica el propósito del control según Cano (2017) “es la promoción de la eficiencia y la eficacia en la operación y la administración” (p. 106), lo cual conlleva a conseguir el decrecimiento de posibles errores en el cumplimiento de funciones, mediante el acogimiento de medidas correctivas o preventivas, según corresponda.



Por lo mencionado anteriormente, el control tiene como intención comprobar que los resultados sean acorde a los objetivos establecidos por la organización.

Según Chiavenato (2013) “Define el control en base a cuatro etapas” (p. 149)

➤ **Establecimiento de Estándares o Criterios:**

Son criterios que facilitan medios para disponer las acciones y pronosticar el producto, evaluar las acciones y actividades ejecutadas para el cumplimiento de logros.

➤ **Observación del Desempeño:** El propósito de esta etapa no es el de juzgar el desempeño, sino evaluar lo que se hizo bien, así como aquello que se puede mejorar, para construir los cimientos del éxito en marco a una mejora continua, con la finalidad de que sus colaboradores puedan ser mucho más eficientes y eficaces en lo posterior.

➤ **Comparación del Desempeño:** Es el proceso de comparación entre el desempeño real y el desempeño estándar permite identificar posibles variaciones, desviaciones o errores que se tuvo en el procedimiento de las actividades que conllevará toma de medidas necesarias.

➤ **Acción Correctiva:** luego de realizado la evaluación de desempeño de los funcionarios con los criterios provistos y comparar los acontecimientos obtenidos, se podrán vislumbrar los posibles cambios





conforme a los errores o desviación adquiridas y que ameriten medidas correctivas.

#### 2.4. Marco Conceptual

- ✓ **Administración:** Según Hitt (2006) “El proceso de estructurar y utilizar conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (p.2).
- ✓ **Gestión:** De acuerdo a Rodriguez (2011) “es la acción y efecto de administrar, dirigir lo conducente para conseguir las metas planificadas” (p. 4).
- ✓ **Gestión administrativa:** Según , Amador (2003) “la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa” (p.14)
- ✓ **Estrategias:** Según caneda, (2010) “la estrategia es la orientación en el actuar futuro, el establecimiento de un fin, en un plazo estimado como aceptable hacia el cual orientar el rumbo empresarial” (p. 78)
- ✓ **Comunicación:** Según Lamb Charles (2006) “la comunicación es "el proceso por el cual intercambiamos o compartimos significados mediante un conjunto común de símbolos” (p.484).
- ✓ **Liderazgo:** Según Chiavenato (2004) “influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (p. 458).



- ✓ **Principios:** Según Barroeta (2019) “son valores, creencias, normas, que instruyen y regulan el buen funcionamiento de la organización. Es la columna de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos dentro de una organización”.
- ✓ **Objetivos:** de acuerdo con Barroeta (2019) los objetivos “son el fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige una acción”.
- ✓ **Gobierno local:** según MUNICIPALIDADES (2003) “Son órganos de gobierno local las municipalidades provinciales y distritales. La estructura orgánica de las municipalidades está compuesta por el Concejo Municipal y la Alcaldía”.

## 2.5. Variables e indicadores

### 2.5.1. Identificación de la variable

- Gestión Administrativa.



### 2.5.2. Operacionalización de variable

| DEFINICIÓN. CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES  | INDICADORES   |
|--|--|--|---|
| <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA de acuerdo con Anzola (2002) “son las acciones que se inician para encauzar el afán de un grupo, en donde se busca lograr los objetivos con ayuda de los colaboradores, materiales y el ejercicio de determinadas labores esenciales y propias de la gestión administrativa” (p. 70)</p> | <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Para el mejor entendimiento de gestión administrativa, es imprescindible enfocar sus fases como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul> <p>(Anzola, 2002, pág. 70)</p> | <p>PLANEACIÓN “Planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear y definir los objetivos es seleccionar anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden” (Chiavenato, Gestion del Talento Humano , 2013, p. 148)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Misión</li> <li>✓ Visión</li> <li>✓ Objetivos</li> <li>✓ Estrategias</li> <li>✓ Procedimientos</li> <li>✓ Principios</li> <li>✓ Asignación de recursos o presupuestos.</li> </ul>                    |
|  |  | <p>ORGANIZACIÓN “la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (Chiavenato, Gestion del Talento Humano , 2013, p. 72)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Especialización del trabajo</li> <li>✓ Departamentalización</li> <li>✓ Cadena de mando</li> <li>✓ Tramo de control</li> <li>✓ Centralización y descentralización</li> <li>✓ Formalización</li> </ul> |
|  |  | <p>DIRECCIÓN “La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa” (Chiavenato, Gestion del Talento Humano , 2013, p. 149)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motivación</li> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Comunicación</li> </ul>   |
|  |  | <p>CONTROL “La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos o los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado” (Chiavenato, Gestion del Talento Humano , 2013, p. 149).</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecimiento de estándares o criterios</li> <li>✓ Observación del desempeño</li> <li>✓ Comparación del desempeño con el estándar</li> <li>✓ Acción correctiva</li> </ul>                          |



### 3. CAPITULO III MÉTODO

#### 3.1. Alcance del estudio

La investigación es descriptivo, según Sampieri R. H. (2014) “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

#### 3.2. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo Básico, de acuerdo con Diaz (2005) “la investigación básica solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico existentes a cerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar su contenido” (p. 043).

#### 3.3. Enfoque de la investigación

La presente de investigación es de enfoque cuantitativo, según Sampieri R. H. (2014) “con los estudios cuantitativos se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos” (p. 5-6).

#### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño de estudio es no experimental, según Diaz (2005) “analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 071).



### **3.5. Población y muestra de la investigación**

#### **3.5.1. Población**

Según Sampieri, Fernandez, & Baptista (2014) “Una población comprende a todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos”.

Para la presente investigación se considera a la población a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, debido a que son trabajadores que encuentran inmersos en la gestión administrativa en la municipalidad en diferentes áreas, con alcance del centro de aguas minero medicinales de Marcani, los cuales hacen un total de cuarenta y siete colaboradores (47) según (Cuadro de Asignacion de Personal, 2018)

#### **3.5.2. Muestra**

El tipo de muestra para este estudio es no probabilístico.

De acuerdo con (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014) “La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad”. (p. 176)

En merito a lo descrito líneas arriba se toma como muestra a veintisiete colaboradores (27) quienes trabajan directamente en el Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani.



### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas**

Se usaran las siguientes:

- ✓ Encuestas
- ✓ Revisión bibliográfica

#### **3.6.2. Instrumentos**

Se ocuparan los instrumentos:

- ✓ Cuestionarios
- ✓ Fichas bibliográficas

### **3.7. Validez y conformidad de los instrumentos**

Se contará con el apoyo de profesionales estadistas de la Universidad Andina del Cusco para la validez y conformidad del instrumento.

### **3.8. Plan de análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de datos se empleará:

- ✓ Software SPSS
- ✓ Microsoft Excel



#### 4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

###### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la planeación en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021, se asignó un cuestionario a 27 trabajadores, en el cual se considera 23 ítems distribuidos de la siguiente forma:

**Tabla 1**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

| Variable               | Dimensión                          | Indicador                                 | Ítems                       |    |
|------------------------|------------------------------------|---|-----------------------------|----|
| Gestión administrativa | Planeación                         | Misión                                    | 1, 2                        |    |
|                        |                                    | Visión                                    | 3, 4                        |    |
|                        |                                    | Objetivos                                 | 5, 6                        |    |
|                        |                                    | Estrategias                               | 7                           |    |
|                        |                                    | Procedimientos                            | 8                           |    |
|                        |                                    | Principios                                | 9                           |    |
|                        |                                    | Asignación de recursos o presupuestos     | 10                          |    |
|                        |                                    | Organización                              | Especialización del trabajo | 11 |
|                        |                                    |   | Departamentalización        | 12 |
|                        |                                    |   | Cadena de mando             | 13 |
|                        | Tramo de control                   |   | 14                          |    |
|                        | Centralización y descentralización |   | 15                          |    |
|                        | Formalización                      |   | 16                          |    |
|                        | Dirección                          | Motivación                                | 17                          |    |
|                        |                                    | Liderazgo                                 | 18                          |    |
|                        |                                    | Comunicación                              | 19                          |    |
|                        | Control                            | Establecimiento de estándares o criterios | 20                          |    |
|                        |                                    | Observación del desempeño                 | 21                          |    |
|                        |                                    | Comparación del desempeño con el estándar | 22                          |    |
|                        |                                    | Acción correctiva                         | 23                          |    |

*Nota:* Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:



**Tabla 2**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

| Promedio    | Gestión administrativa |
|-------------|------------------------|
| 1 – 1.80    | Muy mala               |
| 1.81 – 2.60 | Mala                   |
| 2.61 – 3.40 | Regular                |
| 3,41 – 4,20 | Buena                  |
| 4,21 – 5,00 | Muy buena              |

*Nota.* Elaboración propia

#### **4.1.2. Fiabilidad del instrumento**

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de la planeación en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021, se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,805            | 23             |

*Nota.* Elaboración propia





Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,805 para los ítems considerados en la variable gestión administrativa, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

#### 4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021, se consideró las dimensiones de: planeación, organización, dirección y control. Los resultados se presentan de la siguiente forma:

##### 4.2.1. Planeación

###### A) Resultados de los indicadores de la dimensión planeación

**Tabla 4**

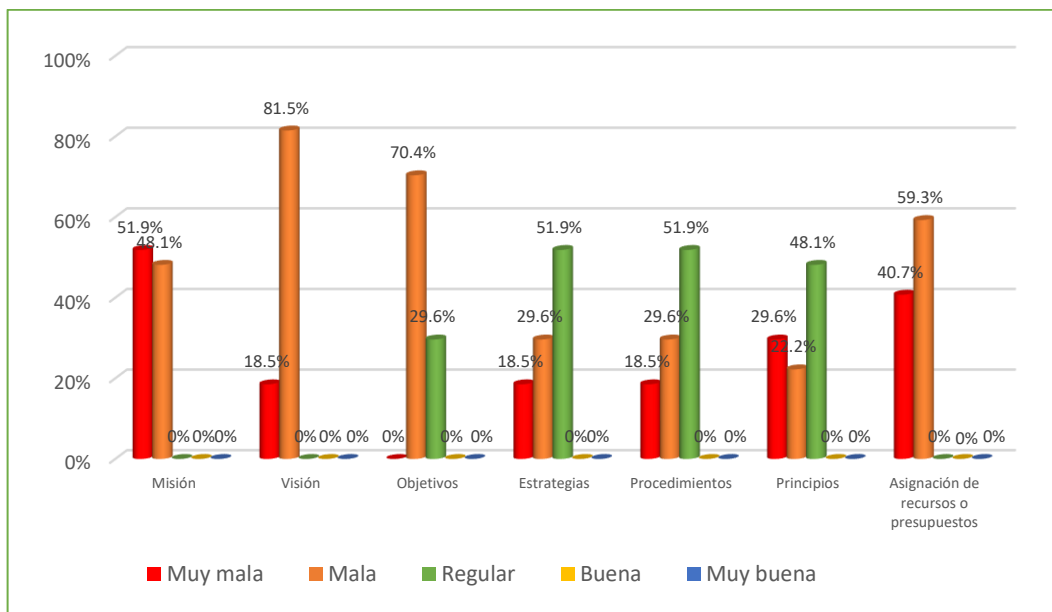
*Indicadores de la dimensión planeación*

|              | Misión    |               | Visión    |               | Objetivos |               | Estrategias |               | Procedimientos |               | Principios |               | Asignación de recursos o presupuestos |               |
|--------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-------------|---------------|----------------|---------------|------------|---------------|---------------------------------------|---------------|
|              | f         | %             | f         | %             | f         | %             | f           | %             | f              | %             | f          | %             | f                                     | %             |
| Muy mala     | 14        | 51,9%         | 5         | 18,5%         | 0         | 0,0%          | 5           | 18,5%         | 5              | 18,5%         | 8          | 29,6%         | 11                                    | 40,7%         |
| Mala         | 13        | 48,1%         | 22        | 81,5%         | 19        | 70,4%         | 8           | 29,6%         | 8              | 29,6%         | 6          | 22,2%         | 16                                    | 59,3%         |
| Regular      | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 8         | 29,6%         | 14          | 51,9%         | 14             | 51,9%         | 13         | 48,1%         | 0                                     | 0,0%          |
| Buena        | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0           | 0,0%          | 0              | 0,0%          | 0          | 0,0%          | 0                                     | 0,0%          |
| Muy buena    | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0         | 0,0%          | 0           | 0,0%          | 0              | 0,0%          | 0          | 0,0%          | 0                                     | 0,0%          |
| <b>Total</b> | <b>27</b> | <b>100,0%</b> | <b>27</b> | <b>100,0%</b> | <b>27</b> | <b>100,0%</b> | <b>27</b>   | <b>100,0%</b> | <b>27</b>      | <b>100,0%</b> | <b>27</b>  | <b>100,0%</b> | <b>27</b>                             | <b>100,0%</b> |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 1**

*Indicadores de la dimensión planeación*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- En Referencia a la Figura 1, se observa con respecto al indicador misión, se observa que el 51.9 % de los trabajadores encuestados califican como muy malo, el 48.1% califico como malo, lo que indica que la misión de la entidad no se emplea como modelo de acción para el ejercicio de las funciones de los trabajadores, debido a que no se da a conocer este instrumento en capacitaciones ni tampoco existe banners o folletos que difundan la misión para involucrar a todos los colaboradores, por lo tanto las acciones que se realiza en el Centro de Agua Minero Medicinal de Marcani, no son acorde con lo sustentado en la misión de la entidad municipal.
- Referente al indicador visión, en la Figura 1, se observa que el 81.5% de las personas encuestadas califican como malo y el 18.5% califican muy malo, lo cual indica que la visión de la entidad no es compartida por los funcionarios y colaboradores de la entidad



por la desactualización del mismo lo que repercute que los trabajadores no estén involucrados con el logro de los propósitos de la entidad.

- Respecto al indicador objetivos, en la Figura 1, se percibe que el 70.4% de las personas encuestadas perciben como muy malo, el 29.6% de los encuestados califican como malo, lo que indica que los objetivos establecidos que se espera alcanzar por la entidad municipal con respecto al centro de Agua Minero Medicinal de Marcani no son compartidos ni socializados de manera adecuada, en gran medida esto se debe a que estos no fueron establecidos con claridad.
- En la figura 1, en cuanto al indicador estrategias, se percibe que el 51.9% de las personas encuestadas califican como regular, el 29.6% como malo, el 18.5 % como muy malo, a pesar de que se cuentan con estrategias para alcanzar los objetivos, estas aun no son claras, lo cual limita la participación de los colaboradores en el centro de agua minero medicinal de Marcani.
- En la figura 1, con respecto al indicador procedimientos, en la figura 1, se observa que el 51.9% de las personas encuestadas califican como regular, el 29.6% como malo, el 18.5 % como muy malo, se puede apreciar que los procedimientos no se encuentran debidamente determinados y formalizados en documentos de gestión, el cual repercute en los colaboradores del centro de agua minero medicinal de Marcani al momento del desarrollo de sus funciones.
- En la figura 1, en cuanto al indicador principios, se percibe que el 48.1% de las personas encuestadas perciben como regular, el 29.6% como muy malo, el 22.9% como malo, esto indica que los colaboradores del centro de agua minero medicinal de



Marcani ignoran en gran medida los principios que regulan sus funciones, se percibe también que los principios no son considerados como requisito en el ingreso de nuevos trabajadores, lo que afecta en el desempeño de las funciones de los demás trabajadores.

- Con respecto a la figura 1, referente al indicador asignación de recursos o presupuestos, se observa que el 59.3% 40.7% de los encuestados califican como malo, el 40.7% como muy malo, se puede apreciar que los colaboradores del centro de aguas minero medicinal de Marcani y área administrativa no cuentan con los recursos humanos, económicos y financieros necesarios el mismo que afecta en el buen desempeño de sus funciones.

## B) Resultados de la dimensión planeación

**Tabla 5**

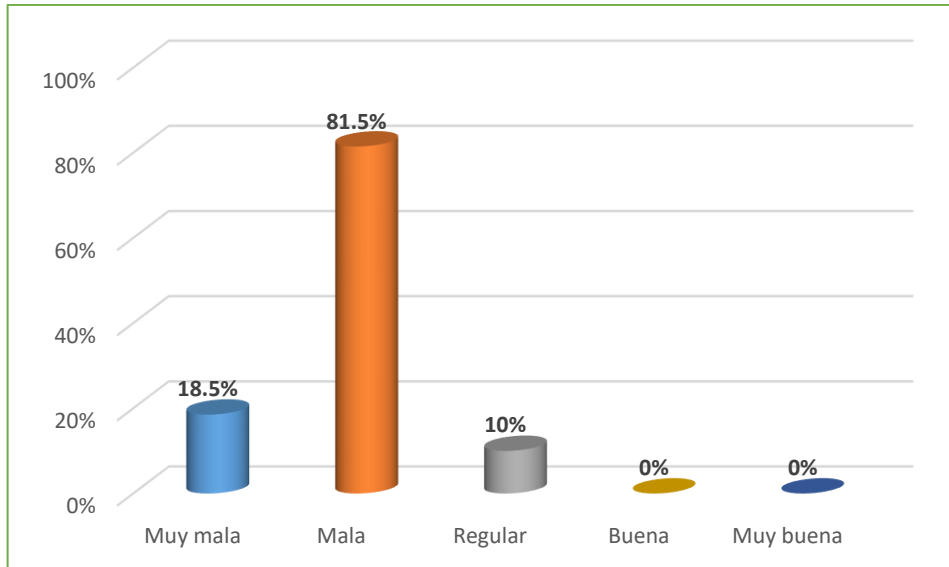
### *Planeación*

|           | f  | %      |
|-----------|----|--------|
| Muy mala  | 5  | 18,5%  |
| Mala      | 22 | 81,5%  |
| Regular   | 0  | 0,0%   |
| Buena     | 0  | 0,0%   |
| Muy buena | 0  | 0,0%   |
| Total     | 27 | 100,0% |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 2**

*Planeación*



*Nota. Elaboración propia*

**Interpretación y análisis:**

- Con referencia a la Figura 2, se percibe que el 81,5% de las personas encuestadas aprecian que la planeación en la entidad con respecto al centro de agua minero medicinal de Marcani durante la pandemia por la Covid-19 es mala, observándose una tendencia negativa, esto evidencia que existe escasos planes de acción debidamente instaurados y correctamente formalizados en documentos de gestión, sumado a ello que no son socializados ni compartidos con los trabajadores, también se aprecia que no cuentan con los óptimos recursos, asimismo ignoran los principios que norman el buen desempeño de sus funciones y obligaciones, el mismo que afecta en el procedimiento de sus funciones y en consecuencia al logro de los objetivos.



### 4.2.2. Organización

#### A) Resultados de los indicadores de la dimensión organización

**Tabla 6**

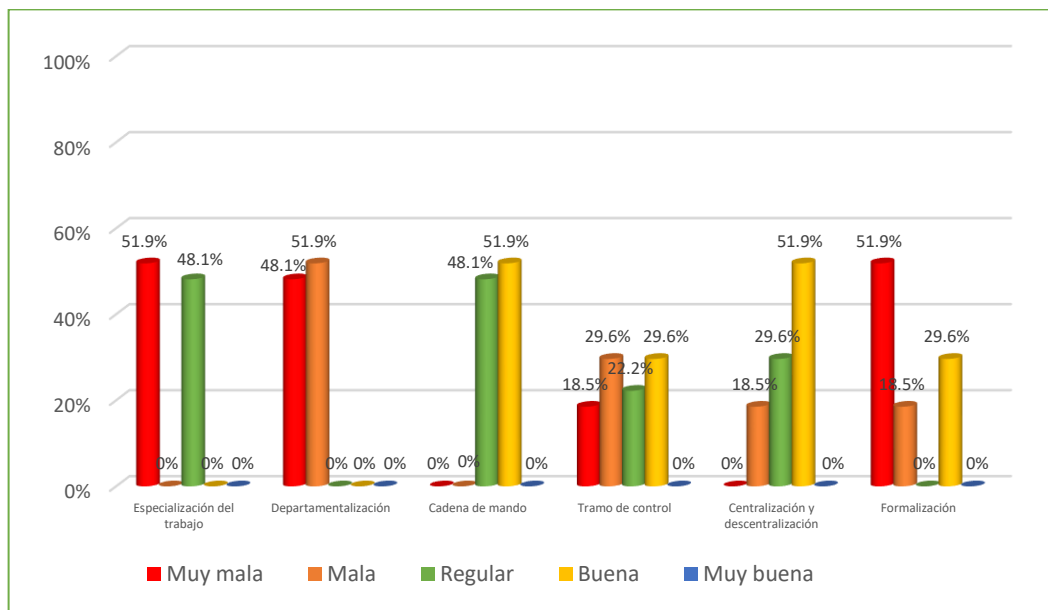
*Indicadores de la dimensión organización*

|           | Especialización del trabajo |        | Departamentalización |        | Cadena de mando |        | Tramo de control |        | Centralización y descentralización |        | Formalización |        |
|-----------|-----------------------------|--------|----------------------|--------|-----------------|--------|------------------|--------|------------------------------------|--------|---------------|--------|
|           | f                           | %      | f                    | %      | f               | %      | f                | %      | f                                  | %      | f             | %      |
| Muy mala  | 14                          | 51,9%  | 13                   | 48,1%  | 0               | 0,0%   | 5                | 18,5%  | 0                                  | 0,0%   | 14            | 51,9%  |
| Mala      | 0                           | 0,0%   | 14                   | 51,9%  | 0               | 0,0%   | 8                | 29,6%  | 5                                  | 18,5%  | 5             | 18,5%  |
| Regular   | 13                          | 48,1%  | 0                    | 0,0%   | 13              | 48,1%  | 6                | 22,2%  | 8                                  | 29,6%  | 0             | 0,0%   |
| Buena     | 0                           | 0,0%   | 0                    | 0,0%   | 14              | 51,9%  | 8                | 29,6%  | 14                                 | 51,9%  | 8             | 29,6%  |
| Muy buena | 0                           | 0,0%   | 0                    | 0,0%   | 0               | 0,0%   | 0                | 0,0%   | 0                                  | 0,0%   | 0             | 0,0%   |
| Total     | 27                          | 100,0% | 27                   | 100,0% | 27              | 100,0% | 27               | 100,0% | 27                                 | 100,0% | 27            | 100,0% |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 3**

*Indicadores de la Dimensión Organización.*



*Nota.* Elaboración propia



### Interpretación y análisis:

- Referente a la Figura 3 se observa que el indicador especialización del trabajo, se aprecia que el 51.9% de las personas encuestadas califican como muy malo, el 48.1% como regular, lo que evidencia que no están debidamente fragmentado las funciones y tareas que desarrollan en el centro de aguas minero medicinal de Marcani, que no están debidamente especificadas, lo cual genera que las personas quienes desempeñan funciones en el lugar no puedan especializarse en ellas.
- Conforme a la Figura 3, en cuanto al indicador departamentalización, se aprecia que el 51.9% de las persona encuestadas consideran como malo, el 48.1% como muy malo, esto muestra que la organización en específico el centro de agua minero medicinal de Marcani no cuentan con una adecuada departamentalización visto que las áreas de trabajo no se hallan agrupados conforme a su naturaleza y funciones que desempeñan cuyo factor es la desactualización del organigrama institucional en el marco de la pandemia sanitaria por la Covid-19.
- Respecto a la Figura 3, Acerca del indicador cadena de mando, se advierte que el 51.9% de las personas encuestadas estiman como bueno, mientras que el 48.1% como regular, lo que indica que existe cierta línea de autoridad y es conocida por los colaboradores.
- Respecto a la Figura 3, sobre el indicador tramo de control, se percibe que el 29.6% de los encuestados consideran bueno, el 29.6% como malo, el 22.2% como regular, el 18.5% como muy malo. El cual es indicativo de falencias con respecto a al número máximo de subordinados que un jefe de área tiene bajo su control, sin embargo el



órgano de línea encargado del centro de agua minero medicinal de Marcani en este caso la Sub Gerencia de Servicios Públicos hace denodados esfuerzos por tener el control bajo su mando afectando en el correcto cumplimiento de sus funciones.

- Respecto de la Figura 3, En cuanto al indicador centralización y descentralización, se aprecia que el 51.9% de los encuestados consideran bueno, 29.6% como regular, mientras que 18.5% como malo, lo que indica que existe ciertas falencias en cuanto al involucramiento del personal en la toma de decisiones de la organización a niveles inferiores, esto debido a que en el nivel superior se centraliza la toma de decisiones.
- Referente a la Figura 3, con relación al indicador formalización, se observa que el 51.9% de los encuestados calificaron como muy malo, el 29.6% como bueno y el 18.5% calificaron como malo, esto muestra que existen debilidades con respecto a los documentos de gestión en el centro de aguas minero medicinal de Marcani.

### Resultados de la dimensión organización

**Tabla 7**

*Organización*

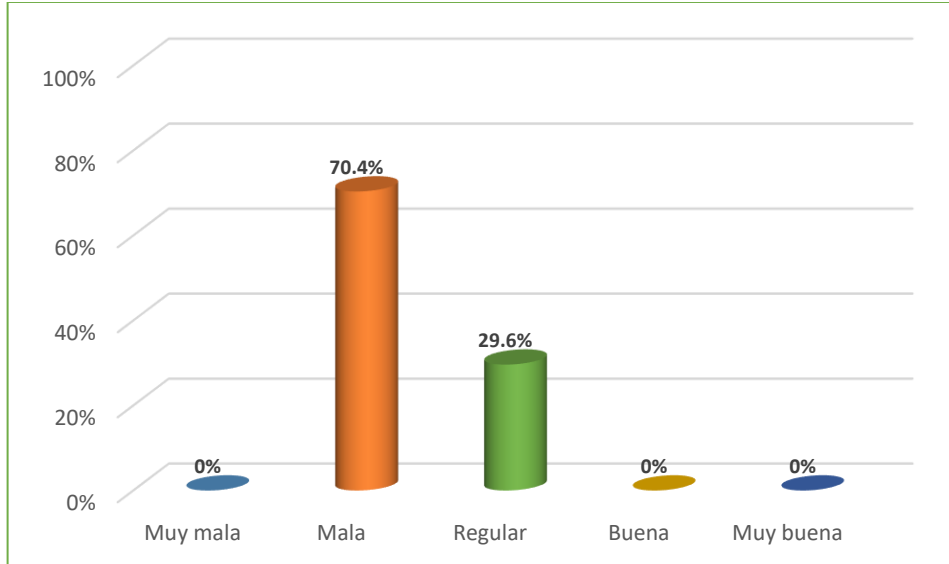
|           | f  | %      |
|-----------|----|--------|
| Muy mala  | 0  | 0,0%   |
| Mala      | 19 | 70,4%  |
| Regular   | 8  | 29,6%  |
| Buena     | 0  | 0,0%   |
| Muy buena | 0  | 0,0%   |
| Total     | 27 | 100,0% |

*Nota.* Elaboración propia



**Figura 4**

*Organización*



*Nota.* Elaboración propia.

**Interpretación y análisis:**

- Se observa en la Figura 4, que el 70.4% de las personas encuestadas valoran a esta organización como malo y el 29.6% como regular, se observa una inclinación negativa respecto a esta dimensión, esto se debe a que la entidad como tal no cuenta con documentos de gestión acorde a la coyuntura actual como es el caso del organigrama actualizado y planes de acción, por otro lado sobre el tramo de control no se establece el número máximo de trabajadores bajo la responsabilidad de un jefe de área, esto se deriva en el incumplimiento de los escasos planes y en consecuencia de los objetivos.



### 4.2.3. Dirección

#### A) Resultados de los indicadores de la dimensión dirección

Tabla 8

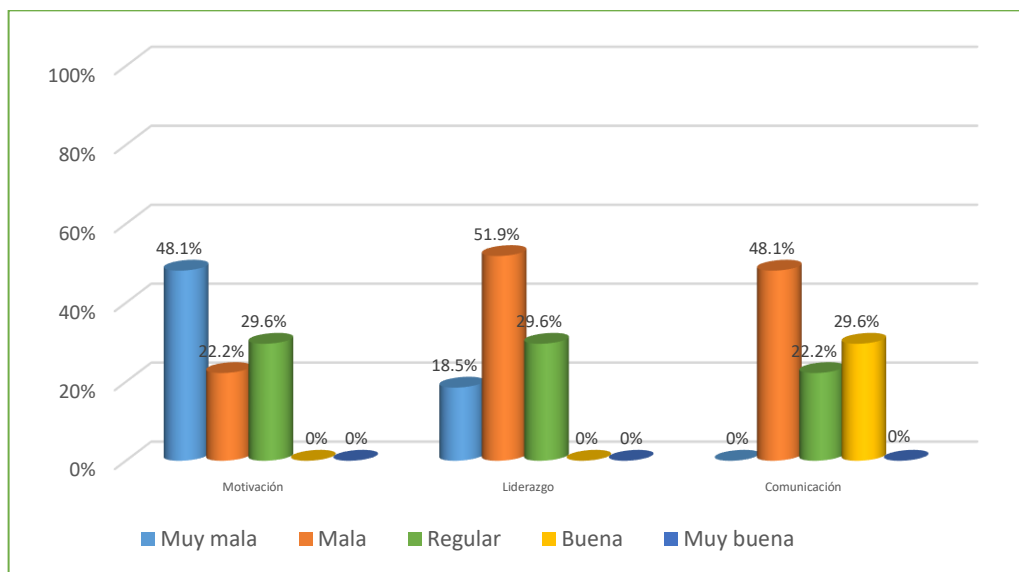
Indicadores de la dimensión Dirección

|           | Motivación |        | Liderazgo |        | Comunicación |        |
|-----------|------------|--------|-----------|--------|--------------|--------|
|           | f          | %      | f         | %      | f            | %      |
| Muy mala  | 13         | 48,1%  | 5         | 18,5%  | 0            | 0,0%   |
| Mala      | 6          | 22,2%  | 14        | 51,9%  | 13           | 48,1%  |
| Regular   | 8          | 29,6%  | 8         | 29,6%  | 6            | 22,2%  |
| Buena     | 0          | 0,0%   | 0         | 0,0%   | 8            | 29,6%  |
| Muy buena | 0          | 0,0%   | 0         | 0,0%   | 0            | 0,0%   |
| Total     | 27         | 100,0% | 27        | 100,0% | 27           | 100,0% |

Nota. Elaboración propia

Figura 5:

Indicadores de la dimensión Dirección



Nota. Indicadores de la dimensión dirección



### **Interpretación y análisis:**

- se observa en la Figura 5, sobre el indicador motivación se observa un 48.1% de las personas encuestadas califican como muy malo, el 29.6% como regular y el 22.2% califican como mala, esto da una clara percepción que en los colaboradores del centro de agua minero medicinal de Marcani no se encuentran motivados por su jefe inmediato, debido a que no se programan capacitaciones de motivación, por lo tanto, el involucramiento de los colaboradores no tiene el propósito de mejora constante en el desempeño de sus funciones.
- Referente a la Figura 5, sobre el indicador liderazgo se observa que el 51.9% de los encuestados califican como mala, el 29.6% como regular y el 18.5% como muy mala, lo que muestra que los responsables de las áreas no predicán con el ejemplo, por otro lado la escasa rapidez por el jefe de área para resolver acontecimientos en base a la toma de decisiones situación que muestra un desatino en cuanto a liderazgo.
- Con respecto a la Figura 5, en cuanto al indicador comunicación se observa que el 48.1% de las personas encuestadas califican muy malo, el 29.6% califican de regular y el 22.2% califican como mala, esto se evidencia que la comunicación que existe entre los órganos de línea y los colaboradores del centro de agua minero Medicinal de Marcani no se da de manera fluida ni horizontal, lo que repercute en malas acciones en algunas situaciones inesperadas, por lo que claramente muestra una falencia en este indicador.



## B) Resultados de la dimensión dirección

**Tabla 9**

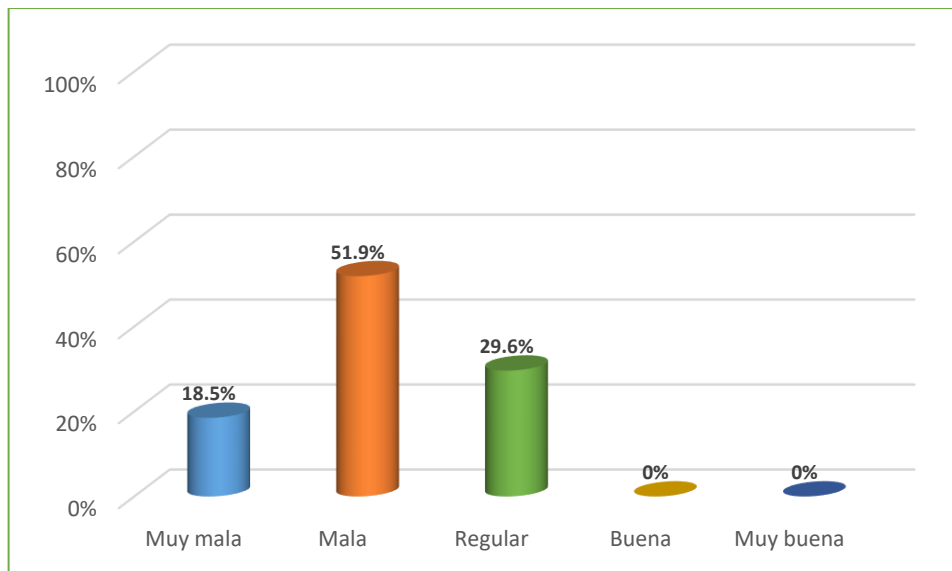
*Dirección*

|           | f  | %      |
|-----------|----|--------|
| Muy mala  | 5  | 18,5%  |
| Mala      | 14 | 51,9%  |
| Regular   | 8  | 29,6%  |
| Buena     | 0  | 0,0%   |
| Muy buena | 0  | 0,0%   |
| Total     | 27 | 100,0% |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 6:**

*Dirección*



*Nota.* Dirección



**Interpretación y análisis:**

- En referencia a la Figura 6, se aprecia, el 51.9% de los colaboradores sometidos a la encuesta perciben en cuanto a la dirección del Centro de Aguas minero medicinales de Marcani en tiempo de la actual pandemia sanitaria por la Covid-19 es mala, el 29.6% que es regular y el 18.5% consideran como muy mala, esto se debe a las falencias existentes por los responsables del centro de agua minero medicinal de Marcani, el mismo que no logra cumplir con la función de dirección debido a que no orienta a los colaboradores al cumplimiento de los planes y programas para la obtención de objetivos conforme a la visión institucional, esto se debe en gran medida a la carencia de comunicación y motivación de los colaboradores.

**4.2.4. Control**

**A) Resultados de los indicadores de la dimensión control**

**Tabla 10**

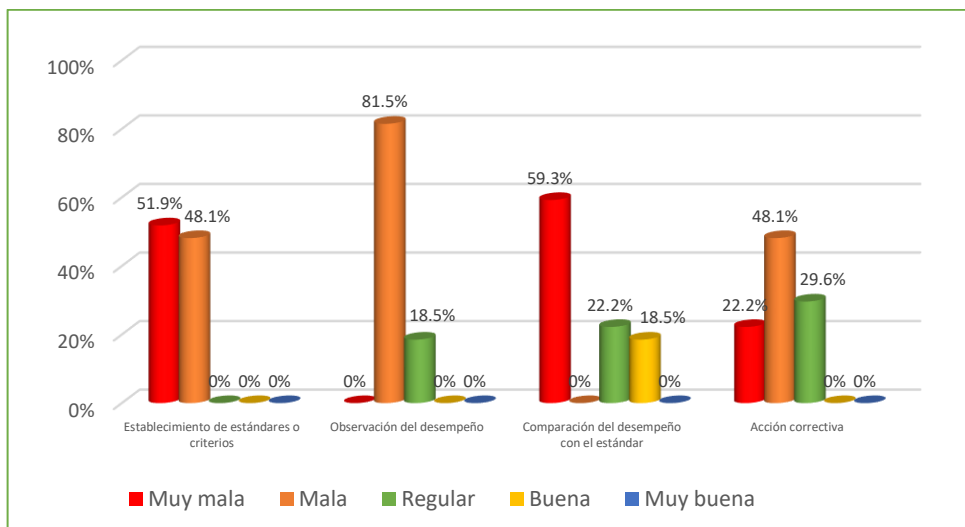
*Indicadores de la dimensión Control*

|              | Establecimiento de estándares o criterios |               | Observación del desempeño |               | Comparación del desempeño con el estándar |               | Acción correctiva |               |
|--------------|---|---------------|---------------------------|---------------|---|---------------|-------------------|---------------|
|              | f   | %             | f                         | %             | f   | %             | f                 | %             |
| Muy mala     | 14  | 51,9%         | 0                         | 0,0%          | 16  | 59,3%         | 6                 | 22,2%         |
| Mala         | 13  | 48,1%         | 22                        | 81,5%         | 0   | 0,0%          | 13                | 48,1%         |
| Regular      | 0   | 0,0%          | 5                         | 18,5%         | 6   | 22,2%         | 8                 | 29,6%         |
| Buena        | 0   | 0,0%          | 0                         | 0,0%          | 5   | 18,5%         | 0                 | 0,0%          |
| Muy buena    | 0   | 0,0%          | 0                         | 0,0%          | 0   | 0,0%          | 0                 | 0,0%          |
| <b>Total</b> | <b>27</b>                                 | <b>100,0%</b> | <b>27</b>                 | <b>100,0%</b> | <b>27</b>                                 | <b>100,0%</b> | <b>27</b>         | <b>100,0%</b> |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 7**

*Indicadores de la dimensión Control*



*Nota.* Control

**Interpretación y análisis:**

- Con respecto a la Figura 7 el indicador establecimiento de estándares o criterios, se aprecia que el 51.9% de los encuestados califican como muy malo y el 48.1% consideran malo, lo cual muestra que existe una escasa determinación de estándares o criterios en el centro de agua minero medicinal de Marcani lo que repercute en limitado ejercicio de la comparación y medición de la práctica de los colaboradores.
- De acuerdo con la figura 7, con respecto al indicador observación del desempeño, se establece que el 81.5% de las personas encuestadas califican de malo y el 18.5% consideran regular, lo cual muestra que el encargado del centro de agua minero medicinal de Marcani emite escasas propuestas que mejoren los errores detectados en el proceso del desarrollo de sus labores, por lo que se evidencia que no se ejecuta una observación constante.
- En referencia a la Figura 7, el indicador comparación del desempeño con el estándar, se calcula que el 59.3% de los colaboradores que se aplicó la encuesta califican muy



malo, el 22.2% consideran regular y el 18.5% precisan como bueno, lo que indica que los responsables de la comparación del desempeño de los trabajadores no identifican los desvíos o variaciones en el desempeño lo que conlleva al desconocimiento del desempeño real de los colaboradores en relación a un desempeño estándar el mismo que repercute en el logro de objetivos.

- Con relación a la Figura 7, el indicador Acción Correctiva, se percibe un 48.1% de los colaboradores que fueron encuestados califican de malo, el 29.6% de regular y el 22.2% consideran como muy malo, lo cual muestra que se tiene una limitada identificación de las desviaciones o variaciones en el proceso de las funciones de los trabajadores, e insuficientes medidas preventivas, debido a ello no es posible realizar la acción correctiva y/o implantar medidas necesarias.

## B) Resultados de la dimensión control

**Tabla 11**

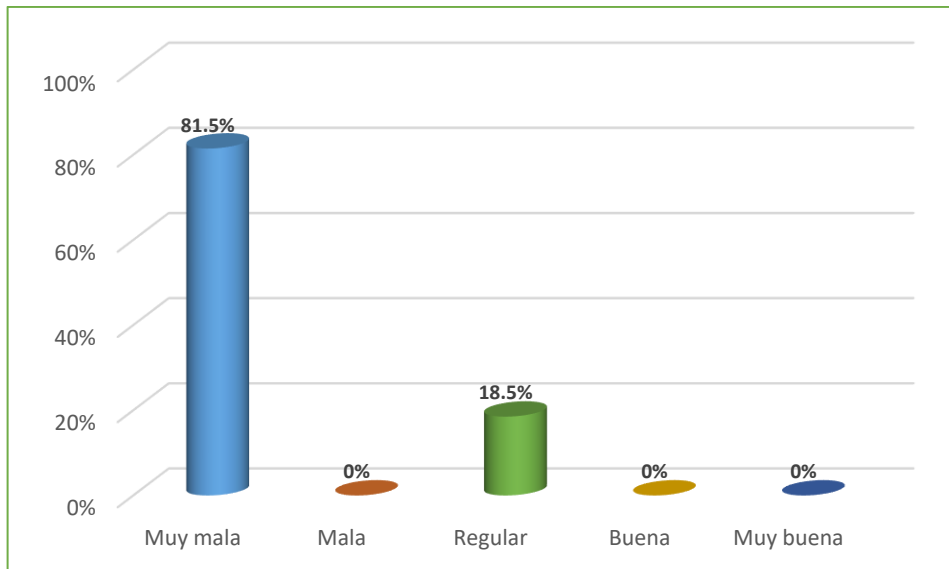
*Control*

|           | f  | %      |
|-----------|----|--------|
| Muy mala  | 22 | 81,5%  |
| Mala      | 0  | 0,0%   |
| Regular   | 5  | 18,5%  |
| Buena     | 0  | 0,0%   |
| Muy buena | 0  | 0,0%   |
| Total     | 27 | 100,0% |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 8:**

*Control*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- De acuerdo con la Figura 8 se puede notar que para el 81.5% de los colaboradores encuestados consideran que el control en el centro de agua minero medicinal de Marcani es muy mala, lo que indica que no se identifican las posibles desviaciones o errores en el Centro de Agua Minero Medicinal de Marcani, debido a esto no se logra un control eficiente ni eficaz porque no se puede comprobar que los resultados sean acorde a los objetivos establecidos por la entidad, ni al acogimiento de disposiciones correctivas o preventivas según sea el caso.





### 4.3. Resultados de la variable gestión administrativa

**Tabla 12**

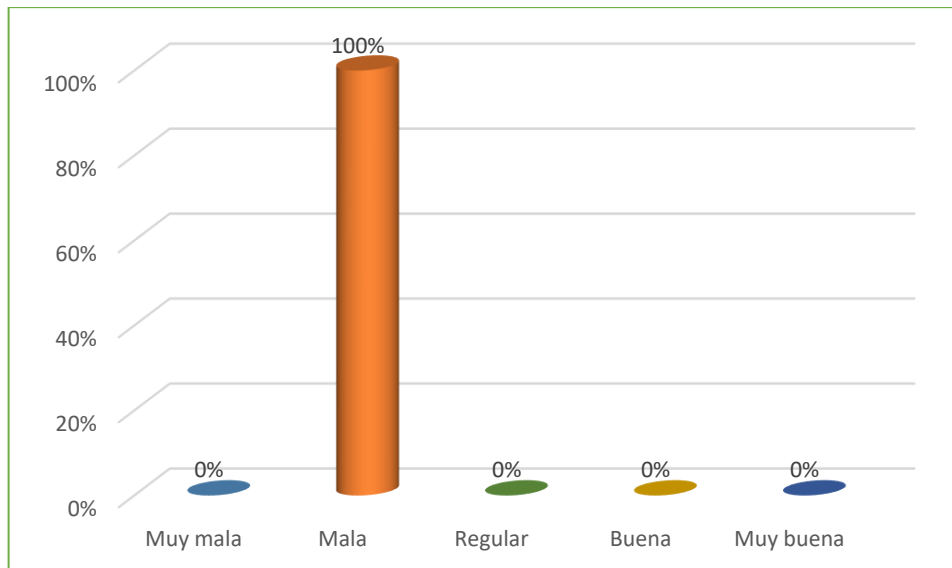
*Gestión administrativa*

|           | f  | %      |
|-----------|----|--------|
| Muy mala  | 0  | 0,0%   |
| Mala      | 27 | 100,0% |
| Regular   | 0  | 0,0%   |
| Buena     | 0  | 0,0%   |
| Muy buena | 0  | 0,0%   |
| Total     | 27 | 100,0% |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 9**

*Gestión Administrativa*



*Nota.* Gestión administrativa

**Interpretación y análisis:**

- De acuerdo a la Figura 9 se puede observar, que el 100% de encuestados valoran que la gestión administrativa en el centro de agua minero medicinal de Marcani es malo,



Este resultado se refleja debido a que no se formaron los cimientos sólidos acordes a la coyuntura por la pandemia sanitaria actual que atraviesa nuestro país, sumado ello la escasa planeación por parte de los responsables de la entidad mediante la formalización de documentos de gestión debidamente actualizados para el ejercicio de los funcionarios y colaboradores quienes son sometidos por mandatos legales e instrumentos que regulan sus acciones y funciones, asimismo estos documentos no son compartidos ni socializados, por otro lado no disponen de los necesarios y óptimos recursos para realizar sus actividades, paralelamente la organización se encuentra en nivel malo porque posee falencias en cuanto a departamentalización, debido a la desactualización de documentos de gestión (organigrama) el mismo que no es coherente ni acorde a la actual coyuntura sanitaria, seguidamente la dimensión dirección se sitúa en un nivel muy malo por la existencia de debilidades en el cumplimiento de los planes y programas para la obtención de objetivos conforme a la visión institucional, esto se debe en gran medida a la carencia de comunicación y motivación entre los colaboradores; finalmente se tiene que el control se ubica con un nivel muy malo esto se debe por que no se establecieron estándares o criterios para contrastar el cumplimiento de funciones de los trabajadores, lo que no permite acoger acciones correctivas o preventivas.



## 5. CAPITULO V: DISCUSIÓN

### a. Descripción de los hallazgos más relevantes

El propósito del presente trabajo de investigación es describir la Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021, cuyo resultado se pone en evidencia en merito a la tabla 12, el mismo que muestra con un 100% del total de encuestados valoran que la gestión administrativa del recurso turístico centro de aguas minero medicinales de Marcani durante la pandemia por la Covid19, no fueron los las adecuados ni idóneos para una reactivación turística exitosa en este distrito tras las diferentes autorizaciones graduales por el gobierno central para la reactivación de los lugares turísticos cumpliendo con ciertas disposiciones para evitar el contagio y propagación del Covid-19, Estos resultados guardan relación a lo que sostiene (Corvo, 2019) ya que este autor considera importante el uso de la gestión administrativa en el ámbito del sector publico debido a que los funcionarios y servidores públicos son regidos y sometidos por los mandatos legales e instrumentos que regulan sus acciones y funciones.

Se puede notar que en merito a la figura 1 El 70.4% de las personas encuestadas encuentran a esta organización como malo, lo cual permite observar que la entidad como tal no cuenta con documentos de gestión acorde a la coyuntura actual de la Covid-19 y sus medios de reactivación turística. Estos resultados se relacionan con lo mencionado por el autor Chiavenato (2013), quien sostiene que la organización es el acto de estructurar los órganos involucrados para la ejecución de actividades.

Como se observa, en la figura de los colaboradores encuestados perciben que la dirección del centro de aguas minero medicinales de Marcani en tiempo de la actual pandemia sanitaria por



la Covid-19 es considerada mala con un porcentaje de 51.9% esto se debe concuerda con lo que sostiene Cano (2017), debido a que el autor menciona que la dirección orienta la ejecución de planes y programas.

Es posible apreciar en la Figura 6 el 81.5% de las personas encuestadas consideran que el control en el centro de aguas minero medicinales de Marcani es muy malo, lo que indica que no se identifican las posibles desviaciones o errores en el Centro de Agua Minero Medicinal de Marcani, que no son atendidas pese a la actual coyuntura que se suscita, estos resultados guardan relación con lo mencionado por el autor Cano (2017) quien manifiesta que el propósito de este proceso es que los recursos sean administrados correctamente.

#### **b. Limitaciones del estudio.**

- Material bibliográfico, escasa información de reactivación turística de la región del Cusco y en particular de las aguas minero medicinal de Marcani.
- El tiempo, una de los grandes limitantes en cuanto a la recopilación de datos, sumado a ello el estado de emergencia en el país por la pandemia sanitaria por la Covid-19, limitando así los desplazamientos al lugar de estudio.
- Las comunidades campesinas del distrito de San Pedro, poseen acuerdos comunales dispuestos a su respectivo estatuto, entre ellos el de no permitir el acceso de personas foráneas a las comunidades, instalando tranqueras que son resguardado de manera rotativa por los mismos integrantes comuneros.
- A causa de las medidas de restricción provenientes de Consejo de Ministros a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se tuvieron dificultades en la aplicación del cuestionario de encuesta en el lugar de estudio.



**c. Comparaciones críticas con la literatura existente.**

En la tesis titulada “Estudio de la Influencia de la Administración de las Aguas Minero Medicinales de Marcani en la satisfacción del visitante, Distrito de San Pedro, Provincia de Canchis, Región Cusco – 2018” de Batallanos Rimache Paulina en el año 2019.

Determinó que la Influencia de la Administración de las Aguas Minero Medicinales de Marcani del Distrito de San Pedro del Cusco en la satisfacción del visitante es negativa, deficiente debido a que la satisfacción de los visitante en relación a los servicios recibidos es de nivel medio y bajo en cuanto a infraestructura, instalaciones y equipamiento sumado a que la administración carece de una estructura organizacional, principios corporativos y delegación de funciones.

Como se puede observar, el presente antecedente tiene cierta similitud con los resultados de la presente tesis: Gestión administrativa del centro de aguas minero medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el distrito de San Pedro-Canchis-Cusco, 2021. Se demuestra entonces el deficiente nivel de administración en cuanto a sus dimensiones de planeación, organización, dirección y control del centro de aguas minero medicinales de Marcani, de no actualizarse y formalizar los documentos de gestión para conseguir objetivos bien definidos en beneficio de la población, esta repercutirá en pérdidas económicas para sus habitantes, por lo tanto es necesario ocuparse en las debilidades y falencias identificadas, e implantar acciones para corregir debilidades y consecuentemente fortalecerlas.

En la tesis: Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018 de Dulanto Figueroa, Kelly Dhayan del año 2019. Determinó que en la municipalidad distrital de chancay en el periodo 2018 se determina que tanto en las organizaciones públicas como privadas la gestión administrativa influye en la prestación de calidad de servicio a



la población y considera a dimensión de planeación como el pilar fundamental para proyectar objetivos en la prestación de servicios de calidad consecuentemente a las demás dimensiones de la gestión administrativa como la organización, dirección y control, que se encargaran de la concretización de los objetivos.

En la presente investigación Gestión administrativa del centro de aguas minero medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el distrito de San Pedro-Canchis-Cusco, 2021.se determino que de las dimensiones estudiadas como la planeación y el control son las dos etapas que esta entidad administradora lo desarrolla de manera muy deficiente causal de incumplimiento de objetivos trazados, en cuanto a la dimensión de organización se advierte que el organigrama se encuentra desactualizado y no es acorde a lo requerido con la premisa del estado de emergencia por la Covid-19 en la situación actual.

#### **d. Implicancias de estudio.**

En la presente investigación, se podrán fundamentar los cimientos de medidas correctivas de los errores o falencias encontradas en la administración del centro de aguas minero medicinales de Marcani y el fortalecimiento de sus debilidades que fueron identificadas en el marco de la investigación; también se podría establecer como un referente para ser refutado en otros argumentos, consiguiendo extender la síntesis de la investigación, proyectando a la gestión administrativa conforme a otras variables como es control interno o calidad de servicios a la población.



**PROPUESTAS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE AGUA  
MINERO MEDICINALES DE MARCANI EN TIEMPO DE PANDEMIA COVID-19  
DEL DISTRITO DE SAN PEDRO, CANCHIS. CUSCO, 2021.**

**PROPUESTA N° 1**

**TÍTULO: PROGRAMAS DE CAPACITACION AL RECURSO HUMANO (PERSONAL)  
EN ATENCION, RECEPCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO SEGURO AL VISITANTE.**

**Justificación**

Por los servicios que brinda el Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani, es concurrido por visitantes de diferentes zonas y regiones del país, así como extranjeros, debido a ello es necesario prestar la debida atención no sólo la salud de los visitantes, si no la salubridad con protocolos de salud e imagen de la entidad Municipal.

Debido a que la entidad Municipal encargada de la administración del Centro de Aguas Minero Medicinal de Marcani posee escasos documentos de gestión entre ellos un manual de seguridad, higiene y protocolos sanitarios, visto en la coyuntura actual hace que sea de vital importancia poner en práctica los protocolos de salubridad en los establecimientos turísticos concurridos para una atención segura.

**Objetivos**

Poner en práctica las normas de bioseguridad, higiene y protocolos sanitarios en el recurso turístico Centro de Aguas Minero Medicinal de Marcani para asegurar la bioseguridad de todos los trabajadores y usuarios, asimismo proyectarlo como destino seguro en la región del Cusco.



### **Beneficiarios:**

- Empresarios turísticos.
- Pobladores del distrito de San Pedro

### **Descripción de la propuesta**

Consiste en la capacitación al recurso humano de la municipalidad distrital de San Pedro con mayor énfasis a los colaboradores directos del centro de agua minero medicinal de Marcani para desarrollar capacitaciones en atención, recepción y calidad de servicio seguro al visitante en marco de los protocolos de salubridad de tal manera brindar un servicio de calidad con bioseguridad conforme a la actual coyuntura sanitaria por la Covid-19, con el objetivo de incrementar la intención de viaje de los turistas locales, nacionales e internacionales y por ende mejorando los ingresos económicos del lugar y los pobladores.

### **Responsables e interesados**

- Municipalidad distrital de San Pedro.
- Pobladores del distrito de San Pedro.

### **Duración**

Los tiempos de planeación y ejecución de estas capacitaciones se dispondrán a cargo de la Sub Gerencia Desarrollo Económico Local unidad de Turismo, Servicios Públicos y Rentas de la municipalidad distrital de San Pedro, conforme a la reactivación de actividades económicas.

### **Requerimiento**





Estas peticiones se pondrán a cargo de la Sub Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad distrital de San Pedro.

### Presupuesto

Para el correcto desarrollo de la capacitación precitada se deberá considerar 3 sesiones.

### Primera Sesión:

|  |                 |                         |                   |
|--|-----------------|-------------------------|-------------------|
| <b>CONTRATACIÓN DE UN EXPOSITOR (A) EN PROTOCOLOS DE SALUD</b>   |                 |                         | <b>S/. 450.00</b> |
| <b>Con el temario:</b>   |                 |                         |                   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Bioseguridad en el Trabajo</li><li>• Sistemas de Gestión para el control del Covid-19</li><li>• prevención de riesgos de contagio y propagación del Covid-19</li></ul> |                 |                         |                   |
| <b>Materiales:</b>   | <b>Cantidad</b> | <b>Precio Unitario.</b> |                   |
| Folder Manila  | 50 Unid.        | 0.50                    | 25.00             |
| Hojas boom A4  | 01 Pqt.         | 14.00                   | 14.00             |
| Lapiceros  | 60 Unid.        | 0.50                    | 30.00             |
| papelógrafos   | 12 Unid.        | 0.50                    | 6.00              |
| Plumones   | 20 Unid.        | 1.50                    | 30.00             |
| Jabón liquido  | 4 Unid.         | 8.00                    | 32.00             |
| Refrigerio   | 50 Unid.        | 4.00                    | 200.00            |
| <b>Total</b>   |                 |                         | <b>787.00</b>     |



**Segunda Sesión:**

|   |                 |                         |                   |
|---|-----------------|-------------------------|-------------------|
| <b>CONTRATACIÓN DE UN EXPOSITOR (A) EN REACTIVACION ECONOMICA.</b>  |                 |                         | <b>S/. 500.00</b> |
| <b>Con el temario:</b>  |                 |                         |                   |
| Reactivación Económica del sector Turismo durante la pandemia por la Covid-19   |                 |                         |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistemas de gestión para la reactivación económica.</li> <li>• Innovación y emprendimiento para un turismo sostenible con el recurso turístico Centro de Aguas Minero Medicinal de Marcani.</li> </ul> |                 |                         |                   |
| <b>Materiales:</b>  | <b>Cantidad</b> | <b>Precio Unitario.</b> |                   |
| Folder Manila A4  | 50 Unid.        | 0.50                    | 25.00             |
| Lapiceros   | 60 Unid.        | 0.50                    | 30.00             |
| papelógrafos  | 10 Unid.        | 0.50                    | 5.00              |
| Plumones  | 20 Unid.        | 1.50                    | 30.00             |
| Jabón líquido   | 2 Unid.         | 8.00                    | 16.00             |
| Refrigerio  | 50 Unid.        | 4.00                    | 200.00            |
| <b>Total</b>  |                 |                         | <b>806.00</b>     |

**Tercera Sesión**

|   |                 |                         |                   |
|---|-----------------|-------------------------|-------------------|
| <b>CONTRATACIÓN DE UN EXPOSITOR (A) EN SERVICIOS TURISTICOS DURANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19</b>   |                 |                         | <b>S/. 400.00</b> |
| <b>Con el temario:</b>  |                 |                         |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de reactivación del sector turismo en marco a la pandemia sanitaria Covid-19.</li> <li>• Implementación de adecuados protocolos de bioseguridad en cada centro comercial.</li> </ul> |                 |                         |                   |
| <b>Materiales:</b>  | <b>Cantidad</b> | <b>Precio Unitario.</b> |                   |
| Folder Manila A4  | 60 Unid.        | 0.50                    | 30.00             |



|               |          |       |               |
|---------------|----------|-------|---------------|
| Hojas boom A4 | 01 Pqt.  | 14.00 | 14.00         |
| Lapiceros     | 70 Unid. | 0.50  | 35.00         |
| Plumones      | 20 Unid. | 1.50  | 30.00         |
| Refrigerio    | 60 Unid. | 3.00  | 180.00        |
| <b>Total</b>  |          |       | <b>689.00</b> |

Por lo tanto el presupuesto total por las tres sesiones es de S/. 2,282.00



## **PROPUESTA N° 2**

**TÍTULO: CURSO TALLER DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA E IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE SALUD CONFORME A LA COVID-19 DE LAS AGUAS MINERO MEDICINALES DE MARCANI DISTRITO DE SAN PEDRO, PROVINCIA DE CANCHIS, REGIÓN CUSCO**

### **Justificación**

Para el ámbito organizacional un modelo, se constituye en una proyección con el que guía su compañía, para facilitar y examinar las situaciones o sistemas complejos.

Las entidades públicas y/o empresas privadas orientadas a brindar servicios turísticos requieren de una guía de gestión administrativa que se adecúe a sus necesidades, los cuales siempre están sujetas a constantes cambios y evoluciones. A través de técnicas, procesos, y sistemas administrativos.

### **Localización**

Municipalidad distrital de San Pedro, Distrito de San Pedro, provincia de Canchis.

### **Objetivos**

Diseñar un modelo de gestión Administrativa acorde con el desarrollo de las actividades de la entidad Municipal con respecto a la administración del centro de Agua Minero Medicinales de Marcani, para tal efecto se explica el concepto de modelo con sus características y la forma en que sería adaptable a la entidad municipal.



### **Beneficiarios**

- Servidores públicos de la municipalidad distrital de San Pedro
- Población y comerciantes del distrito de San Pedro
- Concejo municipal y trabajadores de la municipalidad distrital de san pedro

### **Descripción de la propuesta**

Radica en incorporar dentro de las actividades de la entidad municipal un curso taller dirigido a concejo municipal, funcionarios y servidores públicos para diseñar un modelo de gestión administrativa con el cual se oriente a la formalización y actualización de los documentos de gestión y se aplique el uso adecuado de los mismos y sea socializado con todos los colaboradores.

### **Responsables e interesados**

- Municipalidad Distrital de San Pedro

### **Duración**

El curso taller tendrá una duración 2 sesiones en el cual se logre concretizar un modelo de gestión administrativa eficiente y eficaz y el empleo de la misma.

### **Requerimiento**

Los requerimientos se pondrán a cargo de Secretaría General de la Municipalidad distrital de San Pedro.

**Primera Sesión:** Taller de modelo de gestión administrativa durante la pandemia Covid-19.



|  |                 |                         |                   |
|--|-----------------|-------------------------|-------------------|
| <b>Contratación de especialista en gestión administrativa.</b>   |                 |                         | <b>S/. 600.00</b> |
| <b>Con el temario:</b>   |                 |                         |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción de modelo de gestión administrativa.</li> <li>• Elaboración de un modelo de gestión administrativa.</li> </ul> |                 |                         |                   |
| <b>Materiales:</b>   | <b>Cantidad</b> | <b>Precio Unitario.</b> |                   |
| Folder Manila A4   | 60 Unid.        | 0.50                    | 30.00             |
| Hojas boom A4  | 01 Pqt.         | 14.00                   | 14.00             |
| Lapiceros  | 70 Unid.        | 0.50                    | 35.00             |
| Plumones   | 20 Unid.        | 1.50                    | 30.00             |
| papelógrafos   | 12 Unid.        | 0.50                    | 6.00              |
| Jabón liquido  | 4 Unid.         | 8.00                    | 32.00             |
| Refrigerio   | 60 Unid.        | 4.00                    | 240.00            |
| <b>Total</b>   |                 |                         | <b>987.00</b>     |

**Segunda Sesión:** Capacitación en Gestión Administrativa en implementación de protocolos de bioseguridad conforme al Covid-19 en lugares turísticos.

|   |                 |                         |                   |
|---|-----------------|-------------------------|-------------------|
| <b>Contratación de especialista en gestión administrativa.</b>  |                 |                         | <b>S/. 400.00</b> |
| <b>Contratación de especialista en protocolos de salud.</b>   |                 |                         | <b>S/. 300.00</b> |
| <b>Con el temario:</b>  |                 |                         |                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión administrativa como impulso para la reactivación turística.</li> <li>• Correcto uso y manipulación de Materiales e insumos permitidos para una estructura de protocolos de salud.</li> </ul> |                 |                         |                   |
| <b>Materiales:</b>  | <b>Cantidad</b> | <b>Precio Unitario.</b> |                   |
| Folder Manila A4  | 60 Unid.        | 0.50                    | 30.00             |
| Hojas boom A4   | 01 Pqt.         | 14.00                   | 14.00             |



|   |          |        |                |
|---|----------|--------|----------------|
| Lapiceros   | 70 Unid. | 0.50   | 35.00          |
| Plumones  | 20 Unid. | 1.50   | 30.00          |
| papelógrafos  | 12 Unid. | 0.50   | 6.00           |
| Jabón líquido   | 04 Unid. | 8.00   | 32.00          |
| Refrigerio  | 60 Unid. | 4.00   | 240.00         |
| Muestra de materiales e insumos permitidos para su manipulación | 01 Unid. | 100.00 | 100.00         |
| <b>Total</b>  |          |        | <b>1187.00</b> |

Por lo tanto el presupuesto total por las dos sesiones es de S/. 2,174.00.



## CONCLUSIONES

1. Se determinó que de acuerdo al instrumento de medición la variable tiene una calificación de 100% “mala”; de acuerdo a esta premisa, se puede percibir que esto es debido a la observación y comparación de los resultados adquiridos en la dimensión control, el cual muestra un alto índice de totalmente en desacuerdo con un 81.5% ubicado en el nivel muy malo, es meritorio determinar que esta dimensión conforma la debilidad que más destaca para la variable de estudio, consecuentemente, se encuentra la dimensión planeación que se ubica en el nivel malo con 81.5%, por otro lado las dimensiones organización y dirección que obtuvieron un nivel malo con 70.4% y 51.9% respectivamente. Es por esta razón que las dimensiones presentan múltiples falencias, que se determinan como debilidades para la variable de estudio, notándose los errores más evidentes en la dimensión control, esto se debe a que no se identifican las posibles desviaciones o errores por ende no se logra un control eficiente ni eficaz porque no se puede comprobar que los resultados sean acorde a los objetivos establecidos; por otro lado, en cuanto a la planeación, organización y dirección no se halla apropiadamente establecida, debido los escasos documentos de gestión los mismos que se encuentran desactualizados y no se adecuan a la realidad de la organización teniendo como premisa el estado de emergencia sanitaria por la Covid-19.
2. Sobre a la dimensión planeación, se concluye con la existencia de múltiples debilidades, debido a que el porcentaje según lo calificado es de 81.5% en el nivel “malo”, se observa que los indicadores de misión es el de valoración más baja en la escala situándose en “muy malo”, lo que indica que la misión de la entidad no se aplica como guía de acción para el desempeño de labores de los trabajadores, debido a que no es socializado este instrumento en capacitaciones ni tampoco se percibe banners o folletos en las cuales se busque el compromiso





de todos los colaboradores. Seguido de los indicadores: Asignación de recursos o presupuestos, visión, objetivos, todos ellos situados en el nivel “malo”, esto debido a que no cuentan con los recursos humanos, económicos y financieros necesarios el mismo que afecta en el buen desempeño de sus funciones.

3. En cuanto a la dimensión organización, se deduce con el porcentaje según lo calificado de un 70.4% situándolo en el nivel “malo” por lo que se concluye que presenta una tendencia negativa, observándose que la puntuación menor se encuentra en los indicadores formalización y especialización del trabajo, que lo ubica en el nivel muy malo, esto es debido en gran medida a que no se establece con claridad los requisitos, deberes, funciones y obligaciones de los trabajadores. Del mismo modo el indicador departamentalización se ubica en el nivel de “malo” visto que los puestos no se encuentran agrupados de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.
4. Con respecto a la dimensión dirección, se concluye con un porcentaje de 51.9% situándolo en el nivel “malo”. Con respecto a esta dimensión, se advierten falencias, esto se debe a que no logra cumplir con la función de dirección debido a que el responsable del centro de aguas minero medicinales de Marcani no orienta a los colaboradores a la ejecución de los planes y programas para el logro de objetivos conforme a la visión institucional,
5. Por último con respecto a la dimensión control, se concluye con el porcentaje según lo calificado respondió con un 81.5% situándolo en el nivel “muy mala”. Con respecto a ello, se advierten falencias en esta dimensión, lo que indica que no se identifican las posibles desviaciones o errores, debido a esto no se logra un control eficiente ni eficaz porque no se



puede comprobar que los resultados sean acorde a los objetivos establecidos por la entidad, ni al acogimiento de medidas correctivas o preventivas.



## RECOMENDACIONES

Después de haber analizado y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

1° Se recomienda a los responsables de la administración del centro de agua minero medicinal de Marcani que puedan corregir las debilidades que se evidenciaron respecto a la gestión administrativa con mayor énfasis en la adopción de directivas establecidas sumado a protocolos de salud para la adecuada recepción de visitantes, también se recomienda disponer al jefe administrativo del centro de aguas minero medicinal de Marcani o quien haga sus veces, para que intervenga con evaluaciones periódicas con el objetivo de recopilar información de las desviaciones, falencias o errores que se vienen suscitando y adoptar las acciones necesarias, también ser necesario la implementación de acciones para impulsar el compromiso de todos los trabajadores implicados en la organización.

2° Sobre la planeación en la administración del centro de aguas minero medicinales de Marcani, se recomienda a concejo municipal aprobar la actualización de los documentos y herramientas de gestión para que estén acordes a la actual pandemia sanitaria Covid.19 con fundamentos claros y los mismos sean compartidos con todos los colaboradores, al igual que la misión y visión así como los objetivos impactantes consecuentemente se plasmen en lugares visibles y estratégicos con la finalidad de afianzar e involucrar a los colaboradores con las proyecciones de la entidad.

3° En cuanto a la organización, se recomienda que el área de administración directa del centro de agua minero medicinal de Marcani o quien haga sus veces disponga a las demás áreas para la revisión de las herramientas de gestión que se encuentren vigentes, con la finalidad de que estos se renueven y formalicen, se recomienda también que se evalúe el organigrama vigente y se



incorporen puestos laborales específicos para contrarrestar la pandemia sanitaria actual. Y brindar a los visitantes, comerciantes y servidores la seguridad sanitaria correspondiente para la mayor afluencia de forma segura y estable.

4° Por otro lado respecto a la dirección, se recomienda que la Sub Gerencia de Servicios Públicos promueva capacitaciones de motivación, que abarque a los trabajadores sobre el cumplimiento de sus labores, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos; también es significativo reforzar los medios y canales de comunicación interna en el centro de agua minero medicinal de Marcani con lo que lograra mejor dinamismo y coordinación de sus áreas.

5° Finalmente, se recomienda con respecto al control, que el titular de la entidad disponga a la Sub Gerencia de Servicios Públicos con la finalidad de promover estándares y criterios establecidos internos para poder medir del desempeño de los trabajadores, con la finalidad de identificar los errores o falencias que se podrían presentar, consecuente a ello se puedan tomar las medidas correctivas necesarias.



**A. MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS  | VARIABLES<br>DIMENSIONES   | MÉTODO   |
|--|--|--|--|
| <p align="center"><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo es la Gestión Administrativa del centro de las Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021?</p> <p align="center"><b>Problemas específicos</b></p> <p>✓ ¿Cómo es la Planeación en la Gestión Administrativa del Centro de Aguas minero Medicinal de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021?</p> <p>✓ ¿Cómo es la Organización en la Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinal de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021?</p> <p>✓ ¿Cómo es la Dirección en la Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinal de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021?</p> <p>✓ ¿Cómo es el Control en la Gestión Administrativa del Centro Aguas Minero Medicinal de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021?</p> | <p align="center"><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir la Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.</p> <p align="center"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>✓ Describir la planeación en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.</p> <p>✓ Describir la organización en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.</p> <p>✓ Describir la dirección en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.</p> <p>✓ Describir el control en la Gestión Administrativa del centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro, Canchis, Cusco 2021.</p> | <p align="center"><b>Variable de estudio</b></p> <p align="center">Gestión administrativa.</p> <p align="center"><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul> | <p><b>Tipo:</b><br/>BÁSICO</p> <p><b>Alcance:</b><br/>DESCRIPTIVO</p> <p><b>Diseño:</b><br/>NO EXPERIMENTAL</p> <p><b>Enfoque:</b><br/>CUANTITATIVO</p> <p><b>Población:</b><br/>Cuarenta y siete colaboradores (47)</p> <p><b>Muestra:</b><br/>Treinta y cinco colaboradores (27)</p> |



## B. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amador, J. P. (2003). *proceso administrativo*.

Ancalle, J. (2015). *Gan@Más*.

Antonio Hernández Torres, R. A. (2006). *TÉCNICAS Y TECNOLOGÍAS EN HIDROLOGÍA MÉDICA E HIDROTERAPIA*. Madrid: AGENCIA DE EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS SANITARIAS Instituto de Salud Carlos III - Ministerio de Sanidad y Consumo.

Anzola, S. (2002). *"Administración de Pequeñas Empresas", 2da Edición*. México: Mc Graw Hill.

Augusto Alvarez Collazos, S. C. (2008). *Gestion de las Organizaciones Publicas*. bogota .

Barroeta., M. R. (01 de mayo de 2019). *Misión, Visión y Valores de una Empresa*. Obtenido de recuperado de <https://milagrosruizbarroeta.com/mision-vision-y-valores-de-una-empresa-que-son-como-hacerlos/>

Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales.

caneda, c. (2010). *direccion estrategica innovadora*. españa: m. martinez, ed. la coruña.

Cano, C. A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Bogota.

chiavenato, i. (2004). *introduccion a la teoria general de la administracion* .

Chiavenato, I. (2013). *Gestion del Talento Humano*. Mexico.

chiavenato, i. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. MEXICO.

Corvo, H. S. (2019). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*.

Coulter, S. P.-M. (2010). *ADMINISTRACIÓN DECIMA EDICION* . Mexico.

Díaz, S. C. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Federico Marcó, H. A. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Argentina.

Harold Koontz, H. W. (2012). *ADMINISTRACION UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL*. MEXICO: MC GRAW HILL.

hitt, m. A. (2006). *Administración* . mexico: Pearson Educación .

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2017). *Administracion perspectiva global empresarial*. MADRID: MCGRAW-HILL.

lamb charles, h. j. (2006). *marketing octava edicion* .



MARTORELL, F. J., & ARCOS, F. J. (2021). *TURISMO POST COVID-19, L TURISMO DESPUÉS DE LA PANDEMIA GLOBAL ANÁLISIS, PERSPECTIVAS Y VÍAS DE RECUPERACIÓN*. españa: salamanca.

Ministros, P. d. (11 de abril de 2001). Ley N° 27444 - ley de procedimiento administrativo general.

Ministros, P. d. (22 de mayo de 2003). Ley N° 27972 - Ley organica de municipalidades .

ministros, p. d. (15 de MARZO de 2020). Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.

MUNICIPALIDADES, L. O. (2003). LEY 27972.

Personal, C. p. (diciembre de 2018). Cuadro para Asignacion de Personal. san pedro, canchis, cusco.

Raffino, M. E. (23 de Julio de 2020). *gestion en administracion* . Obtenido de <https://concepto.de/gestion-en-administracion>.

Ramírez Ortega, A. (2006). publicacion institucional. *ingenieros de españa*, 32.

Rodriguez, S. H. (2011). *Introduccion a la Administracion*. Mc Graw Hill.

Sampieri, R. H. (2014). *metodologia de la investigacion* . MEXICO: MC GRAW HILL.

Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* 6ta ed. D.F., Mexico: Interamericana Editores S.A.

Turismo Canchis. (01 de enero de 2007). *San Pedro*. Obtenido de [imagen]: recuperado de <https://alexbenjaz.github.io/turismocanchis/san-pedro.html>



**C. MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

| Título                 | Gestión Administrativa del Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani durante la Pandemia Covid-19 en el Distrito de San Pedro-Canchis-Cusco, 2021 |                  |      |          |   |  |
|------------------------|---|------------------|------|----------|---|--|
| Variable               | Dimensiones   | Indicadores      | Peso | N° ítems | Ítems   | Criterios de evaluación  |
| Gestión administrativa | Planeación  | ✓ Misión         |      | 10       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las acciones que se realiza en el Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani son acordes a lo sustentado en misión de la entidad.</li> <li>Es conocedor de la misión de la organización.</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Totalmente en desacuerdo</li> <li>En desacuerdo.</li> <li>Ni en acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li>De acuerdo.</li> <li>Totalmente de acuerdo.</li> </ul> |
|                        |   | ✓ Visión         |      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>El escenario al cual aspira la entidad está reflejada en la visión de la entidad.</li> <li>Los trabajadores de la entidad comparten una visión clara para ser vista y reconocida en un futuro a corto, mediano o largo plazo.</li> </ul> |  |
|                        |   | ✓ Objetivos      |      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los objetivos establecidos que se espera alcanzar son compartidos y socializados con todos trabajadores de la entidad</li> <li>Están establecidos claramente Los objetivos de la entidad con el punto final de la planeación.</li> </ul> |  |
|                        |   | ✓ Estrategias    |      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen estrategias establecidas con el propósito de alcanzar los objetivos de la entidad.</li> </ul>  |  |
|                        |   | ✓ Procedimientos |      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Están incorporados los objetivos en los procedimientos que desarrollan.</li> </ul>   |  |
|                        |   | ✓ Principios     |      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce los principios que regulan sus funciones, en la administración pública.</li> </ul>  |  |
|                        |   | ✓ Asignación de  |      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los recursos asignados (humanos, económicos, financieros, etc.) son óptimos para cumplimiento de sus funciones en el área.</li> </ul>  |  |





|                     |   |   |  |    |  |  |
|---------------------|---|---|--|----|--|--|
|                     |   | recursos o presupuestos                   |  |    |  |  |
| <b>Organización</b> | ✓ | Especialización del trabajo               |  | 06 | • Las funciones en cada area se encuentran divididas, de tal manera que permita especializarse en cada una.                                |  |
|                     | ✓ | Departamentalización                      |  |    | • El organigrama esta de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.   |  |
|                     | ✓ | Cadena de mando                           |  |    | • Se establece la linea de autoridad de forma clara y es transmitida a los colaboradores.  |  |
|                     | ✓ | Tramo de control                          |  |    | • Se establece el número máximo de trabajadores que un jefe de área debe tener bajo su responsabilidad.                                    |  |
|                     | ✓ | Centralización y descentralización        |  |    | • Se toman las decisiones en el nivel superior sin participacion de las demás dependencias de la entidad.                                  |  |
|                     | ✓ | Formalización                             |  |    | • Conoce los instrumentos de gestión como (MOF, ROF, MPP, CAP, RIT, etc.).   |  |
| <b>Dirección</b>    | ✓ | Motivación                                |  | 03 | • Con el propósito de mejorar el desempeño laboral su jefe inmediato motiva a sus colaboradores.   |  |
|                     | ✓ | Liderazgo                                 |  |    | • El comportamiento del encargado del área centro de agua minero medicinal de Marcani transmite compromiso en el alcance de los objetivos. |  |
|                     | ✓ | Comunicación                              |  |    | • son adecuados y suficientes los canales de comunicación para el intercambio de ideas entre niveles.                                      |  |
| <b>Control</b>      | ✓ | establecimiento de estándares o criterios |  |    | • Se realizan procesos de medición de desempeño para evaluar y comparar la productividad de los trabajadores.                              |  |



|  |              |   |      |    |   |  |
|--|--------------|---|------|----|---|--|
|  |              | ✓ Observación del desempeño                 |      | 04 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se realiza la observación del desempeño a trabajadores que se encuentran en el centro de aguas minero medicinales de Marcani.</li></ul> |  |
|  |              | ✓ Comparación del desempeño con el estándar |      |    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se utilizan criterios para la comparación entre el desempeño real y el desempeño estándar.</li></ul>                                    |  |
|  |              | ✓ Acción correctiva                         |      |    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se reconocen las posibles desviaciones y/o falencias que merezcan tomar acciones correctivas.</li></ul>                                 |  |
|  | <b>TOTAL</b> |   | 100% | 23 |   |  |
|  |              |   |      |    |   |  |



## D. PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

| Escala de medida               | Valor |
|--------------------------------|-------|
| Totalmente en desacuerdo       | 1     |
| En desacuerdo                  | 2     |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 3     |
| De acuerdo                     | 4     |
| Totalmente de acuerdo          | 5     |

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

### Construcción de la Baremación:

| Promedio    | Escala de Interpretación |
|-------------|--------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy malo                 |
| 1,81 – 2,60 | Malo                     |
| 2,61 – 3,40 | Regular                  |
| 3,41 – 4,20 | Bueno                    |
| 4,21 – 5,00 | Muy bueno                |



### E. RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

|     |  | Totalmente en desacuerdo |  | En desacuerdo |        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |       | De acuerdo |       | Totalmente de acuerdo |      |
|-----|--|--------------------------|--|---------------|--------|--------------------------------|-------|------------|-------|-----------------------|------|
|     |  | f                        | %  | f             | %      | f                              | %     | f          | %     | f                     | %    |
|     |  | P1                       | Las acciones que se realiza en el Centro de Aguas Mínero Medicinales de Marcani son acordes a lo sustentado en misión de la entidad. | 14            | 51,9%  | 8                              | 29,6% | 5          | 18,5% | 0                     | 0,0% |
| P2  | Es conocedor de la misión de la organización.  | 19                       | 70,4%  | 8             | 29,6%  | 0                              | 0,0%  | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P3  | El escenario al cual aspira la entidad está reflejado en la visión de la entidad.  | 5                        | 18,5%  | 8             | 29,6%  | 14                             | 51,9% | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P4  | Los trabajadores de la entidad comparten una visión clara para ser vista y reconocida en un futuro a corto, mediano o largo plazo. | 13                       | 48,1%  | 6             | 22,2%  | 8                              | 29,6% | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P5  | Los objetivos establecidos que se espera alcanzar son compartidos y socializados con todos los trabajadores de la entidad          | 0                        | 0,0%   | 13            | 48,1%  | 6                              | 22,2% | 8          | 29,6% | 0                     | 0,0% |
| P6  | Están establecidos claramente los objetivos de la entidad con el punto final de la planeación.                                     | 0                        | 0,0%   | 27            | 100,0% | 0                              | 0,0%  | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P7  | Se tienen estrategias establecidas con el propósito de alcanzar los objetivos de la entidad.                                       | 5                        | 18,5%  | 8             | 29,6%  | 14                             | 51,9% | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P8  | Están incorporados los objetivos en los procedimientos que desarrollan.  | 5                        | 18,5%  | 8             | 29,6%  | 14                             | 51,9% | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P9  | Conoce los principios que regulan sus funciones, en la administración pública.   | 8                        | 29,6%  | 6             | 22,2%  | 13                             | 48,1% | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P10 | Los recursos asignados (humanos, económicos, financieros, etc.) son óptimos para el cumplimiento de sus funciones en el área.      | 11                       | 40,7%  | 16            | 59,3%  | 0                              | 0,0%  | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P11 | Las funciones en cada área se encuentran divididas, de tal manera que permita especializarse en cada una.                          | 14                       | 51,9%  | 0             | 0,0%   | 13                             | 48,1% | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P12 | El organigrama esta de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.   | 13                       | 48,1%  | 14            | 51,9%  | 0                              | 0,0%  | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |
| P13 | Se establece la línea de autoridad de forma clara y es transmitida a los colaboradores.  | 0                        | 0,0%   | 0             | 0,0%   | 13                             | 48,1% | 14         | 51,9% | 0                     | 0,0% |
| P14 | Se establece el número máximo de trabajadores que un jefe de área debe tener bajo su responsabilidad.                              | 5                        | 18,5%  | 8             | 29,6%  | 6                              | 22,2% | 8          | 29,6% | 0                     | 0,0% |
| P15 | Se toman las decisiones en e nivel superior sin participación de las demás dependencias de la entidad.                             | 0                        | 0,0%   | 5             | 18,5%  | 8                              | 29,6% | 14         | 51,9% | 0                     | 0,0% |
| P16 | Conoce los instrumentos de gestión como (MOF, ROF, MPP, CAP, RIT, etc.).   | 14                       | 51,9%  | 5             | 18,5%  | 0                              | 0,0%  | 8          | 29,6% | 0                     | 0,0% |
| P17 | Con el propósito de mejorar el desempeño laboral su jefe inmediato motiva a sus colaboradores.                                     | 13                       | 48,1%  | 6             | 22,2%  | 8                              | 29,6% | 0          | 0,0%  | 0                     | 0,0% |



|     |   |    |       |    |       |   |       |   |       |   |      |
|-----|---|----|-------|----|-------|---|-------|---|-------|---|------|
| P18 | El comportamiento del encargado del área centro de aguas minero medicinales de Marcani transmite compromiso en el alcance de los objetivos. | 5  | 18,5% | 14 | 51,9% | 8 | 29,6% | 0 | 0,0%  | 0 | 0,0% |
| P19 | Son adecuados y suficientes los canales de comunicación para el intercambio de ideas entre niveles.   | 0  | 0,0%  | 13 | 48,1% | 6 | 22,2% | 8 | 29,6% | 0 | 0,0% |
| P20 | Se realizan procesos de medición de desempeño para medir y comparar la productividad de los servidores y funcionarios de la entidad.        | 14 | 51,9% | 13 | 48,1% | 0 | 0,0%  | 0 | 0,0%  | 0 | 0,0% |
| P21 | Se realiza la observación del desempeño de trabajadores que se encuentran en el centro de aguas minero medicinales de Marcani.              | 0  | 0,0%  | 22 | 81,5% | 5 | 18,5% | 0 | 0,0%  | 0 | 0,0% |
| P22 | Se utilizan criterios para la comparación entre el desempeño real y el desempeño estándar.  | 16 | 59,3% | 0  | 0,0%  | 6 | 22,2% | 5 | 18,5% | 0 | 0,0% |
| P23 | Se reconocen las posibles desviaciones y/o falencias que merezcan tomar acciones correctivas  | 6  | 22,2% | 13 | 48,1% | 8 | 29,6% | 0 | 0,0%  | 0 | 0,0% |



**F. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA  
UNIDAD ADMINISTRADORA DEL CENTRO DE AGUA MINERO  
MEDICINAL DE MARCANI-MUNICIPALIDAD DE SAN PEDRO**

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones acerca de la gestión administrativa en el centro de agua minero medicinal de Marcani durante la pandemia COVID-19 en el distrito de San Pedro-Canchis-Cusco. Marcar con una “X” en el casillero que corresponda a la valoración que considere más apropiada a la realidad:

| <b>Nº</b> | <b>Preguntas</b>   | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>Totalmente de acuerdo</b> |
|-----------|--|---------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|
| 1         | Las acciones que se realiza en el Centro de Aguas Minero Medicinales de Marcani son acordes a lo sustentado en misión de la entidad. |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 2         | Es conocedor de la misión de la organización.  |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 3         | El escenario al cual aspira la entidad está reflejado en la visión de la entidad.  |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 4         | Los trabajadores de la entidad comparten una visión clara para ser vista y reconocida en un futuro a corto, mediano o largo plazo.   |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 5         | Los objetivos establecidos que se espera alcanzar son compartidos y socializados con todos los trabajadores de la entidad            |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 6         | Están establecidos claramente los objetivos de la entidad con el punto final de la planeación.                                       |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 7         | Se tienen estrategias establecidas con el propósito de alcanzar los objetivos de la entidad.   |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 8         | Están incorporados los objetivos en los procedimientos que desarrollan.  |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 9         | Conoce los principios que regulan sus funciones, en la administración pública.   |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 10        | Los recursos asignados (humanos, económicos, financieros, etc.) son óptimos para el cumplimiento de sus funciones en el área.        |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 11        | Las funciones en cada área se encuentran divididas, de tal manera que permita especializarse en cada una.                            |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 12        | El organigrama esta de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.   |                                 |                      |                                       |                   |                              |
| 13        | Se establece la línea de autoridad de forma clara y es transmitida a los colaboradores.  |                                 |                      |                                       |                   |                              |



|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Se establece el número máximo de trabajadores que un jefe de área debe tener bajo su responsabilidad.                                       |  |  |  |  |  |
| 15 | Se toman las decisiones en e nivel superior sin participación de las demás dependencias de la entidad.                                      |  |  |  |  |  |
| 16 | Conoce los instrumentos de gestión como (MOF, ROF, MPP, CAP, RIT, etc.).  |  |  |  |  |  |
| 17 | Con el propósito de mejorar el desempeño laboral su jefe inmediato motiva a sus colaboradores.  |  |  |  |  |  |
| 18 | El comportamiento del encargado del área centro de aguas minero medicinales de Marcani transmite compromiso en el alcance de los objetivos. |  |  |  |  |  |
| 19 | Son adecuados y suficientes los canales de comunicación para el intercambio de ideas entre niveles.   |  |  |  |  |  |
| 20 | Se realizan procesos de medición de desempeño para medir y comparar la productividad de los servidores y funcionarios de la entidad.        |  |  |  |  |  |
| 21 | Se realiza la observación del desempeño de trabajadores que se encuentran en el centro de aguas minero medicinales de Marcani.              |  |  |  |  |  |
| 22 | Se utilizan criterios para la comparación entre el desempeño real y el desempeño estándar.  |  |  |  |  |  |
| 23 | Se reconocen las posibles desviaciones y/o falencias que merezcan tomar acciones correctivas  |  |  |  |  |  |