

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS
2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Machuca Llanos, Erwin Javier

<https://orcid.org/0000-0002-5170-0264>

ASESOR

Ms. Carrillo Yalán, Eber Moisés

<https://orcid.org/0000-0002-7801-0933>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración y Operación de las Instituciones Públicas

**TRUJILLO - PERÚ
2025**

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Ms.Eber Moisés Carrillo Yalán con DNI N°09984952, como asesor del trabajo de investigación titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS 2025”, desarrollado por el egresado Erwin Javier Machuca Llanos con DNI N°20045910 del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Ms. Eber Moisés Carrillo Yalán

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. ROMY ANGÉLICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Para quienes diariamente depositan su confianza en mí, familia y amigos; su apoyo incondicional hizo posible este trabajo, y que pueda seguir en el camino de un futuro mejor.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por todas y cada una de las oportunidades, así como, por los desafíos otorgados en la vida, el presente es uno de ellos.

Agradecer a mi familia, a todos y cada uno de quienes la conforman; a quienes hoy ya no están y a quienes pueden compartir este momento conmigo; cada una de sus sonrisas son mi motivación y esperanza de un futuro mejor; yo sonrío para ustedes.

Agradecer a mis amigos, nombrarlos es imposible, pero todos y cada uno de ellos sabe que sus consejos y apoyo han sido fundamentales para el éxito de este trabajo, también es su mérito.

Un agradecimiento especial al INPE y a quienes diariamente dan forma a su imagen, a quienes dan sus esfuerzos para concretar su noble misión resocializadora, gracias por permitirme aprender un poco más y contribuir con su labor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Erwin Javier Machuca Llanos con **DNI N.º 20045910**, egresado del **Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe de que he/hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS 2025”**, el cual consta de un total de **78 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **26 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

El autor



Br. Erwin Javier Machuca Llanos

DNI N.º 20045910

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	6
ÍNDICE.....	7
INDICE DE TABLAS.....	8
INDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCION.....	12
II. METODOLOGÍA	24
2.1. Enfoque, tipo	24
2.2. Diseño de investigación.....	24
2.3. Población, muestra y muestreo.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	26
2.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	26
2.6. Aspectos éticos de la investigación	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS.....	52

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. Frecuencias de opinión sobre la gestión administrativa en un establecimiento penitenciario de lima provincias.....	28
TABLA 2. Frecuencias de opinión sobre la atención de calidad en un establecimiento de lima provincias.	29
TABLA 3. Frecuencias de opinión sobre la dimensión planeación de la variable gestión de administración en un establecimiento penitenciario de lima provincias.	30
TABLA 4. Frecuencias de opinión sobre la dimensión organización de la variable gestión de administración en un establecimiento penitenciario de lima provincias.	31
TABLA 5. Frecuencias de opinión sobre la dimensión dirección de la variable gestión de administración en un establecimiento penitenciario de lima provincias.	32
TABLA 6. Frecuencias de opinión sobre la dimensión control de la variable gestión de administración en un establecimiento penitenciario de lima provincias.	33
TABLA 7. Frecuencias de opinión sobre la dimensión fiabilidad de la variable atención de calidad en un establecimiento penitenciario de lima provincias.....	34
TABLA 8. Frecuencias de opinión sobre la dimensión eficiencia de la variable atención de calidad en un establecimiento penitenciario de lima provincias.....	35
TABLA 9. Frecuencias de opinión sobre la dimensión seguridad de la variable atención de calidad en un establecimiento penitenciario de lima provincias.	36
TABLA 10. Frecuencias de opinión sobre la dimensión empatía de la variable atención de calidad en un establecimiento penitenciario de lima provincias.....	37
TABLA 11. Relación entre variable gestión administrativa y variable atención de calidad.	38
TABLA 12. Relación entre dimensión planeación y variable atención de calidad.	39
TABLA 13. Relación entre dimensión organización y variable atención de calidad. ..	40
TABLA 14. Relación entre dimensión dirección y variable atención de calidad.	40
TABLA 15. Relación entre dimensión control y variable atención de calidad.	41

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Distribución de frecuencias por tipo y sexo de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión planeación, de la variable gestión administrativa, en un establecimiento penitenciario de lima provincias, año 2025.	30
FIGURA 2. Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión organización de la variable gestión administrativa, en un establecimiento penitenciario de lima provincias, año 2025.	31
FIGURA 3. Distribución de frecuencias por género, de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión dirección de la variable gestión administrativa, en un establecimiento penitenciario de lima provincias, año 2025.	32
FIGURA 4. Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión control de la variable gestión administrativa, en un establecimiento penitenciario de lima provincias, año 2025.	33
FIGURA 5. Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión fiabilidad de la variable atención de calidad, en un establecimiento penitenciario de lima provincias, año 2025.	34
FIGURA 6. Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión eficiencia de la variable atención de calidad en un establecimiento penitenciario de lima provincias, año 2025.	35
FIGURA 7. Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión seguridad de la variable atención de calidad, en un establecimiento penitenciario de lima provincias, año 2025.	36
FIGURA 8. Distribución de frecuencias por género, de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión empatía de la variable atención de calidad, en un establecimiento penitenciario de lima provincias, año 2025.	37

RESUMEN

En nuestra investigación, nuestro objetivo general, fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención que ofrecen los servidores penitenciarios de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, en el año 2025. Se aplicó el método científico y se determinó que, existe una correlación directa significativa ($p < 0.001$), entre las variables de Gestión Administrativa y Atención de Calidad ($\rho = 0.811$); la investigación fue de diseño metodológico de tipo básico, descriptivo-correlacional y diseño no experimental; para la recopilación de información, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala de medición Likert. Los resultados se alinean a la hipótesis planteada y se concluye con la existencia de una correlación significativa entre las variables de Gestión Administrativa y Atención de Calidad, la cual es directa y positiva; por lo que, cualquier mejora en la Gestión Administrativa, se verá reflejada favorablemente en la Atención de Calidad que reciben los usuarios del servicio penitenciario.

Palabras clave: gestión, administración, prisión, Perú.

ABSTRACT

In our research, the general objective was to determine the relationship that exists between administrative management and the quality of care offered by the penitentiary servers of Lima Province Penitentiary in 2025. The specific objectives was determine the relationship between planning and quality of care, organization and quality of care, direction and quality of care, and control and quality of care; all of a Lima Penitentiary, year 2025. For this research was applied the scientific method and it was determined that exist a significant and direct correlation ($p < 0.001$), between Administrative Management and Quality Care variables ($\rho = 0.811$). Was applied a methodological basic design, of descriptive-correlational type and a non-experimental; to get the information, was applied the survey technique and like instrument the questionnaire with a Likert measurement scale; the general hypothesis was validated from these results.

Keywords: management, administration, prison, Peru.

I. INTRODUCCION

Durante mi experiencia como servidor penitenciario, he sido testigo de cómo el Sistema Penitenciario peruano e internacional, afronta desde hace ya mucho tiempo, diversos problemas relacionados principalmente a la reclusión y la gestión de las entidades públicas encargadas de esta reclusión. El incremento de la criminalidad en muchos países de la región latinoamericana en la actualidad, pone en vitrina los grandes desafíos existentes y frente a los cuales considero, solo una gestión administrativa eficiente puede ser crucial para enfrentarlos de manera exitosa, una administración penitenciaria que garantice buena atención a los usuarios, tanto internos como externos. He sido testigo hace poco, cuando la más reciente pandemia mundial, causada por el COVID-19, puso en evidencia los peores problemas de los sistemas públicos, incluido el penitenciario, problemas que siempre existieron, que persisten, y cuyos orígenes son de hace mucho tiempo, surgidos, entre muchas causas, de una deficiente gestión pública penitenciaria.

Para su mejor entendimiento, hemos de iniciar realizando una observación de los problemas comunes al sistema penitenciario iniciando a nivel mundial y concluyendo con los problemas de nuestra nación.

Vemos que, Rope & Sa-Ardyen (2023), en su artículo Tendencias Mundiales sobre el Encarcelamiento indican que, la gestión penitenciaria denota carencia de recursos y falta de compromiso con las familias necesitadas, superando su capacidad, lo que las convierte en inútiles para cubrir las necesidades de la población penitenciaria y las demás personas afectadas por el encarcelamiento, de forma directa o indirecta. Sumado a ello, la falta de transparencia en las gestiones y actividades del sector penitenciario, hacen que el sistema penitenciario, prisiones y sistemas de justicia, a nivel global se perciban como instituciones que no pueden garantizar su labor pública dentro del marco de los derechos humanos, por ejemplo, nos dice la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito [UNODC] (2023), que no se están cumpliendo los compromisos asumidos con la Reglas Mínimas para el Tratamiento de Reclusos, comúnmente denominadas Reglas Mandela, cuando expresa su preocupación por el desarrollo de las áreas de rehabilitación y reinserción social.

También tenemos a Romay (2023), quien en su estudio realiza la comparación de los problemas penitenciarios en siete países europeos e indica que la sobrepoblación en estos surge a 9partir de una respuesta ineficaz a las demandas, debido a la falta de

planificación administrativa y la insuficiente inversión en prevención y reinserción social. Considera que la privatización, cuyos objetivos son la eficiencia, puede generar problemas de supervisión y control, afectando la calidad de gestión administrativa y ocasionando mayor hacinamiento al existente.

A nivel regional, Lamas (2023), nos dice en su artículo que la deficiente gestión administrativa en las penitenciarías de México, afecta a la reinserción social de los internos. La falta de programas de readaptación, capacitación al personal y deficiente coordinación limita el éxito de la reinserción social y aumenta la reincidencia. Mencionan que ya diferentes investigaciones anteriores han demostrado que esta deficiente gestión de administración genera corrupción, autogobiernos y operaciones clandestinas al interior de las prisiones, situación que dificulta la reinserción y el control de los reclusos.

En este mismo área geográfica, Nuñovero (2019), en su informe sobre cárceles en Latinoamérica, pone en manifiesto una realidad sumamente importante como es la debilidad institucional de los sistemas penitenciarios, entendido como gestión penitenciaria ineficiente, la cual no cumple los objetivos designados a este sistema como son la reeducación y reinserción de las personas que cometieron delitos, por el contrario produce el desarrollo de las organizaciones criminales al interior de las prisiones que, despliegan su violencia al interior y exterior del sistema penal, lo cual a su vez genera mayor violencia, mayor delincuencia y finalmente mayor hacinamiento en las prisiones, que al ponerlas frente a un bajo nivel de inversión de los gobiernos, donde los que menos invierten son Brasil, Guatemala, Perú, Paraguay y Ecuador, en esos orden, se traduce como se indicó al inicio, en una gestión administrativa penitenciaria deficiente.

También tenemos a Salazar (2021), quien nos dice que, entre las muchas problemáticas existentes en América Latina, se encuentra la insuficiente cantidad de personal penitenciario y su insuficiente capacitación, la cual afecta la gestión interna y la seguridad de los centros de detención. Resalta que, durante un estudio realizado en Chile, se observó que la falta de personal capacitado conlleva a la violación de los derechos humanos y dificultan el control efectivo de las prisiones. Menciona que pese a la falta de políticas integrales de profesionalización del personal y las malas condiciones laborales de estos permiten el incremento de la violencia interna, el autogobierno y la corrupción en los centros penitenciarios. Propone la adopción de modelos basados en derechos y obligaciones, a través de reformas políticas que reduzcan la inequidad y mejoren la gobernabilidad penitenciaria.

En el Perú, nuestro sistema penitenciario, no es ajeno a los problemas antes expuestos, por el contrario, es clara representación de los mismos, vemos por ejemplo que, la Defensoría del Pueblo, (2018), menciona en su informe sobre la realidad carcelaria que, la mala gestión administrativa penitenciaria (peruana), contribuye a la insuficiencia de infraestructura y servicios penitenciarios de calidad, evidenciándose en a falta de políticas claras y sostenidas en el tiempo para afrontar los desafíos de nuestra nación en este sector, que es visto de manera peyorativa por el general de la población y precisamente a causa de falta de gestión, realidad que naturalmente se ve evidenciada en la instalaciones de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. de la Oficina Regional Lima del Instituto Nacional Penitenciario.

Tenemos también a Gonzales (2024), quien en su artículo periodístico pone en manifiesto una realidad ya conocida sobre el hacinamiento en las prisiones peruanas, donde según cifras del INPE existen 99,697 internos en prisiones diseñadas para 41,764 personas. Ante esta situación el sistema penitenciario ha sido declarado en emergencia y se busca implementar políticas que den solución a este problema que afecta las condiciones de seguridad, salud y derechos de los internos; además de comprometer la seguridad pública y no alcanzar los objetivos resocializadores.

Recientes estudios como el de Guevara Magallanes (2023), evidencian que la falta de planificación, recursos y de supervisión afecta la calidad de los servicios que se brinda en los establecimientos penitenciarios, afectando el bienestar de la población privada de libertad; generando un círculo vicioso de violencia y exclusión social. Por ello, determinar la relación entre las variables gestión y calidad de atención aportará datos confiables y aplicables a la realidad penitenciaria peruana y mundial.

Vemos en lo descrito previamente que esta realidad problemática no solo sucede en el Perú, donde actualmente nos desarrollamos, sino también en todo el mundo; por ello, es necesario determinar científicamente que, la relación que existe en la gestión administrativa, entendida como las acciones que realizan los funcionarios públicos del sector penitenciario y la base legal bajo la que actúan, y la calidad de atención que reciben los usuarios internos y externos, habiéndose enfocado el presente estudio en el usuario externo, debido a sus mayores oportunidades de percibir la gestión administrativa de manera objetiva, ofreciendo opiniones que permitan mejores resultados en este estudio, que pretendió dar respuesta a, **¿QUÉ RELACIÓN EXISTE ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS**

SERVIDORES PENITENCIARIOS DE UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS, EN EL AÑO 2025?

Es entonces que, en la presente investigación, además de atender la realidad problemática antes indicada se encuentra justificada en la teoría, en su utilidad práctica, además de su justificación social económica y técnica doctrinaria, como se observa en las siguientes líneas:

Podemos observar por ejemplo que, Koontz et al (2012) señala que la gestión administrativa es un conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una institución para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. En el contexto de servicios como los ofrecidos en este establecimiento penal, la calidad de atención depende en gran medida de la eficacia con que se gestione la administración, como se podrá apreciar en los antecedentes de investigación detallados.

En la práctica, determinar esta relación permitirá implementar mejoras en la gestión que se vean reflejadas en una mejor calidad de atención, entendiendo la atención de los usuarios internos y externos con el éxito de la labor resocializadora. Nos dice el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2020), que una adecuada gestión de administración y la correcta aplicación de beneficios penitenciarios son fundamentales para alcanzar la resocialización y reducir la reincidencia, contribuyendo a la seguridad ciudadana y la estabilidad social peruana.

En cuando a su relevancia social podemos observar que la Defensoría del Pueblo (2019), en su informe sobre la realidad carcelaria de varones y mujeres peruanos, indica claramente que, al ser el sistema penitenciario un ámbito complejo, en el cual, la gestión administrativa influye directamente en las condiciones de vida, seguridad y la atención de las personas privadas de libertad; es necesario para comprenderlo de manera adecuada información cuantitativa que pueda ser analizada para hallar patrones y relaciones con otras variables a fin de adoptar acciones o medidas favorables a las personas y la sociedad.

Teórica y doctrinariamente, vemos que el enfoque cuantitativo es adecuado por permitir medir objetivamente percepciones, actitudes y/o condiciones; asimismo, el cuestionario en escala Likert facilita la cuantificación de opiniones de acuerdo a las diferentes dimensiones de las variables del sistema penitenciario. También observamos que Garay (2022), en su informe de tesis nos indica también que, un diseño no experimental es pertinente cuando en el trabajo de investigación no se han de manipular las variables, sino solo es necesario limitarse a su observación y análisis tal como se

presentan o como se han recogido, común en estudios sociales y administrativos, como lo es el sistema penitenciario peruano.

Económicamente vemos que la Defensoría del Pueblo (2018), nos dice que, una gestión administrativa eficiente en el sistema penitenciario optimiza el uso de recursos humanos, materiales y financieros, lo cual es fundamental para enfrentar problemas estructurales como la sobrepoblación y la insuficiencia de infraestructura. Es decir los resultados de atender la pregunta de investigación será útiles para la doctrina administrativa del sector público penitenciario, para tomar decisiones que beneficien la inversión pública peruana y la internacional.

Con esta justificación, se procede a revisar los antecedentes de investigación y el marco teórico que respalda su estudio, el cual es presentado a continuación en ese mismo orden de prelación, para su revisión y mejor comprensión del presente estudio, pues a partir de ello podremos establecer la validez de los resultados alcanzados en el procesamiento de la información.

En relación a antecedentes de investigación, y aunque como ya se haya indicado es importante señalar que existen estudios en otras actividades del sector público que concluyen con la importante relación que guardan estas variables. Por ello, al ser estudiada esta relación en el presente estudio, y siendo el sector penitenciario tan poco explorado por su poco interés para los investigadores; considero que sus aportes serán como se mencionó previamente de importancia para nuestra sociedad. A continuación, presento el detalle de estos antecedentes consultados.

A nivel internacional, tenemos a Saboya (2022), quien en base a la revisión de 30 artículos provenientes de diferentes países, principalmente de Latinoamérica, pero también de España, presenta un estudio cualitativo y de diseño teórico, de revisión sistemática, donde observa que la mayoría de centros penales presentan deficiencias que afectan la seguridad y la atención de estos centros; concluyendo finalmente que la gestión administrativa es clave fundamental para el control adecuado de los centros penitenciarios y el alcance de las metas institucionales en cada uno de los países de los cuales se revisó los artículos.

También la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2019), menciona en su informe institucional, sobre un estudio de carácter cualitativo, basado en análisis documental; realizado en países de América Latina y el Caribe, en el cual indica que la calidad y profesionalismo del personal administrativo penitenciario es fundamental para garantizar una atención respetuosa y eficiente de las personas privadas de libertad,

concluyendo que una relación directa y positiva entre la gestión administrativa profesional y la calidad de atención penitenciaria. Finalmente recomienda la implementación de políticas que fortalezcan la profesionalización y supervisión constante del personal penitenciario, para mejorar el sistema penitenciario y promover la resocialización.

Los autores Ariza & Torres (2019), a través de una investigación de enfoque cualitativo-descriptivo, basado en análisis documental y entrevistas a funcionarios penitenciarios españoles, logró identificar que el 85% de los entrevistados considera que una adecuada planificación y control interno mejoran la atención y seguridad en los establecimientos penales. Concluye por tanto que, la gestión administrativa integral es fundamental para garantizar un trato humano y eficiente en los centros penales.

Podemos mencionar también a Crétenot (2021), quien, en su investigación de enfoque mixto, realizado en el observatorio de prisiones del Reino Unido, para el análisis de la planificación, organización y control para la mejora de la atención y la seguridad en cárceles de Europa; identifico que las prisiones con sistemas integrados de gestión administrativa, reducen incidentes internos en un 20% y mejoran la satisfacción en un 18%. Concluyendo finalmente que la gestión administrativa integral contribuye significativamente a la mejora de la calidad de atención y seguridad en establecimiento penales europeos.

Otro autor importante es Romay (2021), quien en su tesis realiza un estudio deductivo, de análisis documental y comparativo sobre la gestión administrativa penitenciaria en países europeos, observando el funcionamiento, la regulación y la calidad del sistema penitenciario en el marco del consejo de Europa, que agrupa a 46 países miembros. En ese se destaca la importancia de la gestión penitenciaria profesionalizada y basada en el respeto a los derechos humanos, higiene, educación, seguridad y reinserción social. Concluye que la gestión administrativa eficiente mejora significativamente la calidad de atención en los centros penitenciarios y contribuye a la reinserción social.

A nivel latinoamericano, el Banco Interamericano de Desarrollo (2023), realizo un proyecto de investigación, con metodología de enfoque mixto, y cuyos datos fueron recogidos a través de encuestas aplicadas en 10 países latinoamericanos, buscando generar protocolos sanitarios, medidas alternativas de encarcelamiento y uso de tecnologías para mejorar la gestión administrativa. Se identificó en este estudio deficiencias institucionales que afectan la calidad de atención y la gestión penitenciaria.

Concluye en que la necesidad de la profesionalización y las mejoras en gestión es factor directamente relacionado con la calidad de atención y rehabilitación de los internos.

En este mismo sector geográfico, la Pontificia Universidad Católica de Chile (2025), realizó un estudio comparativo basado en 50 entrevistas semiestructuradas a actores clave del sistema penitenciario en Chile y Colombia. Utiliza un análisis cualitativo de normativas, institucionalidad y prácticas penitenciarias para realizar un diagnóstico de la gestión administrativa y su impacto en la reinserción social y protección de los derechos humanos. Sus resultados denotan que, la gestión administrativa y la formación profesional del personal penitenciario son fundamentales para la mejora en la atención y las intervenciones sociales.

Importante mencionar a Sozzo (2022), quien a través de un estudio comparativo en Colombia y Chile sobre reformas penitenciarias y su impacto en gestión administrativa y calidad de atención. Sus resultados demuestran que las reformas penitenciarias pueden fortalecer la planificación y el control interno en un 20%. Con lo que concluye que una gestión administrativa eficiente tiene relevancia en la calidad de atención en los establecimientos penitenciarios.

Adicionalmente el Centro de Estudios de Justicia de las Américas y Fundación Konrad Adenauer (2023), realizó un estudio comparativo de sistemas penitenciarios en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, México, República Dominicana y Venezuela; en el cual identificaron problemas comunes como la sobrepoblación, falta de transparencia en la gestión y deficiencias en la atención sanitaria y rehabilitación. Concluyen que fortalecer la gestión administrativa con sistemas de control interno y planificación estratégica para mejorar la calidad y eficiencia penitenciaria.

Muy cercana a nuestra realidad, Martínez & Soto (2021), realizaron una investigación de metodología mixta en prisiones de Ecuador sobre la influencia de la dirección administrativa en la calidad de atención. Encontraron una mejora del 25% en la satisfacción interna relacionada a la dirección efectiva y comunicación organizacional. Concluyen que la dirección administrativa eficiente y una comunicación interna son determinantes para la mejora de la calidad de atención en las prisiones.

Igualmente la UNDOC (2020), realizó un informe en base a un análisis regional de enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, a partir de fuentes oficiales y organismos penitenciarios de América Latina. Entre sus resultados registra que, los sistemas penitenciarios con mejor gestión administrativa presentan mejores niveles de calidad de atención, respeto a los derechos humanos y la reinserción social, por lo que destaca la

necesidad de profesionalizar al personal penitenciario y aplicar modelos de gestión basados en evidencia. Recomienda fortalecer la rendición de cuentas, utilizar las tecnologías para la gestión y adoptar medidas alternativas al encarcelamiento. Finalmente concluye que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de la atención en los centros penales.

En nuestro ámbito de desarrollo nacional, Fuentes (2025), en su tesis de maestría, a través de una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básica, analiza el estado actual del sistema penitenciario peruano y como la privatización de este sector contribuiría a reducir el hacinamiento, entendiéndose este último como una pésima atención de calidad a la necesidad usuaria. En base a los resultados obtenidos y procesados de sus encuestas, concluye que, la privatización mediante concesiones es un mecanismo viable para disminuir la sobrepoblación y mejorar el tratamiento penitenciario, debido a la relación directa entre la gestión privada y la reducción del hacinamiento.

Tenemos también a Pomari (2023), quien en su tesis de posgrado, a través de una investigación de enfoque cuantitativo, diseño correlacional no experimental de nivel explicativa, realiza una encuesta a 50 servidores penitenciarios sobre temas de gestión penitenciaria, hacinamiento y densidad carcelaria. Demuestra que existe una correlación positiva baja ($r=0,156$), de significancia indirecta ($p<0.001$), entre la gestión penitenciaria y el hacinamiento; por lo que concluye que una gestión penitenciaria regular se asocia a un alto nivel de hacinamiento.

Igualmente, Pantaleón (2022), en su tesis de posgrado, titulada “Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021”, el autor realiza una investigación bajo la metodología cuantitativa, nivel descriptivo y tipo correlacional; concluyó que, la gestión administrativa se relaciona estadísticamente con la calidad de atención al ciudadano, así como, con la empatía, capacidad de respuesta y la seguridad de los usuarios.

Importante la investigación de Alegría (2020), quien en su tesis “Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020”, de tipo básica, diseño no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional; concluyó que, existe relación positiva moderada entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020, evaluados con el coeficiente de correlación de Pearson, siendo el valor de $r=0.744$ y un coeficiente de determinación $r^2=0.553$.

Finalmente, en nuestro país mencionaremos a Martínez (2020), quien en su tesis de posgrado titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la I.E.P. Jhon. F. Kennedy - Chincha 2020” de diseño experimental transversal; concluyó que, al ser el coeficiente de Pearson de 0.843 existe una relación importante entre, cómo se administra la institución educativa y la calidad de la educación que proporciona; es decir cuando mejora la gestión administrativa, mejora la calidad de servicio educativo.

En la misma línea corresponde ahora realizar la revisión teórica correspondiente al sistema penitenciario y con el apropiado entendimiento de los antecedentes descritos previamente, abordaremos los fundamentos teóricos que soportan esta investigación y que busca definir la relación entre las variables gestión administrativa y atención de calidad, para comprenderlos a fondo, y definir los objetivos e hipótesis de investigación, para el beneficio del conocimiento y la sociedad nacional e internacional con los hallazgos y su presentación de fácil aprovechamiento.

Según Koontz et al (2012), La Gestión Administrativa consiste en construir y mantener un entorno donde los trabajadores cumplen eficientemente los objetivos de la empresa. En nuestro caso podríamos interpretarlo como construir y mantener dependencias donde los servidores penitenciarios cumplan su función de protección de los intereses sociales, velando por el cumplimiento de los mandatos de detención y que, durante este tiempo, diferente para cada interno, estos alcancen su completa resocialización, beneficiando a su familia y la sociedad. Todo ello en el marco de las políticas penitenciarias internacionales y nacionales.

En relación a las dimensiones de la variable Gestión Administrativa, Koontz et al (2012), nos indica que, son aspectos importantes para el buen funcionamiento de las entidades públicas; la planeación, la organización, la dirección y el control; dimensiones elegidas en esta investigación para nuestra variable; por su relevancia y vinculación con el sistema penitenciario. Ahora en relación a cada una de estas dimensiones podemos observar que Serrato (2019), nos dice que la planeación es el proceso de creación de estrategias, Mintzberg & Quinn (1993), que la organización es la implementación de métodos y aplicación de técnicas para simplificar el trabajo, Chiavenato (2007), que la dirección se refiere a orientar al personal para alcanzar las metas, y finalmente Zamora et al (2018), que el control es el proceso de verificación de la ejecución de acciones y servicios en la forma prevista.

La importancia de la gestión administrativa es innegable, aunque su aplicación actual no este respaldada con datos que demuestren su influencia en la calidad de

atención, como se pretende demostrar en esta investigación, vemos por ejemplo que el INPE y el Ministerio de Justicia (2012), plantearon ya con anterioridad acciones como el Plan de Reforma del Sistema Penitenciario Nacional, en el cual proponen, diez medidas a implementarse a nivel nacional, las cuales fueron: 1) lucha contra la corrupción, 2) reducción del hacinamiento, 3) seguridad en los penales, 4) salud en los centros penitenciarios, 5) mejorar el tratamiento penitenciario, 6) fortalecimiento de la gestión institucional, 7) mejora del personal del INPE, 8) participación del sector privado, 9) acciones de prevención y reducción del delito, 10) implementación del programa C.R.E.O. como eje del nuevo modelo de Establecimiento Penitenciario.

La gestión administrativa y sus dimensiones implementadas de forma eficiente en una organización, penitenciaria en nuestro caso, podemos entender, son favorables para la administración de los recursos materiales, humanos, económicos y financieros como nos lo indica Haro (2018), en su tesis de posgrado, que aporta no solo el concepto de gestión como se conoce en la doctrina y la teoría; sino que, lo muestra de forma aplicada en las áreas de desarrollo de las organizaciones penitenciarias en el Perú.

Parasuraman et al (2012), menciona que la atención de calidad o calidad del servicio, es el juicio que hacen los clientes sobre el servicio recibido, el cual realiza a partir de la comparación de lo que espera del servicio, con lo que recibe en él. En la misma línea y de similar en diversos trabajos de investigación a nivel de posgrado, los investigadores han formado una definición casi estándar de la atención de calidad; como por ejemplo según Minaya (2020), en su tesis de posgrado, indica que la calidad de atención es aquella percepción relacionada a la eficiencia, eficacia y satisfacción que proporciona un servicio, que se forma en el usuario y elemento fundamental que garantiza la satisfacción y fidelización de los usuarios.

En relación a sus dimensiones, intentare ofrecer una definición breve de cada una de ellas para su comprensión y así la de este trabajo. Parasuraman et al (2012), define la fiabilidad como aquella capacidad de ofrecer el servicio ofrecido con formalidad y exactitud, cumpliendo lo convenido. Esta característica es muy valorada por todos los usuarios de un servicio. Los mismos autores definen la capacidad de respuesta, como la disposición y voluntad de los servidores para prestar ayuda y soluciones a los clientes de forma rápida. Se enfatiza en productos de servicio donde se da pronta atención a las solicitudes. También nos proporcionan definición para la Seguridad, que según ellos se refiere a los conocimientos de atención que muestran y sus habilidades para encomendarles las tareas. Se refiere específicamente a la confianza que se forma en los

usuarios sobre el servicio proporcionado. Finalmente, Duque (2005) definen la empatía como la atención individualizada que se ofrece a cada cliente, denotando en este servicio importancia, y sentimiento de ser especial, mostrando para ello interés y comprensión.

Haro (2018), en su tesis de posgrado, cita a Molina (2014), cuando dice que en la actualidad el sistema penitenciario peruano afronta una crisis que afecta la capacidad de esta entidad para brindar un servicio adecuado, lo cual compromete la seguridad, la salud y el tratamiento de los privados de libertad. En esa línea debemos entender cuán importante es incluir la atención de calidad en estudios sobre la realidad penitenciaria, vistos no solo desde la percepción del usuario interno, sino de aquellos que ven el panorama en dos sentidos, desde dentro por sus familiares y desde fuera como visitantes de penales y ciudadanos en libertad.

Ahora bien, en relación a la presente investigación vemos que los fundamentos teóricos relacionados a prisiones o sistemas penitenciarios son de especial complejidad; Pastor & Torres (2017), destacan que, los principios internacionales exigen que la pena privativa debe enfocarse en la reinserción, garantizando el ejercicio de los derechos por parte de los internos, salvo las excepciones que impone la ley; esto exige al sistema penitenciario atención de calidad y respeto a la dignidad humana; resaltando también de esta forma la función social y ética de la administración penitenciaria. Por ello, el estudio de sus causas y relaciones será de beneficio para la sociedad o sociedades de manera integral.

Bajo estos parámetros la presente investigación pretende alcanzar cinco objetivos fundamentales que permitan ofrecer recomendaciones de mejora para el sistema penitenciario peruano y mundial, siendo el primero de ellos, Verificar si existe correlación entre las variables Gestión Administrativa y Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. durante el año 2025. El segundo objetivo es verificar si existe correlación que entre la dimensión Planeación de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. El tercer objetivo es verificar si existe correlación entre la dimensión Dirección de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. durante el año 2025. El cuarto objetivo es verificar si existe correlación entre la dimensión Control de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. durante el año 2025. Finalmente verificar si existe correlación entre la

dimensión Organización de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. durante el año 2025.

En relación a las hipótesis de estudio, basado en los objetivos de investigación previamente indicados se pudo establecer como hipótesis general LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA TIENE RELACIÓN SIGNIFICATIVA CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS, AÑO 2025.

Asimismo, en concordancia con el estudio las hipótesis específicas son, (1) la planificación tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025, (2) la organización tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025, (3) la dirección tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025, y (4) el control tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.

Importante señalar en este apartado que, del procesamiento de la información recolectada y los fundamentos la presente investigación en un establecimiento penitenciario de la provincia de Lima, a través de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo básico; aplicado a una población conformada por las visitas, familiares y amigos, de las personas reclusas en dicho recinto carcelario, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de ocho preguntas por cada variable, realizado de manera física; se logró alcanzar los objetivos de la investigación, determinando la validez de las hipótesis de investigación, general y específicas, confirmando la estrecha relación entre la variable gestión administrativa y sus dimensiones, con la variable atención de calidad, reflejada en los resultados, de los que mencionaremos el que da respuesta a nuestra pregunta de investigación; que la rho de Spearman para las variables de investigación es igual a $r_s = 0.811$ y $p < 0.001$.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

Hernández-Sampieri et al (2018), en relación a los enfoques de investigación, indica que no todas las investigaciones con variables correlacionales son necesariamente descriptivas, y que estas se refieren a un tipo de investigación que describe y analiza, a la vez, las relaciones entre las variables de estudio, dentro de un contexto natural; las mismas que, permiten determinar patrones y tendencias de la población de estudio, con la finalidad de realizar cambios favorables en los procesos que se determinan de la relación estudiada.

Bunge (1971), en su obra sobre la investigación científica, indica que, las investigaciones de tipo básica, son aquellas que, buscan incrementar el conocimiento, sin su necesaria aplicación inmediata en las actividades o situaciones de estudio; por lo tanto, influye en el desarrollo de la ciencia, en diferentes campos de aplicación de manera relevante, hasta la actualidad.

Es en base a estas definiciones, que podemos determinar que la presente investigación corresponde al tipo básico, por su finalidad; y su enfoque corresponde a una investigación de nivel descriptivo-correlacional.

2.2. Diseño de investigación

Creswell (2018), explica profundamente temas de investigación, ofreciendo definiciones específicas sobre diseños de investigación en las mismas se indica que, una investigación es no experimental, cuando no es posible manipular las variables, por lo que el investigador se enfoca en la observación y análisis de situaciones específicas de la realidad. Asimismo, en relación a investigaciones de tipo transversal, el mismo autor nos indica que son aquellas que se realizan tomando datos de un momento específico de tiempo, para realizar su estudio describiendo sus características, cambios y tendencias.

En base a lo descrito previamente, la presente investigación se encuentra clasificada dentro del diseño no experimental, pues solo se basa en la observación y el análisis de los datos proporcionados por la población, sin manipular las variables de estudio, y es transversal, pues se toma un momento específico de tiempo para el estudio.

2.3. Población, muestra y muestreo

Schild (2006), indica sobre la población que son el conjunto de elementos de estudio, que lógicamente es fundamental para la formulación de la hipótesis. Esto es natural, puesto que, la aplicación y/o análisis de estudio, es decir la finalidad es esta

misma. En ese mismo sentido, será importante la selección de una muestra representativa de la población; y Tamayo, (2003), indica sobre ello que, la muestra es un grupo representativo de la población de estudio, que permite un análisis e inferencias sobre esta.

En ese sentido, para el presente estudio, se consideró una población compuesta por visitantes de internos de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.; familiares o amigos que vienen ocasionalmente y hacen uso del servicio penitenciario. Durante la investigación existió alrededor de 3000 personas privadas de libertad albergadas en el centro penal, las cuales realizan el registro de sus visitantes a través de declaraciones juradas, presentadas y/o renovadas cada seis meses; en dicho documento se inscribe a un máximo de 10 personas entre familiares y amigos por cada interno. Finalmente, considerando que, en cada fecha de visita programada, concurren a las instalaciones del penal un promedio de 800 visitantes; tomaremos este número como la población de estudio, sobre la cual, se realiza el cálculo para la determinación de la muestra

Calculando:

Sean:

n=tamaño de muestra

N=tamaño de población= 800 visitantes

σ =deviación estándar=0.5 (constante)

Z=nivel de confianza=1.96 (para un 95% de confianza)

e: $0,01 < e < 0,09$ (en nuestro caso tomaremos el más usual 0.05)

Luego, en la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2 \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

Reemplazando, tenemos que:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5^2 \cdot 800}{0.05^2(800 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5^2}$$

$$n = \frac{768.32}{75.96}$$

$$n1 = 256 \text{ visitantes}$$

Seleccionar los participantes de la encuesta, se realiza de manera aleatoria, entre todos los visitantes, no se utilizan criterios de exclusión o preferencia específicos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Arias (2012), en su obra, nos indica que existe una relación substancial entre la técnica y el instrumento, definiendo la técnica de investigación como el procedimiento que se utiliza para obtener los datos, que a su vez utiliza instrumentos adecuados de acuerdo al diseño de la investigación; Para el caso particular se realizó de la siguiente forma:

Técnica : Encuesta

Instrumento : El Cuestionario

Debido a las características articulares de las variables y la población se aplicará el cuestionario en escala Likert, con escala del 1 al 5 de interpretación, 1 equivalente a Totalmente en desacuerdo, 2 equivalente a En desacuerdo, 3 equivalente a Indiferente, 4 equivalente a De acuerdo y 5 equivalente a Totalmente de acuerdo.

Se precisa que, para la presente investigación se hizo aplicó un cuestionario a la población, validado positivamente por tres expertos.

Asimismo, es importante indicar que, al ser sometido a la prueba de confiabilidad de instrumento, se obtuvo como resultados:

Alfa de Cronbach = 0,877, para la variable de Gestión Administrativa.

Alfa de Cronbach = 0,896 para la variable de Atención de Calidad.

Finalmente, indicar que, al realizar una prueba piloto con cincuenta encuestas se observó una tendencia favorable para la comprobación de las hipótesis específicas e hipótesis general, planteadas en la presente investigación.

2.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Arias (2012), también nos indica en su obra que, el procesamiento de la investigación debe ser organizado y de análisis para la obtención de conclusiones representativas de la población de estudio, en base a los datos recolectados con el instrumento y técnicas seleccionados para la investigación. En la actualidad, el procesamiento de datos ha sido mejorado con el uso de herramientas digitales que facilitan el trabajo de cálculo estadístico, como son el IBM SPSS Statistics o el Jamovi. Asimismo, es necesario el uso de herramientas ofimáticas para la presentación adecuada de resultados e interpretaciones alcanzadas en la parte preliminar de cálculo y análisis.

En este caso particular, se utilizó, para establecer la relación entre las variables de investigación a partir de la información recolectada a través de la técnica de la encuesta; se realizó a través de los parámetros de correlación del Coeficiente Rho de Spearman.

2.6. Aspectos éticos de la investigación

Miranda (2013), en su artículo “plagio y ética en la investigación científica”, realiza un análisis sobre conceptos como el plagio y el impacto negativo que tienen sobre la investigación científica, enfatizando que es sumamente importante atribuir de manera adecuada las ideas y textos ajenos que se utilicen en la presentación de la investigación. En este caso particular, la presente investigación se realiza en cumplimiento de los lineamientos del Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, referenciando las fuentes bibliográficas, de acuerdo a la norma internacional APA 7^o edición, con la aprobación de las autoridades del Establecimiento de Lima Provincias donde se realizó el estudio, y con información verídica, resultado del procesamiento de información, contenida en tesis, artículos científicos, libros y otras fuentes confiables.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados Descriptivos:

A continuación, he de iniciar mostrando los resultados obtenidos descriptivos de las variables y sus dimensiones, luego de ser procesada la base de datos con el software estadístico gratuito JAMOVI. Con ello se pretende comprender de manera mas apropiada que representan cada una de estas variables dentro de la población estudiada, a través de sus propias opiniones, y el estudio realizado. Para su comprensible y ordenada presentación, se ha de iniciar con la descripción de las variables de estudio, continuando con las dimensiones de la variable gestión administrativa y finalizando con las dimensiones de la variable atención de calidad.

En las siguientes líneas se ha de realizar la descripción de la Variable Gestión Administrativa, en función la opinión que tiene de la población de estudio. Para su mejor comprensión se ha de realizar una subdivisión según el género de las personas encuestadas.

Tabla 1

Frecuencias de Opinión sobre la Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

Gestión Administrativa	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	25	9.8 %	9.8 %
	M	11	4.3 %	14.1 %
2 Moderado	F	51	19.9 %	34.0 %
	M	28	10.9 %	44.9 %
3 Fuerte	F	83	32.4 %	77.3 %
	M	58	22.7 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas según su género; en relación a la Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Se observa en la Tabla 1 que, un 14.1% de la población tiene opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Gestión Administrativa de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 30.8% es de opinión moderada en relación a la misma variable y un 55.1% tiene opinión fuerte, entendida como

adecuada gestión administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

A continuación, se ha de realizar el análisis de la Variable Atención de Calidad, en función de la opinión que tiene la población de estudio. Para su mejor comprensión se ha de realizar una subdivisión según el género de las personas encuestadas.

Tabla 2
Frecuencias de Opinión sobre la Atención de Calidad en un establecimiento de Lima Provincias.

Atención de Calidad	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	28	10.9 %	10.9 %
	M	14	5.5 %	16.4 %
2 Moderado	F	45	17.6 %	34.0 %
	M	25	9.8 %	43.8 %
3 Fuerte	F	86	33.6 %	77.3 %
	M	58	22.7 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas según su género, en relación a la Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Se observa en la Tabla 2 que, un 16.4% de la población tiene una opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Atención de Calidad de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 27.4% es de una opinión moderada en relación a la misma variable y un 56.3% tiene opinión fuerte, entendida como adecuada atención de calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Asimismo, en la búsqueda de una mejor comprensión de cada una de estas variables, se procederá al análisis individual de cada una de las dimensiones elegidas para esta investigación, para la Variable Gestión Administrativa, en relación a la opinión de la población de estudio.

Como primera dimensión de la Variable Gestión Administrativa, se consideró a la Planeación, cuyos datos de opinión recolectados son presentados a continuación; con los que podemos describir la división en la opinión de la población de estudio, desgregado a su vez por género de la los encuestados.

Tabla 3

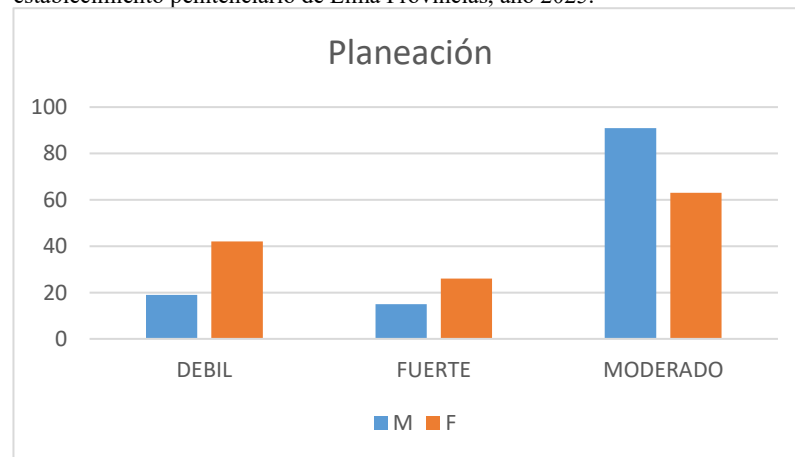
Frecuencias de Opinión sobre la Dimensión Planeación de la Variable Gestión de Administración en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

Planeación	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	29	11.3 %	11.3 %
	M	11	4.3 %	15.6 %
2 Moderado	F	40	15.6 %	31.3 %
	M	20	7.8 %	39.1 %
3 Fuerte	F	90	35.2 %	74.2 %
	M	66	25.8 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas, clasificado por género; respecto a la Dimensión Planeación de la Variable Gestión de Administración en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Figura 1

Distribución de frecuencias por tipo y sexo de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión Planeación, de la variable Gestión Administrativa, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.



Nota: El gráfico representa la división de opiniones por género de los encuestados, en relación a la dimensión Planeación, de la Variable Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.

Se observa en la Tabla 3 y Figura 1 que, un 15.6% de la población tiene una opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Dimensión Planeación, de la variable Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 23.4% es de una opinión moderada en relación a la misma dimensión y un 61% tiene opinión fuerte, entendida como adecuada planeación en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

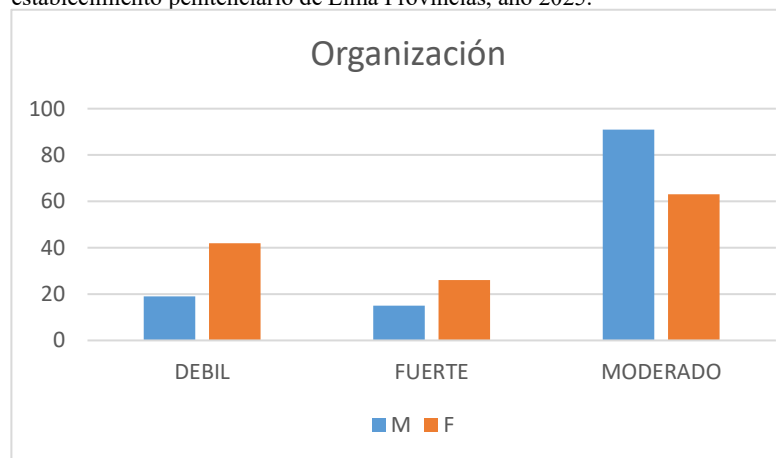
Como segunda dimensión de la Variable Gestión Administrativa, se consideró a la Organización, cuyos datos de opinión recolectados son presentados a continuación; con los que podemos describir la división en la opinión de la población de estudio, desgregado a su vez por género de la los encuestados.

Tabla 4
Frecuencias de Opinión sobre la Dimensión Organización de la Variable Gestión de administración en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

Organización	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	26	10.2 %	10.2 %
	M	7	2.7 %	12.9 %
2 Moderado	F	37	14.5 %	27.3 %
	M	26	10.2 %	37.5 %
3 Fuerte	F	96	37.5 %	75.0 %
	M	64	25.0 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas, clasificado por género; respecto a la Dimensión Organización de la Variable Gestión Administrativa, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Figura 2
Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión Organización de la variable Gestión Administrativa, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.



Nota: El gráfico representa la división de opiniones por genero de los encuestados, en relación a la dimensión Organización, de la Variable Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.

Se observa en la Tabla 4 y Figura 2 que, un 12.9% de la población tiene una opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Dimensión Organización, de la Variable Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 24.7% es de una opinión moderada en relación a la misma dimensión y un 62.5% tiene opinión fuerte, entendida como adecuada organización en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Como tercera dimensión de la Variable Gestión Administrativa, se consideró a la Dirección, cuyos datos de opinión recolectados son presentados a continuación; con los que podemos describir la división en la opinión de la población de estudio, disgregado a su vez por género de la los encuestados.

Tabla 5

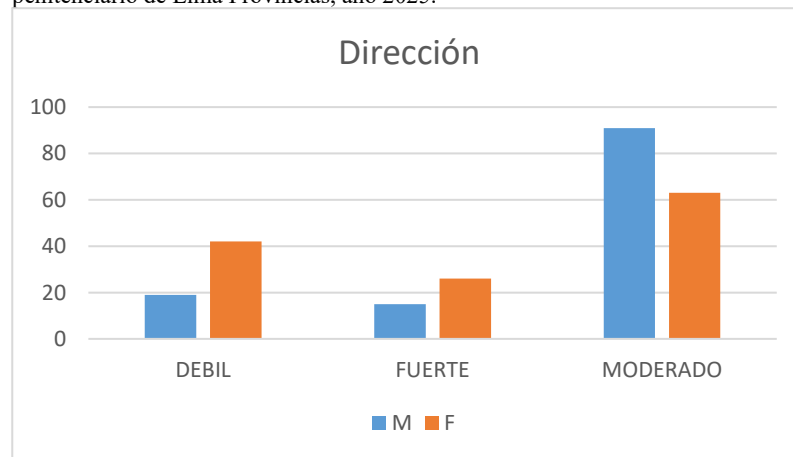
Frecuencias de Opinión sobre la Dimensión Dirección de la Variable Gestión de administración en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

Dirección	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	27	10.5 %	10.5 %
	M	10	3.9 %	14.5 %
2 Moderado	F	32	12.5 %	27.0 %
	M	17	6.6 %	33.6 %
3 Fuerte	F	100	39.1 %	72.7 %
	M	70	27.3 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas, clasificado por género; respecto a la Dimensión Dirección de la Variable Gestión de Administración, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Figura 3

Distribución de frecuencias por género, de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión Dirección de la variable Gestión Administrativa, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.



Nota: El gráfico representa la división de opiniones por genero de los encuestados, en relación a la dimensión Dirección, de la Variable Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.

Se observa en la Tabla 5 y Figura 3 que, 14.5% de la población tiene una opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Dimensión Dirección, de la Variable Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 19.1% es de una opinión moderada en relación a la misma dimensión y un 66.4% tiene opinión fuerte, entendida como adecuada dirección en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Como cuarta dimensión de la Variable Gestión Administrativa, se consideró a el Control, cuyos datos de opinión recolectados son presentados a continuación; con los que podemos describir la división en la opinión de la población de estudio, desgregado a su vez por género de la los encuestados.

Tabla 6

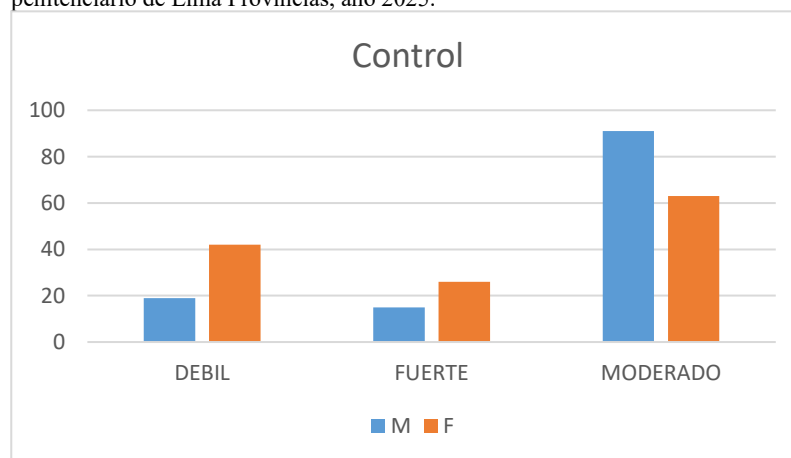
Frecuencias de Opinión sobre la Dimensión Control de la Variable Gestión de administración en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

Control	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	39	15.2 %	15.2 %
	M	16	6.3 %	21.5 %
2 Moderado	F	38	14.8 %	36.3 %
	M	30	11.7 %	48.0 %
3 Fuerte	F	82	32.0 %	80.1 %
	M	51	19.9 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas, clasificado por género; respecto a la Dimensión Control de la Variable Gestión de Administración, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Figura 4

Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión Control de la variable Gestión Administrativa, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.



Nota: El gráfico representa la división de opiniones por genero de los encuestados, en relación a la dimensión Control, de la Variable Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025

Se observa en la Tabla 6 y Figura 4 que, 21.5% de la población tiene una opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Dimensión Control, de la Variable Gestión Administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 26.5% es de una opinión moderada en relación a la misma dimensión y un 51.9% tiene opinión fuerte, entendida como adecuada dirección en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Como primera dimensión de la Variable Atención de Calidad, se consideró a la Fiabilidad, cuyos datos de opinión recolectados son presentados a continuación; con los que podemos describir la división en la opinión de la población de estudio, desgregado a su vez por género de la los encuestados.

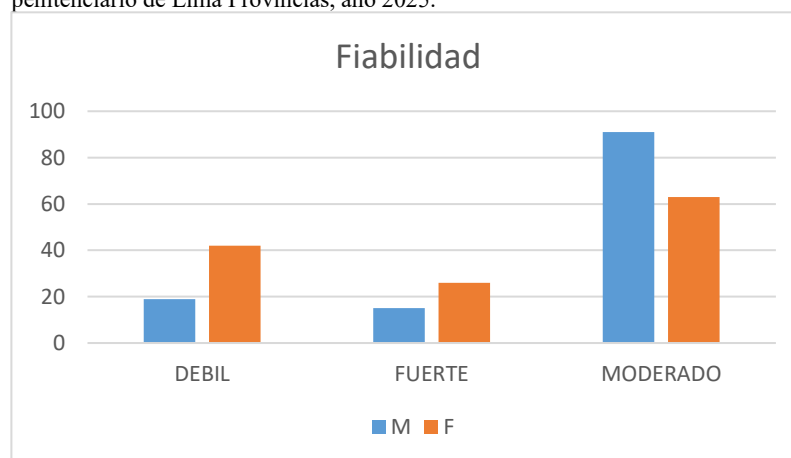
Tabla 7
Frecuencias de Opinión sobre la Dimensión Fiabilidad de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

Fiabilidad	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	30	11.7 %	11.7 %
	M	15	5.9 %	17.6 %
2 Moderado	F	39	15.2 %	32.8 %
	M	20	7.8 %	40.6 %
3 Fuerte	F	90	35.2 %	75.8 %
	M	62	24.2 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas, clasificado por género; respecto a la Dimensión Fiabilidad de la Variable Atención de Calidad, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Figura 5

Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión Fiabilidad de la variable Atención de Calidad, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.



Nota: El gráfico representa la división de opiniones por género de los encuestados, en relación a la dimensión Fiabilidad, de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.

Se observa en la Tabla 7 y Figura 5 que, 17.6% de la población tiene una opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Dimensión Fiabilidad, de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 23% es de una opinión moderada en relación a la misma dimensión y un 59.4% tiene opinión fuerte, entendida como adecuada fiabilidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Como segunda dimensión de la Variable Atención de Calidad, se consideró a la Eficiencia, cuyos datos de opinión recolectados son presentados a continuación; con los que podemos describir la división en la opinión de la población de estudio, desgregado a su vez por género de la los encuestados.

Tabla 8

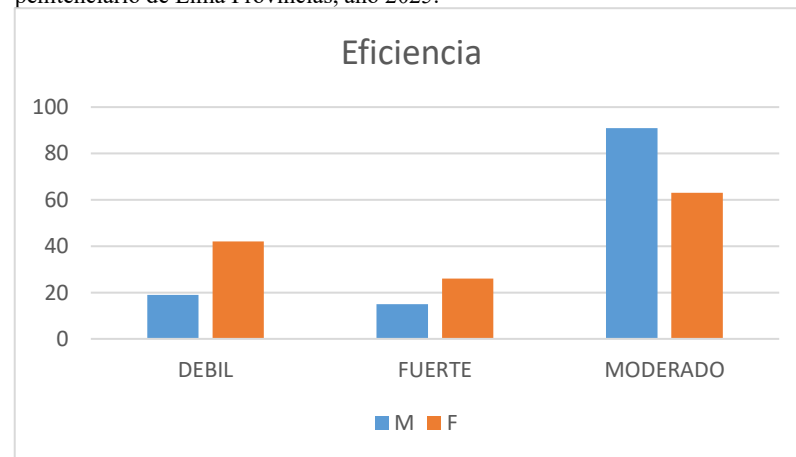
Frecuencias de Opinión sobre la Dimensión Eficiencia de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

Eficiencia	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	36	14.1 %	14.1 %
	M	16	6.3 %	20.3 %
2 Moderado	F	35	13.7 %	34.0 %
	M	11	4.3 %	38.3 %
3 Fuerte	F	88	34.4 %	72.7 %
	M	70	27.3 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas, clasificado por género; respecto a la Dimensión Eficiencia de la Variable Atención de Calidad, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Figura 6

Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la Dimensión Eficiencia de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.



Nota: El gráfico representa la división de opiniones por género de los encuestados, en relación a la dimensión Eficiencia, de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.

Se observa en la Tabla 8 y Figura 6 que, 20.4% de la población tiene una opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Dimensión Eficiencia, de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 18% es de una opinión moderada en relación a la misma dimensión y un 61.7% tiene opinión fuerte, entendida como adecuada eficiencia en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Como tercera dimensión de la Variable Atención de Calidad, se consideró a la Seguridad, cuyos datos de opinión recolectados son presentados a continuación; con los que podemos describir la división en la opinión de la población de estudio, desgregado a su vez por género de la los encuestados.

Tabla 9

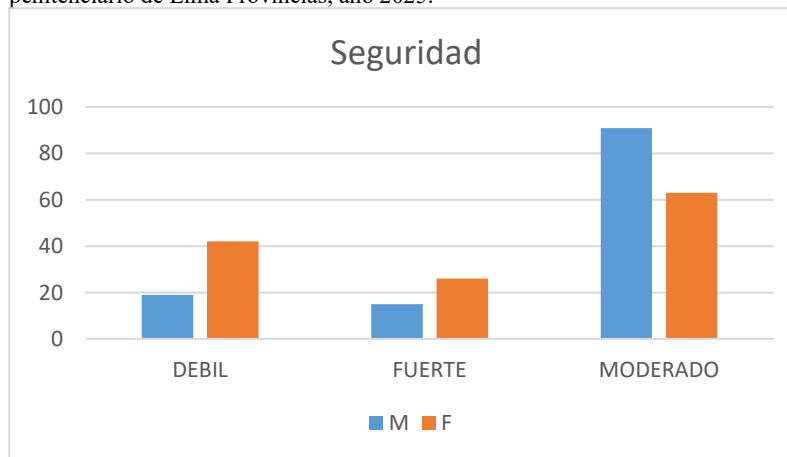
Frecuencias de Opinión sobre la Dimensión Seguridad de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

Seguridad	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	36	14.1 %	14.1 %
	M	13	5.1 %	19.1 %
2 Moderado	F	32	12.5 %	31.6 %
	M	25	9.8 %	41.4 %
3 Fuerte	F	91	35.5 %	77.0 %
	M	59	23.0 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas, clasificado por género; respecto a la Dimensión Seguridad de la Variable Atención de Calidad, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Figura 7

Distribución de frecuencias por género de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión Seguridad de la Variable Atención de Calidad, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.



Nota: El gráfico representa la división de opiniones por género de los encuestados, en relación a la dimensión Seguridad, de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.

Se observa en la Tabla 9 y Figura 7 que, 19.2% de la población tiene una opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Dimensión Seguridad, de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 22.3% es de una opinión moderada en relación a la misma dimensión y un 58.5% tiene opinión fuerte, entendida como adecuada seguridad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

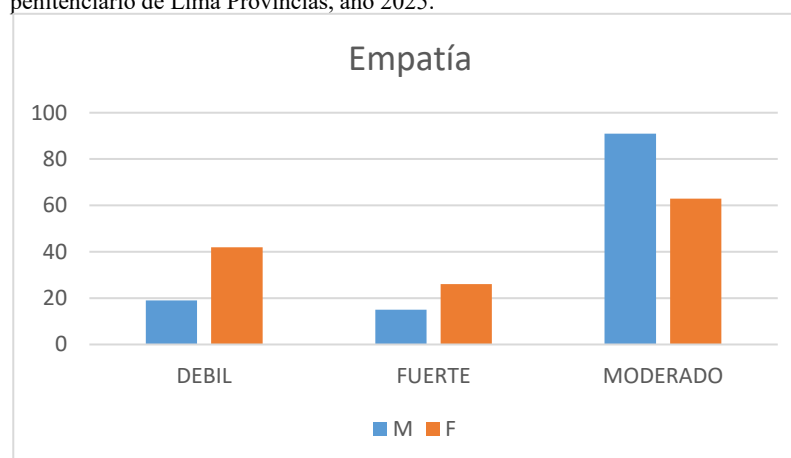
Como cuarta dimensión de la Variable Atención de Calidad, se consideró a la Empatía, cuyos datos de opinión recolectados son presentados a continuación; con los que podemos describir la división en la opinión de la población de estudio, desgregado a su vez por género de la los encuestados.

Tabla 10
Frecuencias de Opinión sobre la Dimensión Empatía de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

Empatía	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1 Débil	F	42	16.4 %	16.4 %
	M	19	7.4 %	23.8 %
2 Moderado	F	26	10.2 %	34.0 %
	M	15	5.9 %	39.8 %
3 Fuerte	F	91	35.5 %	75.4 %
	M	63	24.6 %	100.0 %

Nota: Se observa la opinión de las personas, clasificado por género; respecto a la Dimensión Empatía de la Variable Atención de Calidad, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

Figura 8
Distribución de frecuencias por género, de la opinión de los encuestados, sobre la dimensión Empatía de la variable Atención de Calidad, en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.



Nota: El gráfico representa la división de opiniones por género de los encuestados, en relación a la dimensión Empatía, de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.

Se observa en la Tabla 10 y Figura 8 que, 23.8% de la población tiene una opinión débil, entendida como baja calidad, en relación a la Dimensión Empatía, de la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, el 16.1% es de una opinión moderada en relación a la misma dimensión y un 60.1% tiene opinión fuerte, entendida como adecuada Empatía en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, durante el año 2025.

3.2. Prueba de Hipótesis:

En esta parte del análisis, corresponde realizar la prueba de hipótesis específicas e hipótesis general de nuestra investigación, cuyo procesamiento fue realizado con el software estadístico JAMOVİ y que será de utilidad para alcanzar los objetivos planteados.

Se inicia con la evaluación del grado de correlación entre la variable gestión administrativa con la variable atención de calidad, a fin de validar nuestra hipótesis general o la hipótesis nula de la misma. Por lo cual, sean:

H_g: La gestión administrativa tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

H₀: El control no tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

Tabla 11
Relación entre Variable Gestión Administrativa y Variable Atención de Calidad.

		Gestión Administrativa	
Atención de Calidad	Rho de Spearman	0.811	***
	gl	254	
	valor p	<.001	

Nota: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001 (correlación significativa).

Observamos en la Tabla 15 que, para esta relación el valor del Coeficiente Rho de Spearman es (Rs) = 0.755; por lo cual, aceptamos la Hipótesis General (H_g), afirmando que esta relación es positiva muy alta, y que además debido al p<0.001, se evidencia significancia acérrima. En la misma línea descartamos la Hipótesis Nula (H₀) en esta relación.

Continuamos con el análisis de las dimensiones, en primer lugar, hemos de evaluar el grado de correlación entre la dimensión planeación de la variable gestión administrativa, con la variable atención de calidad, a fin de validar nuestra primera hipótesis específica o la hipótesis nula de la misma. Por lo cual, sean:

H₁: La planificación tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

H₀: La planificación no tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

Tabla 12
Relación entre Dimensión Planeación y Variable Atención de Calidad.

		Planeación	
Atención de Calidad	Rho de Spearman	0.684	***
	gl	254	
	valor p	<.001	

Nota: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001 (correlación significativa).

Observamos en la Tabla 11 que, para esta relación el valor del Coeficiente Rho de Spearman es (Rs) = 0.684; por lo cual, aceptamos la Hipótesis Específica 1 (H₁), afirmando que esta relación es positiva alta, y que además debido al p<0.001, se evidencia significancia acérrima. En la misma línea descartamos la Hipótesis Nula (H₀) en esta relación.

En segundo lugar, hemos de evaluar el grado de correlación entre la dimensión organización de la variable gestión administrativa, con la variable atención de calidad, a fin de validar nuestra segunda hipótesis específica o la hipótesis nula de la misma. Por lo cual, sean:

H₂: La organización tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

H₀: La organización no tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

Tabla 13
Relación entre Dimensión Organización y Variable Atención de Calidad.

		Organización	
Atención de Calidad	Rho de Spearman	0.758	***
	gl	254	
	valor p	<.001	

Nota: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001 (correlación significativa).

Observamos en la Tabla 12 que, para esta relación el valor del Coeficiente Rho de Spearman es (Rs) = 0.758; por lo cual, aceptamos la Hipótesis Específica 2 (H₂), afirmando que esta relación es positiva muy alta, y que además debido al p<0.001, se evidencia significancia acérrima. En la misma línea descartamos la Hipótesis Nula (H₀) en esta relación.

En tercer lugar, hemos de evaluar el grado de correlación entre la dimensión dirección de la variable gestión administrativa, con la variable atención de calidad, a fin de validar nuestra tercera hipótesis específica o la hipótesis nula de la misma. Por lo cual, sean:

H₃: La dirección tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

H₀: La dirección no tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

Tabla 144
Relación entre Dimensión Dirección y Variable Atención de Calidad.

		Dirección	
Atención de Calidad	Rho de Spearman	0.755	***
	gl	254	
	valor p	<.001	

Nota: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001 (correlación significativa).

Observamos en la Tabla 13 que, para esta relación el valor del Coeficiente Rho de Spearman es (Rs) = 0.755; por lo cual, aceptamos la Hipótesis Específica 3

(H₃), afirmando que esta relación es positiva muy alta, y que además debido al $p < 0.001$, se evidencia significancia acérrima. En la misma línea descartamos la Hipótesis Nula (H₀) en esta relación.

En cuarto lugar, hemos de evaluar el grado de correlación entre la dimensión control de la variable gestión administrativa, con la variable atención de calidad, a fin de validar nuestra cuarta hipótesis específica o la hipótesis nula de la misma. Por lo cual, sean:

H₄: El control tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

H₀: El control no tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. del INPE, año 2025.

Tabla 155
Relación entre Dimensión Control y Variable Atención de Calidad

		Dirección	
Atención de Calidad	Rho de Spearman	0.691	***
	gl	254	
	valor p	<.001	

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ (correlación significativa).

Observamos en la Tabla 14 que, para esta relación el valor del Coeficiente Rho de Spearman es $(R_s) = 0.755$; por lo cual, aceptamos la Hipótesis Específica 4 (H₄), afirmando que esta relación es positiva muy alta, y que además debido al $p < 0.001$, se evidencia significancia acérrima. En la misma línea descartamos la Hipótesis Nula (H₀) en esta relación.

IV. DISCUSIÓN

La gestión administrativa penitenciaria enfrenta un problema estructural que afecta directamente la calidad de la atención, manifestado en la sobrepoblación, la falta de recursos, la corrupción y la insuficiente profesionalización del personal. Rope y Sa-Ardyen (2023) junto con Nuñovero (2019) evidencian que estas dificultades generan un sistema incapaz de garantizar los derechos humanos y la reinserción social. En el caso peruano, la Defensoría del Pueblo (2018) denuncia la insuficiencia de infraestructura y servicios, producto de una mala gestión, lo que refleja una crisis que compromete la seguridad y la salud de los internos.

Desde el marco teórico, Koontz et al. (2012) definen la gestión administrativa como la creación y mantenimiento de un entorno que facilite el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales. En el contexto penitenciario, esto implica la administración adecuada de recursos humanos, materiales y financieros para asegurar la protección social y la rehabilitación. Parasuraman et al. (2012) y Minaya (2020) complementan que la calidad de la atención se basa en la percepción del usuario respecto a la eficiencia, eficacia y satisfacción con el servicio recibido, aspectos que dependen directamente de una buena gestión administrativa.

Los resultados de la investigación muestran una correlación muy alta entre la gestión administrativa y la calidad de atención ($R_s = 0.811$, $p < 0.001$), confirmando que una gestión integral contribuye a mejorar la atención y a respetar los derechos humanos. Saboya (2022) y el Banco Interamericano de Desarrollo (2023) coinciden en que la profesionalización y la mejora continua de la gestión son factores clave para la rehabilitación y la seguridad. Por lo tanto, fortalecer la gestión administrativa es fundamental para transformar el sistema penitenciario y garantizar una atención de calidad.

La planeación en la gestión penitenciaria enfrenta desafíos importantes que impactan directamente en la calidad de atención tanto a los usuarios internos como externos. Problemas estructurales como la sobrepoblación carcelaria, la insuficiente inversión en prevención y la ausencia de estrategias claras han sido señalados en diversos estudios. Romay (2023) destaca que la sobrepoblación en las prisiones europeas se debe en parte a una respuesta administrativa deficiente y a la falta de una planificación adecuada; esta situación se replica en América Latina, Según la Defensoría del Pueblo (2018) la carencia de políticas sostenidas y claras dificulta la mejora del sistema

penitenciario. Esta falta de planeación limita la capacidad para ofrecer una atención de calidad y garantizar el respeto a los derechos humanos.

Desde el punto de vista teórico, Serrato (2019), señala que la planeación se define como el proceso de creación de estrategias que orientan la gestión hacia el logro de los objetivos institucionales. Koontz et al. (2012) por su parte indica que la gestión administrativa debe construir y mantener un entorno que facilite el cumplimiento eficiente de las metas, lo cual en el contexto penitenciario implica anticipar recursos y acciones para garantizar la seguridad, la rehabilitación y una atención adecuada. Por tanto, la planeación es la base para la organización, dirección y control; su ausencia genera respuestas reactivas y poco efectivas, afectando la calidad de la atención y la percepción de los usuarios.

Los resultados de nuestra investigación en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias muestran una correlación positiva alta entre la planeación y la calidad de atención ($R_s = 0.684$, $p < 0.001$), lo que confirma la relevancia de esta dimensión para mejorar el servicio. Saboya (2022) y Guevara Magallanes (2023) coinciden en que la falta de planificación y recursos genera un círculo vicioso de violencia y exclusión social, afectando el bienestar de las personas privadas de libertad. Por ello, una planeación eficiente no solo mejora la atención, sino que también contribuye a la seguridad y a la reinserción social, alineándose con estándares internacionales como las Reglas Mandela.

La organización en el sistema penitenciario enfrenta importantes desafíos relacionados con la insuficiente coordinación de los recursos humanos y materiales, lo que afecta tanto la calidad de la atención como la seguridad dentro de los centros. La ausencia de métodos claros y de una estructura organizacional eficiente limita la capacidad de respuesta ante problemas como la sobrepoblación y la violencia interna. Romay (2023) y Lamas (2023) coinciden en que una organización deficiente contribuye a la corrupción, el autogobierno y las operaciones clandestinas, dificultando la reinserción social y el control efectivo de la población penitenciaria. Menciona Nuñovero (2019) que esta problemática se agrava en América Latina debido a la limitada inversión y la falta de políticas integrales.

Desde la teoría organizacional, Mintzberg y Quinn (1993) definen la organización como la aplicación de métodos y técnicas que simplifican el trabajo y optimizan el uso de recursos. Según Koontz et al. (2012), la gestión administrativa requiere una organización eficaz que permita a los servidores penitenciarios cumplir sus funciones con eficiencia y respetando los derechos humanos. La organización es un pilar fundamental para la

coordinación interna y la asignación adecuada de funciones, lo cual impacta directamente en la calidad de la atención y en la seguridad del establecimiento.

Nuestra investigación realizada en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias muestra una correlación muy alta entre la organización y la calidad de atención ($R_s = 0.758$, $p < 0.001$), lo que indica que una estructura organizacional bien definida mejora significativamente la percepción y satisfacción de los usuarios. Saboya (2022) sostiene que la falta de una organización adecuada genera deficiencias que afectan el control y la seguridad, mientras que el Banco Interamericano de Desarrollo (2023) resalta la necesidad de fortalecer la gestión institucional para mejorar la atención y la rehabilitación. Por lo tanto, la organización es clave para garantizar un servicio penitenciario eficiente y digno.

La dirección en los centros penitenciarios enfrenta el reto de liderar y motivar a un personal que frecuentemente carece de la capacitación y las condiciones laborales adecuadas, lo cual impacta negativamente en la calidad de la atención y la seguridad. Salazar (2021) señala que la insuficiente profesionalización del personal penitenciario incrementa la violencia interna y dificulta un control efectivo. La Defensoría del Pueblo (2019), señala que, una dirección deficiente limita la coordinación y la implementación de programas de reinserción social, afectando tanto la percepción de los usuarios como la eficacia del sistema.

Desde la teoría administrativa, Chiavenato (2007) define la dirección como la función que orienta y motiva al personal para alcanzar los objetivos institucionales. En el ámbito penitenciario, esta función debe promover un liderazgo ético y profesional que garantice el respeto a los derechos humanos y la calidad de la atención. Koontz et al. (2012) destacan que la dirección es fundamental para la cohesión organizacional y la ejecución efectiva de las políticas penitenciarias, lo que influye directamente en la experiencia de los usuarios.

Los resultados de nuestra investigación evidencian una correlación muy alta entre la dirección y la calidad de atención ($R_s = 0.755$, $p < 0.001$), confirmando que una gestión directiva eficiente es clave para mejorar tanto la atención como la seguridad. La Corte Interamericana de Derechos Humanos (2019) subraya que la calidad y el profesionalismo en la dirección penitenciaria son esenciales para garantizar una atención respetuosa y eficiente. Por ello, fortalecer la capacitación y el liderazgo del personal directivo se presenta como una estrategia indispensable para mejorar el sistema penitenciario.

El control interno en la gestión penitenciaria resulta insuficiente, lo que facilita la corrupción, el autogobierno y las operaciones clandestinas dentro de las prisiones, afectando tanto la calidad de la atención como la seguridad. Lamas (2023) y Saboya (2022) indican que la ausencia de mecanismos efectivos de supervisión contribuye a la violencia y dificulta la reinserción social. Asimismo, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito [UNODC] (2023), advierte que el incumplimiento de normas internacionales se debe en gran medida a la falta de un control riguroso.

Según Zamora et al. (2018), el control es el proceso mediante el cual se verifica la ejecución de las acciones para asegurar que se cumplan los estándares establecidos. Koontz et al. (2012) consideran el control como una función administrativa esencial para corregir desviaciones y garantizar la calidad del servicio. En el contexto penitenciario, un control efectivo es fundamental para mantener la seguridad, prevenir abusos y asegurar una atención adecuada a los internos.

Esta investigación revela una correlación positiva muy alta entre el control y la calidad de la atención ($R_s = 0.691$, $p < 0.001$), lo que demuestra que un control riguroso mejora la percepción y satisfacción de los usuarios. Saboya (2022) concluye que una gestión administrativa deficiente, que incluye la falta de control, impide el cumplimiento de las metas institucionales y deteriora la calidad de la atención. Por ello, fortalecer los mecanismos de control es vital para garantizar un servicio penitenciario digno y eficiente.

V. CONCLUSIONES

1. Se verificó que, la correlación entre la dimensión Organización de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. durante el año 2025, representada por rho de Spearman = 0.691. Concluyendo que, existe una relación positiva, de grado significativo ($p < 0.001$) entre la dimensión Organización de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.
2. Se verificó que, existe correlación entre las variables Gestión Administrativa y Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. durante el año 2025, representada por rho de Spearman = 0.811. Concluyendo que, existe una relación positiva, de grado significativo ($p < 0.001$) entre las Variables Gestión Administrativa y Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.
3. Se verificó que, existe correlación que entre la dimensión Planeación de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. durante el año 2025, representada por rho de Spearman = 0.684. Concluyendo que, existe una relación positiva, de grado significativo ($p < 0.001$) entre la dimensión Planeación de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.
4. Se verificó que, la existe correlación entre la dimensión Dirección de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. durante el año 2025, representada por rho de Spearman = 0.758. Concluyendo que, existe una relación positiva, de grado significativo ($p < 0.001$) entre la dimensión Dirección de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.
5. Se verificó que, la correlación entre la dimensión Control de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias. durante el año 2025, representada por rho de Spearman = 0.755. Concluyendo que, existe una relación positiva, de grado significativo ($p < 0.001$) entre

la dimensión Control de la Variable Gestión Administrativa y la Variable Atención de Calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, año 2025.

VI. RECOMENDACIONES

1. En base al alto nivel de correlación entre la Gestión Administrativa y Atención de Calidad, las autoridades de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, deben implementar medidas para el control de los procedimientos establecidos e ir desarrollando nuevos protocolos para la planificación y el desarrollo de las labores penitenciarias, en búsqueda de la equidad en la atención y la satisfacción de los usuarios, visitantes de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.
2. Al haberse determinado que la percepción de los visitantes en relación a la Gestión Administrativa es mejor que la de los servidores que laboran en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, las autoridades directivas, deben reformular los procedimientos de atención, con participación del personal que ofrece el servicio final al usuario, a fin de que se establezcan procedimientos reales y eficaces en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.
3. Difundir las estrategias de planeación, entre todos los servidores, para que se ejecuten en la búsqueda de resultados en la calidad de atención, dada su importante y significativa relación en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.
4. La dirección debe realizarse en concordancia con los objetivos institucionales y sus actividades deben realizarse bajo criterios, y bases técnicas y teóricas; a fin de que sus resultados sean medibles para la mejora e influencia favorable en la atención de calidad, dada su importante relación significativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.
5. El órgano de control, además de verificar la aplicación de las estrategias de gestión que defina la autoridad penitenciaria y la entidad, debe evaluarlas, a fin de proponer nuevos criterios de organización en las labores, dado que estas dos dimensiones tienen importante relación con la atención de calidad en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegría, A. J. (2020). *Google Scholar*. Obtenido de Google Scholar: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52266/Alegria_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. México: Trillas.
- Ariza, M., & Torres, J. (2019). Gestión administrativa y control en centros penitenciarios. *Ciencia Latina*, 3, 45-60.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2023). *Modelo de Gestión Integral Penitenciaria de Respuesta a las Crisis Sanitarias Humanitarias en las Prisiones de América Latina y el Caribe*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bunge, M. (1971). *La investigación científica: Su estrategia y su filosofía*. Ciudad de México: Siglo XXI editores.
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas y Fundación Konrad Adenauer. (2023). *Sistemas penitenciarios y ejecución penal en Latinoamérica: diagnóstico y propuestas*.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Septima ed.). Tlalnepantla, Estado de México, México: McGraw Hill Interamericana.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2019). *La administración penitenciaria en el contexto de los derechos humanos*. Obtenido de Corte Interamericana de Derechos Humanos: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/29994.pdf>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Crétenot, M. (2021). Interesantes iniciativas en la gestión penitenciaria. *Centro de Estudios sobre Delito y Justicia*.
- Defensoría del Pueblo. (2018). *Retos del sistema Penitenciario Peruano: Un diagnóstico de la realidad carcelaria de mujeres y varones*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Defensoría del Pueblo. (2019). *Retos del sistema penitenciario peruano: Un diagnóstico de la realidad carcelaria de las mujeres y varones*. Lima: Defensoría del Pueblo. Obtenido de Retos del sistema penitenciario peruano: Un diagnóstico de la realidad carcelaria de las mujeres y varones.
- Duque Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición*. Bogotá: Revista INNOVAR, Universidad Nacional de Colombia.

- Fuentes Ruiz, C. A. (s.f.). La privatización de los centros penitenciarios como mecanismo para reducir el hacinamiento carcelario en el Perú. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.
- Garay Chamorro, D. K. (2022). *sistema penitenciario y la reinsertión social de los internos de la región Huanuco 2018*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Gonzales, M. A. (09 de febrero de 2024). Cárceles sobrepobladas en Perú: mas de 52 mil presos exceden la capacidad, según cifras del INPE. *infobae*.
- Guevara Magallanes, S. J. (2023). *Limitación de acceso a la educación en centros penitenciarios del Perú*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Haro Hidalgo, V. H. (2018). *el sistema penitenciario en el Perú: hacia un nuevo modelo de gestión*. Lima: Universidad San Martín de Porras.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill Education.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- Lamas Meza. (2023). Análisis de la situación penitenciaria en México y su inminente transformación restaurativa. *Novum Jus*, 17. 283-309.
- Mariño, e. (s.f.). Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario Andorrano.
- Martinez, L. C. (2020). *Google Scholar*. Obtenido de Google Scholar: <http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/2386/1/MARTINEZ%20LOZA%20CYNTHIA%20PAMELA.pdf>
- Martinez, L., & Soto, F. (2021). Dirección administrativa y calidad de atención en prisiones ecuatorianas. *Revista Latinoamericana de Gestión Pública.*, 10, 55-70.
- Minaya Pantoja, K. E. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Hualmay*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2020). *Código de Ejecución Penal y beneficios penitenciario*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Miranda Montesinos, A. (2013). Plagio y ética de la investigación científica. *Revista chilena de derecho*, 40(2), 711-726.
- Nuño, L. (2019). *Cárceles en América Latina 2000-2018, Tendencias y Desafíos*. 2019: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2020). *La gestión penitenciaria en América Latina: desafíos y perspectivas*. Viena: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.
- Pantaleon, H. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021*. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Lima.
- Parasuraman, A., Zeithami, V., & Berry, L. (2012). *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Pastor, J., & Torres, M. (2017). La reinserción social y la gestión penitenciarias en el marco constitucional español. *Revista Española de Derecho Penal.*, 45, 123-140.
- Pomari Orozco, M. W. (2023). *Gestión penitenciaria y su influencia con el hacinamiento carcelario en un establecimiento penal de la región Puno*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Pontificia Universidad Católica de Chile. (2024). *Reforma Penitenciaria en América Latina: Diagnóstico de la Institucionalidad y Prácticas en Chile y Colombia*. Centro de Estudios Justicia y Sociedad.
- Romay Zamora, M. (2021). *Estudio comparativo de la gestión del sistema penitenciario europeo*. España: Universidad Pontificia Comillas.
- Romay Zamora, M. (2023). *Estudio comparativo de la gestión del sistema penitenciario en siete países europeos*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Rope, O., & Sa-Ardyen, P. (2023). Introducción. *Tendencias Mundiales sobre Encarcelamiento - Resumen Ejecutivo*, 12.
- Saboya, L. (2022). Gestión administrativa y control en centros penitenciarios. *Ciencia Latina*, 16.
- Salazar, M. (2021). Situación penitenciaria en América Latina y el Caribe: ¿Qué hacer? *Anuario de derechos humanos.*, 15, 45-67.
- Schild, M. (2006). *statistical literacy*. Obtenido de <http://www.statlit.org/Schild-Pubs.htm>
- Sozzo, M. (2022). Reforma penitenciaria en América Latina: diagnóstico y propuestas para Chile y Colombia. *Centro de Estudios Justicia y sociedad*.
- UNODC. (2023). Población Privada de Libertad a Nivel Mundial y Tendencias - Día Internacional de Nelson Mandela. 8.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CUESTIONARIO	METODOLOGÍA	
PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	Gestión Administrativa	Planeación	- Misión y Visión - Procedimientos - Presupuesto		ENFOQUE: Cuantitativo. DISEÑO: No experimental. TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básico. NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo correlacional. POBLACIÓN: 30 000 visitantes del Establecimiento Penal. MUESTRA: 256 visitantes. TÉCNICA: Encuesta.	
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario, hacia la población penal (internos, familiares de los internos, público en general) en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, 2025?	La gestión administrativa tiene relación significativa con la calidad de atención que brindan los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario a la población penal (internos, familiares y público en general) en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, 2025.	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención que brindan los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario a la población penal (internos, familiares y público en general) en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, 2025.		Organización	- Estructura Organizacional. - División del trabajo. - Reglamento interno. - MAPRO			
				Dirección	- Liderazgo - Toma de decisiones. - Trabajo en equipo. - Motivación			
				Control	- Supervisión - Retroalimentación - Resultados			
				Calidad de Atención	Fiabilidad	- Recursos técnicos y tecnológicos. - Capacitaciones - Evaluación permanente.		
					Eficiencia	- Tiempo de respuesta. - Coherencia		
					Seguridad	- Aplicación de procedimientos. - Publicación de normas. - Conocimiento del RGS.		
					Empatía	- Paciencia - Capacidad de escuchar y orientar.		

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos	Escala de Medición	
Gestión Administrativa	Chiavenato (2007), en su obra “Introducción a la Teoría General de la Administración” que dice que la gestión administrativa es la ejecución de acciones para obtener resultados de manera eficaz y económicamente posible.	Implica el nivel de medición que tiene la variable Gestión Administrativa y de cada una de sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Será medido a través de la técnica de encuesta por preguntas en un número de 08.	Planeación	Procedimientos	1	Instrumento Cuestionario	Escala Ordinal Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
				Presupuesto	2			
			Organización	Estructura Organizacional	3			
				Reglamento interno	4			
			Dirección	Liderazgo	5			Técnica: Encuesta
				Motivación	6			
			Control	Supervisión	7			
				Resultados	8			
Calidad de Atención	Freire (1965), quien más relacionado a la educación, en su obra “La educación como práctica de la libertad” nos dice que, la calidad de la atención implica una respetuosa y participativa relación entre educadores y estudiantes.	Implica el nivel de medición que tiene la variable Calidad de atención y de cada una de sus dimensiones: fiabilidad, eficiencia, seguridad y empatía. Será medido a través de la técnica de encuesta por preguntas en un número de 08.	Fiabilidad	Capacitación	1	Instrumento Cuestionario	Escala Ordinal Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Es indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
				Evaluación permanente	2			
			Eficiencia	Tiempo de respuesta	3			
				Coherencia	4			
			Seguridad	Aplicación de procedimientos	5			Técnica: Encuesta
				Conocimiento de RGS	6			
			Empatía	Paciencia	7			
				Capacidad de escuchar y orientar	8			

Anexo 3: Instrumentos de la recolección de la información

Datos Generales

Tipo de Encuestado (Marque X)		Edad	Género
Visitante	Servidor		

Cuestionario sobre Gestión Administrativa:

Saludos, estimado(a) señor(a); el fin de este estudio es entender las percepciones existentes sobre la gestión administrativa en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, le solicitamos amablemente que responda las preguntas de acuerdo con su perspectiva. La información que proporcione se considerará confidencial, por lo que agradecemos su cooperación.

Instrucciones:

Marque la opción de acuerdo a su evaluación, teniendo en cuenta lo siguiente:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N°	Gestión Administrativa	1	2	3	4	5
Planeación						
1	Considero que existen protocolos adecuados de atención en las labores que desempeña el personal penitenciario.					
2	Considero que el ambiente y servicio cuentan con los recursos necesario para un adecuado servicio.					
Organización						
3	Considero que el personal penitenciario realiza sus labores con respeto a sus superiores y compromiso con su función.					
4	Observo que, el personal penitenciario realiza sus labores con orden y respeto hacia su reglamento interno.					
Dirección						

5	Considero que el trabajo que realiza el personal penitenciario es producto del adecuado liderazgo de sus autoridades.					
6	Observo al personal penitenciario realizar sus labores de manera organizada, conjunta y respetuosa.					
Control						
7	Observo constantemente que los funcionarios y jefes realizan rondas de supervisión a las labores del personal penitenciario.					
8	Observo que continuamente se viene mejorando el servicio que brinda el personal penitenciario					

Cuestionario sobre Atención de Calidad:

Saludos, estimado(a) señor(a); el fin de este estudio es entender las percepciones existentes sobre la atención de calidad que se ofrece en un establecimiento penitenciario de Lima Provincias, le solicitamos amablemente que responda las preguntas de acuerdo con su perspectiva. La información que proporcione se considerará confidencial, por lo que agradecemos su cooperación.

Instrucciones:

Marque la opción de acuerdo a su evaluación, teniendo en cuenta lo siguiente:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Nº	Atención de Calidad	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	Observo que el personal penitenciario está perfectamente capacitado para brindar una buena atención.					
2	Considero que se asigna al personal penitenciario labores en las que demuestra aptitudes favorables.					
Eficiencia						
3	Considero que la atención que proporciona el personal penitenciario es oportuna y adecuada.					
4	Observo que la atención que ofrece el personal penitenciario es coherente con lo que espera recibir el usuario del servicio.					
Seguridad						
5	Considero que el personal penitenciario aplica procedimientos adecuados para garantizar la seguridad de los usuarios.					
6	Considero que el personal penitenciario conoce e informa adecuadamente sobre la información contenida en el Reglamento General de Seguridad.					
Empatía						

7	Considero que el personal penitenciario ofrece un trato cortes y respetuoso a todos los usuarios del servicio.					
8	Considero que el personal penitenciario comprende las necesidades que expresa el usuario y lo orienta adecuadamente.					

Anexo 4: Ficha técnica de instrumento de producción

Nombre original del instrumento	Cuestionario sobre Gestión Administrativa.
Autor y año	Original: Machuca, E. (2025) Adaptación: Machuca, E. (2025)
Objetivo del instrumento	Evaluación de la variable gestión administrativa.
Usuarios	Visitantes de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.
Forma de administración o modo de aplicación	Presencial
Validez	Bajo juicio de tres expertos:
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0.877

Nombre original del instrumento	Cuestionario sobre Atención de Calidad.
Autor y año	Original: Machuca, E. (2025) Adaptación: Machuca, E. (2025)
Objetivo del instrumento	Evaluación de la variable gestión administrativa.
Usuarios	Visitantes de un establecimiento penitenciario de Lima Provincias.
Forma de administración o modo de aplicación	Presencial
Validez	Bajo juicio de tres expertos:
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0.896

Anexo 5: Validación del instrumento

Mg. Antonio Díaz Urbina



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Mg. Antonio Díaz Urbina
- 1.2 Institución donde labora: (UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ - UTP)
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Gestión Administrativa
- 1.4 Autor del instrumento: Machuca Llanos, Erwin Javier.
- 1.5 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS 2025.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																						X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X		
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X		
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																				X		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X		
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es adecuado para la investigación, podría ser mejorado incluyendo un mayor número de preguntas por cada dimensión de la variable. La misma encuesta debe ser aplicada a ambos grupos poblacionales.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93.5/100

Lugar y Fecha: Lima, 26 de mayo del 2025.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: Mg. Antonio Díaz Urbina
 1.7 Institución donde labora: (UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ - UTP)
 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Atención al Cliente
 1.9 Autor del instrumento: Machuca Llanos, Erwin Javier.
 1.10 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS 2025.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																						X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es adecuado para la investigación, podría ser mejorado incluyendo un mayor número de preguntas por cada dimensión de la variable, o más dimensiones para la variable. La misma encuesta debe ser aplicada a ambos grupos poblacionales.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91/100

Lugar y Fecha: Lima, 26 de mayo del 2025.



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
CUESTIONARIO 1: Cuestionario sobre Gestión Administrativa						
01			M			Podría dividirse en dos preguntas más específicas, una sobre los protocolos y otra sobre las labores del personal.
02		B				
03		B				
04	E					
05	E					
06	E					
07		B				
08		B				
CUESTIONARIO 2: Cuestionario sobre Atención de Calidad						
01	E					
02	E					
03		B				
04		B				
05		B				
06		B				
07		B				
08		B				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Mg. Antonio Díaz Urbina
 COLEGIATURA: 0156
 DNI: 10670194



Firma

Fecha: 26/05/2025

Mg. Carlos Dioses Rizzi



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Mg. Carlos Dioses Rizzi
- 1.2 Institución donde labora: Establecimiento Penitenciario Castro Castro, ORL – INPE
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Gestión Administrativa
- 1.4 Autor del instrumento: Machuca Llanos, Erwin Javier.
- 1.5 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS 2025.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																						X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																						X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X		
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																						X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es correspondiente a la realidad penitenciaria y contempla aspectos relevantes, vinculados a la variable de estudio.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95/100

Lugar y Fecha: Lima, 26 de mayo del 2025.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: Mg. Carlos Dioses Rizzi
 1.7 Institución donde labora: Establecimiento Penitenciario Castro Castro, ORL – INPE
 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Atención al Cliente
 1.9 Autor del instrumento: Machuca Llanos, Erwin Javier.
 1.10 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS 2025.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Correctamente orientado a los usuarios externos y servidores de la atención que proporciona el sistema penitenciario, es adecuado para la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96/100

Lugar y Fecha: Lima, 26 de mayo del 2025.

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
 En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.


Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
CUESTIONARIO 1: Cuestionario sobre Gestión Administrativa						
01	E					
02		B				
03	E					
04	E					
05	E					
06		B				
07	E					
08	E					
CUESTIONARIO 2: Cuestionario sobre Atención de Calidad						
01	E					
02	E					
03	E					
04			M			Debe considerarse lo que se espera brindar, la percepción del usuario es relativa.
05	E					
06	E					
07	E					
08	E					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Mg. Carlos Dioses Rizzi
COLEGIATURA: CCPL N° 41902
DNI: 10387936



Firma

Fecha: 26/05/2025

Mg. Edual Santos Gutiérrez



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Dr. Edual Santos Gutiérrez
- 1.2 Institución donde labora: Profesional Independiente
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Gestión Administrativa
- 1.4 Autor del instrumento: Machuca Llanos, Erwin Javier.
- 1.5 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS 2025.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X			
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																		X			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																X					
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El cuestionario está adecuadamente relacionado con la variable de estudio y sus dimensiones consideradas; es útil para el propósito de la investigación. Se sugiere realizar la revisión gramatical al formular las preguntas para evitar dualidad en la comprensión de las preguntas.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93.5/100

Lugar y Fecha: Lima, 25 de mayo del 2025.

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.6 Apellidos y nombres del informante: Dr. Eudal Santos Gutiérrez
 1.7 Institución donde labora: Profesional Independiente
 1.8 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Atención de Calidad
 1.9 Autor del instrumento: Machuca Llanos, Erwin Javier.
 1.10 Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS 2025.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

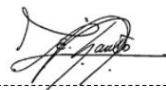
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El cuestionario está adecuadamente relacionado con la variable de estudio y sus dimensiones consideradas; es útil para el propósito de la investigación. Se sugiere realizar la revisión gramatical al formular las preguntas para evitar dualidad en la comprensión de las preguntas.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.5/100

Lugar y Fecha: Lima, 25 de mayo del 2025.



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.


Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
CUESTIONARIO 1: Cuestionario sobre Gestión Administrativa						
01	E					
02			M			Debe vincularse a la implementación y al uso, por sobre el estado.
03	E					
04	E					
05		B				
06	E					
07	E					
08		B				
CUESTIONARIO 2: Cuestionario sobre Atención de Calidad						
01	E					
02			M			Puede ser ambigua, debe preguntarse, si adquirió aptitudes en su formación.
03		B				
04	E					
05		B				
06		B				
07	E					
08	E					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. Edual Santos Gutiérrez
COLEGIATURA: CPC 11411
DNI: 10636218


Firma

Fecha: 25/05/2025

Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad de escala a través del Alfa de Cronbach, a través del uso de software estadístico.

SOFTWARE: JAMOVI

Cuestionario sobre Gestión Administrativa.

<u>Alfa de Cronbach</u>	
Escala	0.877

Cuestionario sobre Atención de Calidad.

<u>Alfa de Cronbach</u>	
Escala	0.896

Anexo 7: declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

El abajo firmante, autor del trabajo de investigación titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN DE CALIDAD EN UN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LIMA PROVINCIAS, 2025, egresado del programa de estudios de MAESTRIA EN AUDITORIA Y GESTION PUBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, declaro bajo juramento lo siguiente:

Que, conforme a los lineamientos éticos y metodológicos establecidos por la Universidad, y en cumplimiento de las disposiciones establecidas para la presentación de trabajos de investigación, manifestamos que en el presente estudio no se consigna en el título el nombre específico de la institución, empresa u organización en la que se ha desarrollado el estudio de caso o recojo de información.

Por tal motivo, no resulta necesario adjuntar el modelo de consentimiento/asentimiento informado porque el hacerlo público o el presentarlo con los nombres y datos de los participantes delataría la institución/empresa donde se realizó la investigación. Sin embargo, declaro que se contó con el consentimiento o asentimiento de todos los participantes, y de esta manera respetamos así el principio de confidencialidad y anonimato de las instituciones o participantes involucrados indirectamente.

Nos comprometemos a mantener la reserva de la información obtenida, utilizándola únicamente con fines académicos y de acuerdo con los principios éticos de la investigación científica establecidos por la UCT.

En constancia de lo declarado, firmo la presente en la ciudad de Trujillo, a los 07 días del mes de JULIO del 2025.

ERWIN JAVIER MACHUCA LLANOS DNI N.º 20045910

Firma: _



Anexo 8: Reporte de Turnitin

ERWIN MACHUCA LLANOS

MACHUCA LLANOS, ERWIN JAVIER

 INFORME 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old:::3117:475519759

Fecha de entrega

22 Jul 2025, 16:07 GMT-5

Fecha de descarga

22 Jul 2025, 16:13 GMT-5

Nombre de archivo

MACHUCA LLANOS, ERWIN JAVIER.docx

Tamaño de archivo

4.7 MB

78 Páginas

15.710 Palabras

89.398 Caracteres




17% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)




Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uct.edu.pe	3%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	Internet	hdl.handle.net	1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-07-18	1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-06-13	1%
6	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-07-18	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-04	<1%

Anexo 9: Reporte de escritura de Inteligencia Artificial

ERWIN MACHUCA LLANOS

MACHUCA LLANOS, ERWIN JAVIER

 INFORME 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old:::3117:475519759

Fecha de entrega

22 Jul 2025, 16:07 GMT-5

Fecha de descarga

22 Jul 2025, 16:14 GMT-5

Nombre de archivo

MACHUCA LLANOS, ERWIN JAVIER.docx

Tamaño de archivo

4.7 MB

78 Páginas

15.710 Palabras

89.398 Caracteres

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de palabras. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral de 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se requiere revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de la toma de decisiones acerca del trabajo del estudiante. Lo alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Avise legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los educadores a identificar texto que podría haberse creado con una herramienta de IA generativa. Nuestra evaluación de escritura con IA puede no ser precisa en todos los casos (existe la posibilidad de identificar erróneamente texto humano como generado con IA y probablemente generado como texto creado por humanos), por lo que no debería usarse como la única prueba para tomar acciones adversas contra un estudiante. Se necesita mayor escrutinio y criterio humano junto con la aplicación de la organización de las políticas académicas específicas de la institución para determinar si se ha incurrido en alguna mala conducta académica.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje mostrado en el informe de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina si un texto se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje grande.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores a 20 %, que no aparecen en informes, tienen una mayor probabilidad de falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el informe (*%).

El porcentaje de escritura de IA no debe ser el fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes y/o usarlo para examinar el ejercicio enviado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo solo procesa el texto calificado en el formato de escritura de formato largo. La escritura de formato largo significa que los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados del envío y el porcentaje mostrado.

