

Aprendizaje Basado en Proyectos como Estrategia para el Desarrollo Local: Experiencia en Planificación Estratégica en Alto Puno

Project-Based Learning as a Strategy for Local Development: Experience in Strategic Planning in Alto Puno

Juana Victoria Bustinza Vargas¹

Fecha de recepción: 20/11/2024

Fecha de aceptación: 10/05/2025

Fecha de publicación en línea: 16/06/2025

Sección: Artículo original

Cómo citar este artículo: Bustinza Vargas, J. V. (2025). Aprendizaje Basado en Proyectos como Estrategia para el Desarrollo Local: Experiencia en Planificación Estratégica en Alto Puno. *Journal of Humanities Titicaca*, 4(1). <https://doi.org/10.70123/jht.83>

RESUMEN

El estudio aborda la problemática de la baja satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios administrativos en la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, atribuido a procesos burocráticos y limitada incorporación de tecnologías de información. En respuesta, se implementó el Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) como estrategia metodológica en el curso universitario de Planificación Estratégica, con el objetivo de determinar la influencia de la simplificación administrativa y el uso de las TIC en la satisfacción del usuario, al tiempo que se fortalecen competencias críticas, estratégicas y tecnológicas en los estudiantes. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal explicativo. Se trabajó con una muestra probabilística de 170 usuarios de la municipalidad, aplicando cuestionarios validados en tres variables clave. Los resultados del análisis estadístico multivariado revelaron una significancia estadística ($\text{sig.} = 0,000$) y un valor de Nagelkerke $R^2 = 0,560$, lo que indica que el 56% de la variabilidad en la satisfacción del usuario se explica por los cambios en simplificación administrativa y el uso de TIC. A nivel pedagógico, la estrategia permitió que los estudiantes elaboraran propuestas como un Plan Estratégico Institucional, un Portal de Transparencia y un programa de Concientización

¹ Universidad Nacional del Altiplano, Puno/Puno, Perú. jbustinza@gamil.com: (Juana Victoria Bustinza Vargas). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4081-5733>

Ambiental, fortaleciendo la vinculación universidad-comunidad. Se concluye que el ABP no solo favorece el aprendizaje significativo, sino que también genera impactos reales en la gestión pública local, convirtiéndose en un modelo replicable para el desarrollo social sostenible desde la educación superior.

PALABRAS CLAVE: aprendizaje, estrategia de enseñanza, tecnologías de información, satisfacción, administrativa, planificación estratégica.

ABSTRACT

This study addresses the issue of low citizen satisfaction with administrative services provided by the Municipality of the Alto Puno Populated Center, attributed to bureaucratic processes and the limited incorporation of information technologies. In response, Project-Based Learning (PBL) was implemented as a methodological strategy in the university course on Strategic Planning, aiming to determine the influence of administrative simplification and the use of ICT on user satisfaction, while simultaneously strengthening critical, strategic, and technological competencies among students. The research was applied in nature, employing a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional explanatory design. A probabilistic sample of 170 municipal users was surveyed, using validated questionnaires covering three key variables. Results from multivariate statistical analysis revealed statistical significance ($p = 0.000$) and a Nagelkerke R^2 value of 0.560, indicating that 56% of the variability in user satisfaction is explained by changes in administrative simplification and the use of ICT. From a pedagogical perspective, the strategy enabled students to develop proposals such as an Institutional Strategic Plan, a Transparency Portal, and an Environmental Awareness Program, thereby strengthening university-community engagement. It is concluded that PBL not only promotes meaningful learning but also generates tangible impacts on local public management, establishing itself as a replicable model for sustainable social development through higher education.

KEYWORD: project-based learning, pedagogical strategy, information technologies, user satisfaction, administrative simplification, strategic planning.

I. INTRODUCCIÓN

La implementación de la estrategia "Arquitectos del Bienestar para un Impacto Social Sostenible", basada en el Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP), respondió a las necesidades identificadas en el Centro Poblado de Alto Puno. Este lugar, con una población de 5,500 habitantes distribuida entre áreas urbanas y rurales, enfrenta desafíos relacionados con la falta de distritalización, lo que limita su acceso a mayores presupuestos y beneficios de programas sociales. Y como población de estudio se abordó a 384 pobladores, con una muestra de 170.

Es importante señalar que el Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) se ha consolidado como una metodología pedagógica efectiva en la educación superior, especialmente en cursos que exigen habilidades analíticas y estratégicas, como la planificación estratégica. Esta metodología promueve un aprendizaje activo y centrado en el estudiante, facilitando la adquisición de competencias esenciales para el ámbito profesional.

Según Toledo Morales y Sánchez García (2018), el ABP fomenta la participación activa de los estudiantes, permitiéndoles aplicar conocimientos teóricos en situaciones

prácticas, lo que resulta en un aprendizaje más significativo y duradero. Logrando así el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo, pensamiento crítico y resolución de problemas, competencias fundamentales en la planificación estratégica. Como señalan Huerta et al. (2005), esta metodología estimula la colaboración y la reflexión, elementos clave para la formación de profesionales capaces de enfrentar desafíos complejos en entornos dinámicos.

La implementación del ABP en la enseñanza universitaria de la planificación estratégica permite a los estudiantes involucrarse en proyectos que simulan situaciones reales del mundo empresarial. Esto no solo enriquece su experiencia educativa, sino que también los prepara para la toma de decisiones estratégicas en su futura práctica profesional. Como indican Silva, Castro y Guimaraes (2021), el ABP facilita la adquisición de habilidades de liderazgo, comunicación y gestión de proyectos, esenciales en el ámbito de la ingeniería de software y aplicables en diversas disciplinas. Por lo tanto, incorporar el ABP en la enseñanza de la planificación estratégica en el sistema universitario contribuye significativamente a la formación integral de los estudiantes, preparándolos para desempeñarse eficazmente en entornos laborales complejos y en constante cambio.

La planificación estratégica es un proceso fundamental en la gestión organizacional, orientado a definir y alcanzar objetivos a largo plazo mediante la formulación y ejecución de estrategias adecuadas. Según Kotler (1993), se trata de "el proceso administrativo para desarrollar y mantener una relación viable entre los objetivos y recursos de la organización y las oportunidades cambiantes del mercado". Drucker (1993) define la planificación estratégica como "el proceso continuo basado en el conocimiento más amplio posible del futuro, considerando que se tomarán decisiones sistemáticas con el mayor conocimiento de sus futuribles". Esta perspectiva resalta la importancia de la anticipación y la adaptación en un entorno dinámico.

Mintzberg y Waters (1985), amplían esta visión al considerar la planificación estratégica como "el proceso de relacionar las metas de una organización, determinar las políticas y programas necesarios para alcanzar objetivos específicos en camino hacia esas metas y establecer los métodos necesarios para asegurar que las políticas y los programas sean ejecutados". Este enfoque destaca la integración de diversos componentes organizacionales para lograr una dirección coherente.

En el contexto educativo, especialmente en cursos como planificación estratégica, comprender y aplicar estos conceptos permite a los estudiantes desarrollar habilidades críticas para el análisis, la formulación y la implementación de estrategias efectivas en organizaciones reales. La incorporación de metodologías como el Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) facilita la internalización de estos conceptos, preparando a los futuros profesionales para enfrentar desafíos complejos en entornos empresariales dinámicos.

Con la finalidad de lograr una planificación estratégica eficiente, efectiva y con resultados sostenibles en la realidad a intervenir el Centro poblado de Alto Puno, se identificó la ausencia de un plan estratégico que permita abordar las problemáticas de

manera integral. Por ello, se desarrolló una propuesta sustentada que fue presentada por la docente como estudiantes a las autoridades pertinentes como producto del curso. Esta experiencia permitió a los estudiantes aplicar conocimientos teóricos en contextos reales, promoviendo el aprendizaje significativo mediante la evaluación formativa, lo que fortaleció sus competencias en análisis crítico, diagnóstico y formulación de estrategias.

El impacto del proyecto no solo se centró en el ámbito académico, sino que también generó beneficios concretos para la comunidad, ya que el diagnóstico realizado permitió identificar necesidades prioritarias y establecer líneas de acción claras y fundamentadas. De esta manera, el presente artículo tiene como propósito dar a conocer el proceso diagnóstico que posibilitó un conocimiento profundo de la realidad intervenida, orientando las propuestas hacia soluciones prácticas y efectivas que respondan a las demandas comunitarias.

El centro poblado de Alto Puno, a pesar de su potencial turístico, al ser la entrada a la ciudad de Puno y albergar atractivos como el Mirador de Puma Uta, además de infraestructuras clave como la cárcel de Yanamayo, Mercado Niño San Salvador, plataformas deportivas, comisaría de Alto Puno y la construcción del nuevo Hospital del Altiplano-ESSALUD que beneficiará a más de 250 mil asegurados, que ya no tendrán que desplazarse a Cusco, Arequipa y otra región. El Centro Poblado aún carece de herramientas estratégicas que le permita aprovechar estas oportunidades para impulsar su desarrollo.

La ausencia de un Plan Estratégico Institucional (PEI) exacerbó esta situación, representando una necesidad prioritaria de intervención como lo señalado anteriormente. El curso de Planificación Estratégica brindó a los estudiantes la oportunidad de contribuir al desarrollo local desde una perspectiva crítica y reflexiva, seleccionando este contexto como base para su proyecto. A través del ABP, se logró articular la teoría con la práctica, desarrolló el PEI 2024-2027, Plan de Trabajo del área de Desarrollo Social de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno – 2024, y proyectos innovadores como el Portal de Transparencia y un programa de Concientización Ambiental y Forestación.

Esta estrategia no solo permitió a los estudiantes aplicar conocimientos adquiridos, sino también generar un impacto significativo en la comunidad, fomentando el desarrollo, la inclusión social y el respeto por los derechos humanos, pilares fundamentales en la formación de líderes comprometidos con el bienestar social.

A la actualidad los gobiernos han venido haciendo esfuerzos significativos para actuar como una organización coordinada que permita a todo ciudadano ejercer sus derechos y cumplir con sus responsabilidades (Roseth, Reyes & Santiso, 2018). Dada esta particularidad, aparece la noción de simplificación administrativa como el fundamento que orienta la práctica de la gestión administrativa para dar agilidad a los procesos del estado (Valdéz, 1989). Y ello es importante analizar para hablar de un Plan Estratégico.

De lo expuesto, en el contexto internacional en palabras de Aragão (2016) que la administración pública se debe estructurar de tal manera que se elimine la burocracia a través del desarrollo de nuevas medidas de simplificación a fin de permitir a los ciudadanos realizar los procedimientos administrativos en un único punto y en una sola interacción percibiendo la voluntad, compromiso y una capacidad para alcanzar dicho propósito, por parte de los servidores en la búsqueda de disminuir la entropía burocrática.

Kocher (2021) basándose en la experiencia de otros sectores manifestó que, una administración más simple y con eliminación de gastos innecesarios permitirá obtener mejores ganancias, consiguiendo una productividad continua y una simplificación administrativa de fácil acceso para los ciudadanos; todo ello con el apoyo de la tecnología para hacer frente a los nuevos desafíos proponiendo la automatización remota de procesos y la IA para abordar los procesos y costos administrativos. Así también Poel et al., (2014) demostró que la simplificación y reducción de cargas administrativas como por ejemplo reducir la cantidad de procedimientos y el tiempo necesario para completarlos tuvo un efecto positivo significativo en el crecimiento económico por lo que la simplificación administrativa debe ser un motivo de preocupación mundial para los que formulan las políticas de Estado.

De manera similar; en el contexto nacional, de forma inicial en 1989, el Perú inició un proceso de simplificación para una óptima administración aprobando para ello la respectiva Ley y su reglamento. Esta iniciativa precisaba que todo obstáculo social, costo innecesario para el Estado y los ciudadanos sean eliminados y que se implementara todo mecanismo y herramienta para lograr su cumplimiento. Producto de ello, el Perú en el año 2017 impulsó la reforma regulatoria para hacer más fáciles los procedimientos administrativos. La PCM destaca así los avances del Perú en el tiempo, en un análisis, desde el inicio de la reforma hasta 2019 en relación a la eliminación del 30% de trámites y 1300 requisitos y que la SGP ha sido la impulsora para modernizar el Estado teniendo como propósito lograr una buena atención que se vea reflejada en los ciudadanos y en un Estado donde su actuación sea equitativa y efectiva en beneficio de la ciudadanía (Bermúdez, 2021).

Dentro del contexto local se ha podido observar que los usuarios de las municipalidades distritales tienen un alto nivel de insatisfacción debido principalmente a las características de los procesos administrativos que resultan engorrosos; y, si a esto se le suma obstáculos como tiempo y costos que no son necesarios al momento de recurrir a una institución del Estado tenemos una percepción negativa cada vez más grande de los usuarios sobre el servicio recibido sintiéndose mortificados, inseguros y poco confiados percibiendo que existe poca empatía y poca disposición de los trabajadores en cuanto a la atención de los procesos en las municipalidades.

Entendiendo que la simplificación en la administración del Estado constituye el inicio de un procedimiento hacia la mejora constante y satisfacción para los usuarios; es que es necesario, hacer el seguimiento de las acciones tomadas y de ser preciso volver

a plantear e innovar cambios más acordes al tiempo frenético y acelerado, es así que se planteó como problema de investigación responder a determinadas interrogantes que son declarados como problema general a fin de responder ¿cómo la simplificación, uso de las TIC influye en la satisfacción del usuario en la municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, 2024?; los problemas específicos: ¿cómo la simplificación administrativa, uso de las TIC influye en la confiabilidad del usuario de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2024?; ¿cómo la simplificación administrativa, uso de las TIC influye en la aptitud de reacción del usuario de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2024?; ¿cómo la simplificación administrativa, uso de las TIC influye en la seguridad del usuario de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2024?; ¿cómo la simplificación administrativa, uso de las TIC influye en la empatía del usuario de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2024?; ¿cómo la simplificación administrativa, uso de las TIC influye en la tangibilidad del usuario de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2024?.

Respecto a las teorías en las que se basa esta investigación, se encuentra la teoría clásica de la organización, la cual se interesa fuertemente en los niveles y articulaciones que deben tener las organizaciones para alcanzar la efectividad; en el que Fayol propuso catorce principios; los cuales dieron origen a los estándares organizacionales establecidos en las empresas y gobiernos (Chiavenato, 2019). También tiene una orientación normativa en la que participan todos los actores; es decir, para que la organización sobreviva en el largo plazo debe tener reglas y regulaciones estrictas y tener una autoridad jerárquica estrictamente definida.

Las bases teóricas de la variable simplificación administrativa que sirven de soporte para tener una adecuada comprensión respecto a las posturas de diferentes autores se mencionan a continuación en primer lugar a Alarcón (2018) quien señaló que entender los procedimientos administrativos, implica conocer y entender los cuatro procesos que abarca: la primera es la iniciación del procedimiento, que da la oportunidad de iniciarlo a solicitud del usuario, tan pronto como el órgano administrativo tenga la información, la segunda etapa es la gestión del procedimiento administrativo, donde la administración debe estar informado de los hechos que permiten tomar una decisión correcta, y entiende que ésta debe manifestarse mediante una decisión basada en las alegaciones, informes, inspecciones, información general de que dispone; la tercera etapa es la organización del proceso, la cual se determina tomando acciones claras promoviendo procedimientos, consultando principios y siguiendo los procedimientos administrativos para lograr buenos resultados; finalmente, la cuarta etapa es el fin de los procedimientos administrativos, donde suele explicarse la toma de decisión con base en lo anterior.

Respecto al concepto de simplificación administrativa, la SGP de la PCM del Perú (2015), dice que se trata de un conjunto de principios y acciones diseñadas para eliminar barreras sociales o costos improductivos que crean brechas en las funciones de la administración pública. También se puede decir que el Decreto Supremo No. 007-

2011 dirigido por la PCM establece que es un documento guía para todas las unidades estructurales de la administración del Estado, recomendando el desarrollo de los procesos de simplificación administrativa con el fin de brindar valor agregado a los colaboradores públicos como son las herramientas e incluso infraestructura física y tecnológica para brindar buenos servicios a los usuarios (López, 2011).

En esa misma línea la OCDE (2019), dice que la simplificación administrativa promueve el perfeccionamiento, el sacar adelante y optimizar la gobernanza pública al proporcionar herramientas para la regulación de las políticas. En tanto que Muñoz W. (2011), sostiene que son todas aquellas actuaciones que llevan a eliminar los impedimentos y gastos para que la administración pública pueda funcionar correctamente, incluye todo lo relacionado con el desarrollo de trámites y servicios prestados exclusivamente por organismos públicos” (p.39). Según Peraltila y Cisneros (2012), en el Manual de Simplificación Administrativa y los costos de trámites y prestaciones desarrollado específicamente para la PCM Perú se establece que la simplificación administrativa se da en 6 fases: (i) fase de preparación, (ii) fase de diagnóstico, (iii) fase de rediseño, (iv) fase de implementación, (v) fase de seguimiento y evaluación; y, vi) fase de mejora continua y sostenibilidad.

Esperanza (2017) manifestó que para la eliminación o reducción de un gran volumen de papeles y documentos en el transcurso de los trámites administrativos es necesario, la implementación de normas técnicas para la simplificación administrativa; por lo tanto, se trata de simplificar trámites y aplicar cuidadosamente procedimientos metodológicos para eliminar o reducir trámites administrativos, obligaciones y reducir así los costos administrativos globales del procedimiento. Retortillo (2017) señaló que para tener una mayor agilidad administrativa se debe tener en cuenta tres condiciones: la primera referida a la simplificación regulatoria, intentando reducir la complejidad del sistema legal; en segundo lugar, la simplificación orgánica que conduce a la optimización de la estructura de las instituciones y por último; la simplificación de los procedimientos, que en realidad pretende intervenir en los procesos administrativos para hacerlos más eficientes reduciendo al mismo tiempo la complejidad y el quehacer administrativo.

En el marco de la Ley N° 27444, las dimensiones de la simplificación administrativa tomadas en cuenta para la investigación tenemos como primera dimensión la presunción de autenticidad; afirma que, durante la tramitación, se presume que, en procedimiento establecido en la Ley, todos los contenidos aportados al órgano ejecutivo son verdaderos en cuanto a los hechos que afirman. Como segunda dimensión la eliminación de trámites y requisitos innecesarios; que, prohíbe presentar documentos que no se relacionen con la decisión a tomar y que contengan información que el solicitante tiene o debería tener. La tercera dimensión; la potestad en la decisión de los procesos, los niveles de ejecución y dirección son diferentes. La cuarta dimensión; participación ciudadana en la inspección del servicio que se ofrece establece que, las autoridades públicas deben proporcionar a todos los administradores las condiciones necesarias para acceder a la información que

administran, sin especificar el motivo, salvo las excluidas por Ley; incrementa la participación de los usuarios públicos en los organismos públicos. Quinta la minimización del tiempo y la demora en la resolución de solicitudes o requerimientos administrativos es uno de los aspectos más desafiantes y criticados de la vida burocrática de una organización.

Las bases teóricas de la variable Uso de las TIC, (Palagolla y Wickramarachchi, 2019) la definieron como un conjunto diverso de herramientas técnicas utilizadas para la comunicación, creación, almacenamiento y gestión de mensajes. Así también, estas tecnologías incluyen tecnología de transmisión (radio y televisión) y las nuevas tecnologías digitales como computadoras e internet permitiendo la creación de una poderosa herramienta para el cambio y la reforma de la sociedad. En la misma perspectiva, las TIC es el agregado en tecnologías avanzadas, facilita la gestión de la información y comunicación lo que provoca un cambio importante en la forma de tener más conocimiento y en la forma de interactuar entre las personas (Chen,2019). El impacto de las TIC en la dirección pública; la decisión de obtener nueva tecnología y adquirir servicios de consultoría para implementarlas está influenciada por una combinación de criterios que resulta complejo en la gestión pública. (Bretschneider y Mergel, 2015).

Las TIC son una herramienta de importancia hoy, en un contexto globalizado, facilita la comunicación, proporciona información en tiempo real: resultando relevante, frente a los retos de la sociedad actual caracterizado por un desarrollo acelerado, de uso permanente por la sociedad (Hernández, 2017). El uso de las TIC, está relacionada a las acciones de los ciudadanos, constituyéndose en herramientas de búsqueda de datos, siendo consideradas como recursos esenciales para la gestión, Implicando el desarrollo de nuevas competencias a nivel social y profesional, con procesos que van aconteciendo en distintos contextos (Amores y de Casas, 2019).

Las bases teóricas de la variable satisfacción del usuario que sirven de soporte para tener una adecuada comprensión respecto a las posturas de diferentes autores se desarrolla a continuación: Existen varios enfoques y disciplinas que se utilizan para comprender la satisfacción de los usuarios y cómo los servicios le ayudan a satisfacer las necesidades y expectativas. Entonces, una comprensión más precisa de la satisfacción del usuario requiere de mayor claridad sobre la calidad del servicio. Por lo tanto, Deming E. (1989), define la calidad como la capacidad de una persona para satisfacer a los usuarios de las instituciones que prestan el servicio. Juran J. (1990) define la calidad como la adecuación del comportamiento del usuario y la complementa como las particularidades de un producto o servicio que le permiten satisfacer las necesidades del cliente; es decir si los usuarios obtienen un buen servicio, estarán más felices y esa sensación le produce satisfacción.

Dentro del enfoque teórico de la satisfacción y con el objetivo de comprender el comportamiento de los administradores y los pasos que deben tomarse para una adecuada toma de decisiones, de modo que las respuestas sean satisfactorias y se

cumplan las expectativas de las personas, las cuales se enfrentan a diferentes necesidades en diferentes momentos; si estas necesidades son suficientemente enérgicas, sirven como fuerza impulsora detrás de una acción. Dentro de las teorías claves se menciona:

La teoría de la jerarquía de necesidades básicas, expuesta por Maslow (2018), en el cual se explora las razones por las que las personas se sienten impulsadas por necesidades específicas en momentos determinados; en este sentido, resalta la naturaleza jerárquica de las necesidades humanas. Del mismo modo, el autor destaca la presunción de que cada persona tiene una jerarquía de cinco requisitos básicos en su vida interior, ordenados de menos a más importantes: fisiológicos, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Para Kotler y Keller (2017) las personas pretenden en primer lugar saciar las necesidades que les son más significativas y continuar luego con las que le sigan en el orden que el mismo considera más significativa; de la misma manera como se actúa el individuo en el mundo interior, de la misma manera los ciudadanos rebuscan satisfacer sus necesidades en función de un orden en el que se tiene en cuenta una valoración para establecer dicho orden de jerarquía en función a sus necesidades.

Respecto a la teoría de dos factores, esbozada por: Frederick Herzberg, donde estos postulados diferencian entre dos posibilidades: los que son motivadores y los que son desmotivadores. La segunda categoría, que comienza con la incitación a la insatisfacción, considera las cosas como componentes desmotivadores y como elementos motivadores. Según Kotler y Keller (2017), la presencia de motivadores es justa, pero eliminar los desmotivadores es insuficiente para impulsar acciones legales; los elementos motivacionales tienen la capacidad de comunicar a las personas que los beneficiarios están satisfechos, satisfaciendo sus necesidades en el proceso. Para Kotler y Keller (2017) los altos niveles de satisfacción fomentan una relación más estrecha con la empresa o marca, logrando comprender el comportamiento del demandante, que crea un escenario trascendente donde un conjunto de procesos psicológicos armoniza con la peculiaridad del sujeto para formar la toma de decisiones, ello es necesario para ejercer influencia sobre él y, en última instancia, obtener satisfacción; considerando estos métodos, el nivel de satisfacción del administrador dependerá de cuánto esfuerzo ponga en brindar servicios que cumplan con sus objetivos, lo que puede lograrse siendo consciente de las necesidades y deseos.

En cuanto a considerar las definiciones que nos llevan al conocimiento de la variable satisfacción es la forma de pensar en la satisfacción a través de la lente de un acto particular o una rutina querida. Según los investigadores Anderson, Fornell y Lehmann (2018), la satisfacción es una evaluación subjetiva que se basa en la experiencia de cada uno con todas las exigencias de la vida. El presente estudio sustenta los postulados teóricos que afirman que para determinar la satisfacción es necesario evaluarla minuciosamente, intentando comprender los objetivos y los comportamientos de las variables para medir la satisfacción en diferentes niveles. Los académicos Fornell y Rust (2017) sugieren que la calidad es la causa fundamental del estado de satisfacción,

que luego se traduce en un conjunto de acciones administrativas. Es factible imitar su comportamiento de esta manera.

Respecto a las dimensiones están basadas en el modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Matsumoto Nishizawa, 2014), el cual se ha sido creado para evaluar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Este modelo establece cinco dimensiones entre ellos: Confiabilidad, aptitud de reacción, seguridad, empatía y tangibilidad, considerándose la confiabilidad como la aptitud para brindar servicios de manera concisa, confiable y a conciencia. En cuanto a la dimensión referida a la aptitud de reacción como la capacidad de brindar un servicio oportuno; como afirma (Diaz et al, 2021) la capacidad de respuesta al cliente indica qué tan rápido y eficientemente la empresa u organización responde a ellos. La dimensión referida a la seguridad como el conocimiento, cortesía y capacidad para comunicarse con certeza, en esta dimensión, el usuario coloca en manos de la institución sus problemas y, siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible, (Hernández y Hernández, 2021). Respecto a la dimensión empatía percibida como la atención personalizada y atenta; es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio (Hernández y Hernández, 2021).

Finalmente, la tangibilidad referida a los aspectos físicos del servicio, es la parte visible de la oferta del servicio, la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación, todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad; las empresas como instituciones que brindan un servicio deben desarrollar estrategias que destaquen los tangibles, como: en la selección de equipo considerar la incorporación de tecnología de vanguardia, la comunicación debe ser masiva a todo el personal a través de documentos internos, mantener una buena relación entre la institución y sus usuarios, y el hecho de que la presencia física del usuario en las instalaciones obligue a plantear estrategias orientadas a satisfacerlo. (Hernández y Hernández, 2021).

Siendo así la importancia de abordar al objetivo en relación a la problemática siendo este el de determinar la influencia de la simplificación administrativa, uso de las TIC en la satisfacción del usuario en una municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno; para desarrollar competencias estratégicas, críticas y reflexivas en los estudiantes mediante la implementación de la estrategia de aprendizaje basada en proyectos (ABP), cuyo producto principal es la elaboración de un Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2027, que contempla propuestas orientadas al fortalecimiento de la gestión pública y al aprovechamiento de recursos locales para el bienestar de la comunidad. Y dos proyectos en relación a un Portal de Transparencia y un programa de Concientización Ambiental y Forestación, que fomenten la participación ciudadana, el gobierno abierto y la sostenibilidad ambiental.

II. METODOLOGÍA

2.1. Método

La presente investigación es de tipo aplicada que se caracteriza por su enfoque en la resolución de problemas prácticos mediante el uso del conocimiento científico. A diferencia de la investigación básica, cuyo propósito principal es generar teorías sin un fin práctico inmediato, la investigación aplicada se orienta hacia la búsqueda de soluciones concretas y la mejora de procesos específicos en contextos reales. En la presente investigación, este tipo resulta el más adecuado, ya que permite realizar un diagnóstico situacional para identificar problemáticas concretas en un contexto educativo y social determinado como fue el de Alto Puno. A partir de los resultados obtenidos en dicha fase diagnóstica, se procede a la elaboración de una propuesta de plan estratégico y un proyecto de intervención diseñados por los estudiantes. Durante el desarrollo de estas propuestas, los estudiantes aplicaron teorías y metodologías adquiridas a lo largo de su formación académica, demostrando un enfoque práctico que transforma los conocimientos teóricos en soluciones viables y sostenibles, orientadas a mejorar la realidad intervenida.

2.2. Diseño

El término "diseño de investigación" se refiere a los métodos y técnicas que un investigador elige para combinar de manera razonablemente lógica para abordar el problema de investigación; mientras que el término "diseño" se refiere al plan o estrategia ideado para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Hernández-Sampieri et al., 2014). El plan, la estructura y la estrategia general flexible que orienta y guía la investigación para responder al problema planteado se conoce como diseño de investigación (Arias, 2012).

En la investigación se realizó bajo el uso del diseño no experimental, para analizar y estudiar el fenómeno, por cierto, sin alterar las variables, ni realizar manipulación intencional alguna. Dado que los datos se recopilaban en un momento fijo y no se aplicó la maniobra deliberada de las variables.

Por otro lado, cuando el objetivo de una investigación como la realizada es observar los fenómenos en su contexto natural y luego analizarlos se le llama no experimental de corte transversal explicativo causal; ya que las variables a investigar no se manipularán de manera intencional. Además, los datos de la investigación se recopilaban en un solo momento para describirlos y determinar cómo se da la relación de causalidad de las variables en ese momento.

Variables y operacionalización:

Variables Independientes: Simplificación,

Uso de las TIC

Variables Dependientes: Satisfacción del usuario

2.3. Participantes

Arias (2012) también la refiere como el grupo objetivo "un conjunto limitado o infinito de elementos con características comunes a los cuales los resultados de la investigación serán ampliamente aplicables". El problema a investigar y el propósito de la investigación determinarán sus características. La población estuvo conformada por 384 pobladores, comprendidos de 20 a 64 años, considerándose como criterios de inclusión y exclusión lo siguiente: Criterios de inclusión: Se consideró a los usuarios registrados en el sistema de la Municipalidad. Así como a los que de manera continua registraban ingreso al municipio. Criterios de exclusión: Usuarios que no se han apersonado al municipio con una antigüedad de un año, se consideró a usuarios registrados cerca al municipio.

Muestra:

Una muestra es un subconjunto limitado y representativo de una variable o fenómeno en una población. Si no se puede medir toda la población, se toma una muestra de la población cuantitativa para la investigación. Una muestra se considera representativa de la población (Tamayo, 1999, p. 176). La muestra se basa en la idea de "una parte representa el todo", por lo que refleja las características generales de la población, demostrando que es representativa. Una muestra representativa "es una muestra de una población de la cual se pueden sacar conclusiones o generalizar resultados a otros grupos de población debido a su tamaño y características similares a las de la población". (Arias, 2012, p. 83). Una muestra se define como "una porción de una población seleccionada de la cual se puede obtener efectivamente información para el diseño de un estudio y de la cual se miden y observan las variables bajo estudio" (p. 161), según Bernal (2010). Por lo tanto, la muestra utilizada para la recopilación de datos debe estar bien definida, predefinida y debe ser representativa de la población. En consecuencia, la muestra esta compuesta por 170 usuarios de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, siendo el criterio de selección un muestreo probabilístico de manera aleatoria simple quienes se calcularon utilizando la fórmula.

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\left[\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 P \cdot Q \right]}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50)(0,50)384}{\left[(0,08)^2 (384-1) + (1,96)^2 (0,50)(0,50) \right]} = 170$$

$Z(1-\alpha)$: Valores normalmente distribuidos con nivel de confianza $(1-\alpha)$.

P : P. de éxito

Q : P. de fracaso (Q=1-P)

ε : T. de error.

N : T. de población.

n : T. de muestra.

2.4. Instrumentos

La encuesta fue empleada como técnica, la cual permite captar la percepción de la persona sobre un tema específico, la encuesta está diseñada para recopilar información sobre un grupo de población específico, a diferencia de un censo que encuesta a todos los miembros de la población (Arias, 2012). Una encuesta es un método para recopilar datos sobre el conocimiento, las actitudes o el comportamiento de las personas sobre un tema de información predeterminado.

Como instrumento se consideró el cuestionario, que es una recopilación de datos que consta de un conjunto de preguntas y ítems que se utilizan para recopilar información sobre el conocimiento, las actitudes o el comportamiento de una persona en un momento determinado (Arias, 2012).

Validez

Se discutió el proceso de validez desde la perspectiva de Hernández et al (2014), refiriendo así al grado con el que un instrumento realmente mide lo que la variable va evaluar y para el presente estudio se dio mediante el juicio de tres expertos con el grado de doctor expertos en el tema los cuales emitieron su juicio considerando que el instrumento era aplicable.

Confiabilidad

Para el proceso de confiabilidad de los instrumentos hay que resaltar que como señaló Hernández et al (2014) ello refiere al grado en que un instrumento aplicado repetidas veces produce resultados iguales o similares; para el presente estudio se realizó una prueba piloto a 20 personas a las cuales se les aplicó los tres cuestionarios, los resultados fueron procesados usando el estadístico de Alpha de Cronbach ya que la escala de valoración de cada uno de los instrumentos fue politómica considerándose cinco alternativas, de la variable de simplificación administrativa se tuvo como resultado 0,933 y para la variable uso de las TIC siendo 0,893 y de la variable satisfacción de los usuarios 0,890 estos resultados del alfa de Cronbach afirman que los instrumentos tienen una moderada confiabilidad.

2.5. Procedimiento

La obtención de información es un componente crucial del proceso de investigación porque depende de esto la validez y confiabilidad del estudio. Se requiere dedicación y atención para obtener información verdadera y confiable.

Los datos fueron recopilados durante esta fase del estudio. Estos datos o información se recopilan para probar hipótesis, responder preguntas de investigación y lograr objetivos de investigación. Por tanto, los datos deben ser fiables, es decir, pertinentes.

Para llegar a ello se dio los siguientes procedimientos, en un primer lugar se realizó coordinaciones verbales con las autoridades del municipio, para luego pasar a poder obtener la data de los datos del registro que tiene el municipio; se obtuvo el material

de las encuestas para cada usuario, se sensibilizo a los encuestados para que puedan responder a las encuestas dando realce a los beneficios de la investigación.

2.6. Análisis de datos

Los datos recolectados fueron procesados mediante el SPSS Versión 27. El análisis multivariado, es una metodología estadística que permite examinar simultáneamente múltiples variables para identificar relaciones complejas y patrones significativos. Este tipo de análisis es fundamental cuando los fenómenos bajo estudio presentan múltiples dimensiones y factores interrelacionados. Entre los métodos más utilizados para llevar a cabo un análisis multivariado destacan el Chi-cuadrado (χ^2) y el Coeficiente de Nagelkerke, además de otros enfoques relevantes según el tipo de datos y los objetivos del estudio. Y para la presente investigación se utilizó el método de Chi-cuadrado (χ^2), según Agresti (2013), esta prueba permite determinar si existe una asociación significativa entre las categorías de dos variables, comparando las frecuencias observadas con las frecuencias esperadas bajo la hipótesis de independencia.

Y también se utilizó el Coeficiente de Nagelkerke que es una medida pseudo-R² que se utiliza principalmente en modelos de regresión logística para evaluar la calidad del ajuste del modelo. Según Hosmer y Lemeshow (2013), este coeficiente ajusta el valor del R² de Cox y Snell para garantizar que varíe entre 0 y 1, proporcionando una interpretación más clara de la proporción de variabilidad explicada por el modelo.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

Niveles de uso de los instrumentos de simplificación administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Simplificación administrativa	Eficiente	31	18,6
	Regular	105	61,2
	Deficiente	34	20,2
	Total	170	100,0

Nota: Elaborado por la investigadora 2024

Como se puede observar en la tabla Nro.1 la simplificación administrativa se encuentra en un nivel regular con 61,2% denotando que existe aún debilidades en los documentos de planificación en la gestión del centro poblado de Alto Puno.

Los investigadores Flores, Ramón, Flores, Capcha, y Ubillus, (2023), realizaron la evaluación del proceso de simplificación en municipalidades locales y de provincia de nuestro país en base a la recopilación de 10 artículos científicos indexados en revistas reconocidas de un total de 1971 artículos, utilizaron el enfoque cualitativo, tipo básico, diseño fenomenológico y el análisis de documentos. Evidenciaron que, aún faltaba implementar procesos de simplificación en las municipalidades y que por una serie de circunstancias y aspectos no lo han realizado aún; algunas de estas dificultades han

sido no disponer ni hacer uso de plataformas digitales, la falta de capacitación, no contar con apoyo de la parte técnica para los servidores y otros; lo que, se traducía en una calidad de servicio pésima. Concluyeron que, era importante lograr el proceso de simplificación si se deseaba tener un buen servicio para que los ciudadanos sintieran que sus autoridades se preocupaban por plantear medidas correctivas como implementar el uso de la TIC, acompañamiento y capacitación permanente al personal municipal y establecer estrategias para una buena gestión municipal. Por lo tanto, la investigación nos ayudó como una guía para tomar en cuenta las falencias de las gestiones de los municipios e incluir nuevas estrategias a fin de tener un buen servicio a los usuarios por parte de las autoridades municipales.

Cruz, Choquehuanca, Gonzales y Valenzuela, (2022), en su indagación plantearon como objetivo llegar a determinar cómo las variables de estudio tenían relación entre sí; para ello aplicaron un cuestionario a 384 ciudadanos resultando que efectivamente lograr una gestión efectiva y exitosa conlleva brindar un buen servicio. Los

	Presunción de autenticidad		Eliminación de trámites y requisitos innecesarios		Potestad de la decisión de los procesos		Participación ciudadana en la inspección del servicio que se ofrece		Minimización de costos y tiempos	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	79	46,5%	69	40,6%	76	44,7%	77	45,3%	88	51,8%
Regular	78	45,9%	90	52,9%	69	40,6%	76	44,7%	67	39,4%
Alto	13	7,6%	11	6,5%	25	14,7%	17	10,0%	15	8,8%
Total	170	100%	170	100%	170	100%	170	100%	170	100%

investigadores utilizaron para el recojo de los datos, un cuestionario con 3 dimensiones para cada variable, 3 indicadores para cada dimensión y 3 preguntas para cada indicador con 5 posibilidades de respuesta, las que fueron codificadas para un mejor procesamiento. Hicieron la validación y midieron la fiabilidad del instrumento arrojando un alfa de Cronbach de 0.963. Este artículo aportó a la tesis de investigación ya que, en base a lo estudiado por los investigadores se tuvo como resultado que efectivamente, mejorando la gestión de los municipios con una evaluación y seguimiento constante de los procedimientos administrativos se logrará tener ciudadanos contentos; además que, estarían cumpliendo con las metas trazadas de lograr un organismo más moderno y accesible para sus ciudadanos.

Tabla 2

Datos descriptivos de las dimensiones de la variable simplificación administrativa

Nota: Elaborado por la investigadora

Según la tabla Nro. 2 se puede observar que la dimensión de presunción de la autenticidad se encuentra en bajo con un 46,5% la eliminación de trámites y requisitos innecesarios se encuentra en regular en un 52,9% la potestad en la decisión de los procesos se encuentra en bajo en un 44.7%, la participación ciudadana en la inspección del servicio que se ofrece esta en bajo en un 45,3% y la minimización de sotos y tiempos está en bajo en un 51,8%.

Villanueva, Pérez y Flores (2022) manifiesta que es urgente que se diseñe un modelo de simplificación administrativa para una eficaz gestión administrativa en favor del usuario, teniendo que el 58% de mayor incidencia. Tejedor (2021), refirió que es una necesidad abordar e impulsar la simplificación administrativa, la misma que se pone de manifiesto en todos los debates de carácter social, económico y político, es posible que los objetivos y motivaciones de los sectores público y privado no sean iguales; sin embargo, en realidad la simplificación, se considera una necesidad, que debe de impulsarse orientados a lograr que todos los involucrados participen, lo cual facilitara una reordenación, integración de las acciones, interconexión permanente con los encargados de la parte electrónica y su buen funcionamiento; sobre todo para mejorar la gestión pública. Ello coincide con lo manifestado por Villanueva, Pérez y Flores (2022), en su indagación plantearon como objetivos reconocer que existen planteamientos que ayuden a agilizar el proceso administrativo en las municipalidades, su estudio apoyado por el enfoque de gestión clásico de Henri Fayol, Harrington Emerson y Chester Barnard para la variable de simplificación administrativa debido a que este dio las garantías para lograr la eficiencia en su prestación en la satisfacción de los usuarios, finalmente concluyen que era muy importante desarrollar un modelo que pueda fortalecer la percepción del usuario.

Tabla Nro. 3

Datos descriptivos de las dimensiones de la variable uso de las TIC

	Tecnología		Pedagógica		Gestión		Ética, social, y legal		Actitudinal	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	61	35,9%	56	32,9%	65	38,2%	67	39,4%	60	35,3%
Regular	82	48,2%	97	57,1%	91	53,5%	88	51,8%	94	55,3%
Adecuado	27	15,9%	17	10,1%	14	8,2%	15	8,8%	16	9,4%
Total	170	100%	170	100%	170	100%	170	100%	170	100%

Nota: Elaborado por la investigadora

Según la tabla Nro. 3 las dimensiones de la variable tecnologías de la información y comunicación en cuanto a tecnología se encuentra en regular en un 48,2% ello porque la municipalidad cuenta con un Facebook de la municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno en donde se informa a la ciudadanía de comunicados y demás en cuanto a la pedagógica en un 57,1% se encuentra en regular, en cuanto a gestión en regular también en un 53,5%, en cuanto a ética, social y legal en un 51,8% en regular y por último el actitudinal en regular con un 55,3%.

Este resultado se evidencia, la importancia del cumplimiento de las condiciones del servicio, como la habilidad para realizarlo; ofrecido de manera cuidadosa y con la formalidad correspondiente, solucionando los problemas de forma oportuna, es decir que se deben de cumplir las condiciones establecidas de forma oportuna (Matsumoto, 2014). Lo manifestado se alinea con lo expresado por López (2019) para la realización de acciones de mejoramiento han de considerarse la planificación, el diseño y la estructura organizativa de los procesos, lo cual influirá de manera positiva en la calidad de los servicios, y por consecuencia en la satisfacción de los usuarios. Rojas (2022) para mejorar los procedimientos de tipo administrativos debido a las normas legales; sobre la simplificación administrativa se ha de tomar en cuenta distintos factores, como los tiempos de la atención y de trámites, la mejora de los procedimientos, la normatividad legal, lo cual permita brindar un servicio de calidad para la atención de trámites que satisfagan a los usuarios.

Tabla Nro. 4:

Datos descriptivos de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

	Aptitud de									
	Confiabilidad		reacción		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Insatisfecho	52	30,6%	38	22,4%	32	18,8%	47	27,6%	50	29,4%
Medianamente satisfecho	86	50,6%	96	56,5%	95	55,9%	79	46,5%	84	49,4%
Satisfecho	32	18,8%	36	21,2%	43	25,3%	44	25,9%	36	21,2%
Total	170	100%	170	100%	170	100%	170	100%	170	100%

Nota: Elaborado por la investigadora

Según la tabla Nro. 4 se puede visualizar que la dimensión de satisfacción del usuario en cuanto a la confiabilidad se encuentra en medianamente satisfecho en un 50,6%, en aptitud de reacción en medianamente satisfecho en un 56,5%, seguridad con un 55,9% en medianamente satisfecho, empatía con un 46,5% medianamente satisfecho y tangibilidad con un 49,4% en medianamente satisfecho.

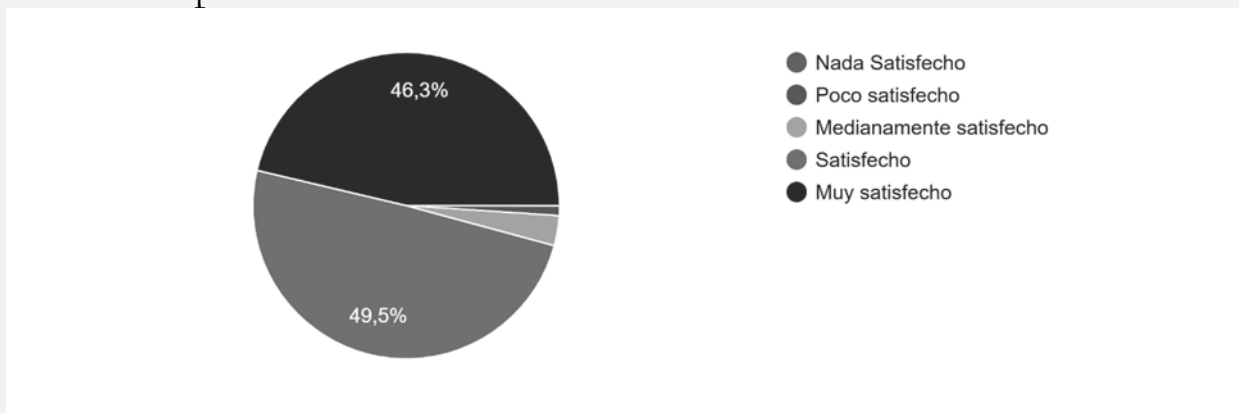
Cruz et al. (2022) efectivamente, mejorando la gestión de los municipios con una evaluación y seguimiento constante de los procedimientos administrativos se logrará

tener ciudadanos contentos; además que, estarían cumpliendo con las metas trazadas de lograr un organismo más moderno y accesible para sus ciudadanos. Santos (2019) el nivel de satisfacción del usuario resulta muy bueno, debido a que se pueda satisfacer los requerimientos de los usuarios y que estos satisfagan sus expectativas, asociadas a la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la empatía y que esta pueda ser evidenciada por los usuarios.

Silva. et. al (2023) basado en un modelo de simplicidad a raíz de que, los resultados de su investigación detectaron deficiencias en los procesos administrativos, plantea la mejora de todos estos aspectos; así como también eliminar la burocracia en los servicios que se solicitan con procesos fáciles habiendo una buena comunicación e integración entre todas las áreas de administración, teniendo como base procesos de implementación las cuales deberán ser adaptada adecuadamente en las instituciones públicas.

Figura 1

Índice de Satisfacción de los estudiantes del VI semestre de la aplicación metodológica del Aprendizaje Basado en proyectos en la elaboración del plan estratégico y proyectos en la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno-2024-I.



Fuente: Elaboración propia de la docente del curso de Planificación estratégica con la aplicación del formulario Google a los estudiantes de la VI semestre de la FTS-2024-I.

Como se puede observar en la Figura Nro 1. Los estudiantes ante la aplicación metodológica del aprendizaje basado en proyectos en el curso de Planificación estratégica manifestaron mediante la encuesta de satisfacción del curso, en mayor porcentaje se encuentra satisfechos en un 49.5% ello aplicado a los 46 estudiantes seguido de muy satisfechos en un 46,3%. Ello lográndose evidenciar que la aplicación metodológica tuvo un impacto positivo en los estudiantes. Afirmando que el Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) ha demostrado ser una metodología efectiva en la educación superior, especialmente en cursos de ciencias sociales y planificación estratégica. Ya que la mayor satisfacción fue el reconocimiento desde la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno con la Resolución de Alcaldía N° 108-2024-

MCPAP/A, logrando así el fortalecimiento de competencias profesionales en referencia a la implementación del Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) que permitió a los estudiantes consolidar habilidades estratégicas, tecnológicas y sociales al aplicar conocimientos teóricos en un contexto real, conectando la planificación estratégica con necesidades concretas de la comunidad.

Y así con el reconocimiento desde alcaldía se logró evidenciar que existió un impacto positivo en la comunidad: A través de los proyectos desarrollados, como el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2027, el Portal de Transparencia, y la Concientización Ambiental y Forestación, se logró beneficiar a la población del Centro Poblado de Alto Puno, fomentando la sostenibilidad, la inclusión social y la participación ciudadana. Vinculando así la universidad-sociedad, ello porque la experiencia fortaleció la relación entre la Universidad Nacional del Altiplano y las comunidades locales, demostrando el valor de la educación como herramienta para el desarrollo social y promoviendo el reconocimiento del aporte académico a través de una Resolución de Alcaldía. Teniendo así las evidencias del aprendizaje significativo porque los estudiantes no solo lograron objetivos académicos, sino que también vivieron una experiencia formativa integral, orientada a resolver problemas reales desde una perspectiva crítica y reflexiva.

Pero aún ello falta implementar con mayor fuerza en a nivel educacional como se evidencia en la investigación de Méndez y López (2022) que manifestaron en su estudio sobre “Aprendizaje Basado en Proyectos en Ciencias Sociales para Octavo Año de Educación General Básica”, que tuvo como propósito principal indicar la implementación del Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) como estrategia metodológica para la enseñanza de Ciencias Sociales que abarcó un total de 21 estudiantes de octavo año, además de la docente de Ciencias Sociales y el Rector de la institución, quienes participaron mediante encuestas y entrevistas, respectivamente. Teniendo como resultados una baja implementación del ABP en la enseñanza de Ciencias Sociales y un uso limitado de recursos didácticos en el aula. Asimismo, se detectó un nivel medio de conocimiento sobre esta metodología por parte de los docentes. En conclusión, el estudio subraya la necesidad de promover el entendimiento y la práctica del ABP entre los educadores, con el fin de potenciar un aprendizaje más significativo para los estudiantes.

Por otra parte, en la investigación de Barquero (2020) se evidenció que la investigación abordó que la experiencia de implementar el ABP en cursos universitarios, incluyendo Ciencias Sociales. Los resultados mostraron que los estudiantes desarrollaron habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas, esenciales para su formación profesional. Como el que se obtuvo en el presente artículo en la experiencia docente-estudiante con el ABP.

Es por ello la importancia de implementar el ABP y que el autor Thomas (2021) los definió como el enfoque pedagógico que se centra en involucrar a los estudiantes en la exploración activa de problemas y desafíos del mundo real, facilitando así una comprensión más profunda de los conceptos. La esencia del ABP, según este autor,

radica en permitir que los estudiantes trabajen en problemas auténticos, lo que fortalece su capacidad para aplicar conceptos teóricos a situaciones prácticas. Al sumergirse en proyectos como en el presente curso de planificación estratégica se reflejó desafíos reales, los estudiantes desarrollarán habilidades esenciales como el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la colaboración.

IV. DISCUSIÓN

En el marco de la planificación estratégica, la simplificación administrativa se beneficia de la incorporación de tecnologías digitales y herramientas de automatización. Estas acciones, guiadas por estrategias previamente definidas, permiten reducir la carga administrativa y mejorar la calidad del servicio, como lo destacan Kaplan y Norton (1996) en su enfoque del Cuadro de Mando Integral. Y al tener resultados como de la presente investigación que se encuentra en regular justamente por ausencia de un plan estratégico como lo señalan también los autores Flores, Ramón, Flores, Capcha, y Ubillus, (2023) faltaba implementar procesos de simplificación en las municipalidades y que por una serie de circunstancias y aspectos no lo han realizado aún; algunas de estas dificultades han sido no disponer ni hacer uso de plataformas digitales, la falta de capacitación, no contar con apoyo de la parte técnica para los servidores y otros; lo que, se traducía en una calidad de servicio pésima.

Que para el caso de Alto Puno estaría en la misma condición de implementar procesos como las plataformas digitales, capacitaciones y demás que vea por conveniente. Y a través del curso de planificación estratégica se hizo llegar la sugerencia del plan estratégico y proyectos ejecutados como el portal de transparencia.

Castillo (2021) quien propuso un Modelo de gestión innovador para la mejora de la calidad de los servicios, se identificó que los nudos críticos dificultan la calidad de los servicios; se empleó como instrumento el modelo SERVQUAL. el estudio evidencio en cuanto a la empatía deficiencias en la simplificación de los trámites, deficiencia en el seguimiento de los servicios, la capacidad de respuesta es deficiente en relación con los reclamos, sobre fiabilidad se evidencian dificultades para acceder a los servicios. Se concluye que, para mejorar la calidad de los servicios, se debe de implementar una gestión de cambio en las distintas áreas, relacionadas a los servicios, a través de acciones estratégicas, que estén orientadas a mejorar la calidad de servicio que se presta a los ciudadanos.

Esperanza (2017) manifestó que para reducción de un gran volumen de los trámites administrativos es necesario, la implementación de normas técnicas para la simplificación administrativa y reducir así los costos administrativos globales del procedimiento. Santos (2019) el nivel de satisfacción del usuario resulta muy bueno debido a que se pueda satisfacer los requerimientos de los usuarios y que estos satisfagan sus expectativas, asociadas a la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la empatía y que esta pueda ser evidenciada por los usuarios.

Para Flores et. al. (2023) era importante lograr el proceso de simplificación si se deseaba tener un buen servicio para que los ciudadanos sintieran que sus autoridades se preocupaban por plantear medidas correctivas como implementar el uso de la TIC, acompañamiento y capacitación permanente al personal municipal y establecer estrategias para una buena gestión municipal. Fernández (2023) plantear una propuesta que ayude al Estado a mejorar su experiencia con los ciudadanos y lograr la reducción de tiempo y costos teniendo en cuenta la implementación de políticas con visión en ellos y con el uso de procesos electrónicos. Los cuales deben de orientarse a mejorar la satisfacción de los usuarios.

Y para el caso de Alto Puno el uso de las TIC desde vista desde la simplificación administrativa aún está en proceso ya que se encuentra en sus dimensiones en regular, ya que como el Facebook de la municipalidad se está implementando para una mejor información, teniendo una participación de la ciudadanía.

En base a lo estudiado por los investigadores se tuvo como resultado que efectivamente, mejorando la gestión con una evaluación y seguimiento constante de los procedimientos administrativos se logrará tener una mayor satisfacción del usuario; además se alcanzaran las metas trazadas para lograr mejor calidad de servicios. que estos se han más accesible para sus ciudadanos.

Muller (2018) quien manifiesta sobre la eficacia del servicio, la cual debe de situarse por encima de las expectativas de los usuarios, una vez ofrecido el servicio, la calidad debiera ser similar al nivel de la asistencia del mismo. Desde esta perspectiva, se determina que son los servidores uno de los factores esenciales para optimar la calidad de los servicios de las instituciones, pues son ellos los comisionados de interactuar con los administrados de cada organización institucional y lo que se constituye en un elemento tangible para los usuarios en relación con la calidad de servicio, percibido por los usuarios.

V. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general que se planteó se determinó que la simplificación, el uso de las TIC influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, 2024 al tenerse que el valor de sig. =,000 el cual es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna demostrándose que la simplificación administrativa y el uso de las TIC influyen en la satisfacción de los usuarios, el valor del Pseudo R2 de Nagelkerke =,560 lo que permitió afirmar que si se busca que la satisfacción de los usuarios mejore; pero, ello dependerá en un 56% de los cambios que se den en la simplificación administrativa y el uso de las TIC.

Al tenerse que los datos evidenciaron que el valor de sig.=,000 el cual es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna demostrándose que la simplificación administrativa y el uso de las TIC influyen en la dimensión confiabilidad; al respecto se tiene que el valor del Pseudo R2 de Nagelkerke =,416 se determinó que la simplificación administrativa, el uso de las TIC influye en la dimensión confiabilidad en los usuarios de una Municipalidad del Centro Poblado de

Alto Puno, 2024; por ello, se tiene que mejorar la confiabilidad del usuario respecto al servicio que recibe, ello depende en un 41,6% de la variabilidad de las variables simplificación administrativa y uso de la TIC.

En cuanto a la hipótesis específica segunda se determinó que la simplificación administrativa, el uso de las TIC influye en la aptitud de reacción en los usuarios de una Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, 2024; el valor de sig.=,000 el cual es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna demostrándose que la simplificación administrativa y el uso de las TIC influyen en dimensión aptitud de reacción de los usuarios agregándose al respecto que el valor del Pseudo R2 de Nagelkerke =,179; así mismo se afirma que la variabilidad en los niveles de la dimensión aptitud de reacción depende en un 17,9% de los cambios que se den en las variables independientes.

También se puede concluir que la simplificación administrativa, el uso de las TIC influye en la seguridad en los usuarios de una Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, 2024 al tenerse que el valor de sig. el valor de sig.=,000 el cual es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna demostrándose que la simplificación administrativa y el uso de las TIC influyen en dimensión seguridad de los usuarios agregándose al respecto que el valor del Pseudo R2 de Nagelkerke =,445; así mismo, se afirma que la mejora en los niveles de la dimensión seguridad dependerá en un 44,5% de los cambios que se den en la variable simplificación administrativa y uso de las TIC.

En lo que refiere al objetivo específico cuarto se llegó a determinar que la simplificación administrativa, el uso de las TIC influye en la dimensión empatía en los usuarios de una Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, 2024; el valor de sig.=,000 el cual es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna demostrándose que la simplificación administrativa y el uso de las TIC influyen en dimensión empatía agregándose al respecto que el valor del Pseudo R2 de Nagelkerke =,436 lo que permitió afirma que la variabilidad de la dimensión empatía depende teniéndose además que, si buscamos los cambios favorables respecto a la empatía que perciben los usuarios ello dependerá en un 43,6% de las variables independientes que se presentaron en el estudio.

Finalmente, se determinó que la simplificación administrativa, el uso de las TIC influye en la dimensión tangibilidad en los usuarios de una municipalidad distrital de Arequipa, 2023 el valor de sig.=,000 el cual es menor al nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna demostrándose que la simplificación administrativa y el uso de las TIC influyen en tangibilidad agregándose al respecto que el valor del Pseudo R2 de Nagelkerke =,310 lo que permitió afirma; así mismo, se tiene que la variabilidad que se de en cuanto a la dimensión tangibilidad dependerán en un 31% de la variación que se den en las variables simplificación administrativa y uso de las TIC.

Ante estos datos investigativos que permitió arribar a la problemática como conclusión académica se elaboró el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2027, que establece lineamientos para la gestión del Centro Poblado de Alto Puno, abordando sus principales desafíos y oportunidades. En proyectos se tuvo de gobierno abierto, a través del Portal de Transparencia, promovió la transparencia y el acceso a la información pública en la gestión municipal. Como también la comunidad participó activamente en el Proyecto de Promoción Social, que fomentó la conciencia ambiental y la forestación en el mercado "Niño San Salvador" con 80 representantes del mercado. Esto incrementó el interés y compromiso de la población en temas de sostenibilidad.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agresti, A. (2013). *Categorical Data Analysis* (3rd ed.). Wiley.
- Aragão, A. Environmental modernization and administrative simplification in Portugal in. *Environmental Law Network International ELNI Review*, (1).
- Alarcón, E. (2018). Principle of Conservation of the Administrative Act and Revocation of Public Procurement in a City in Perú. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 16(1), 1-8. Doi.10.9734/ajess/2021/v16i130389.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (2018). *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden*. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66. <https://doi.org/10.2307/1252310>
- Arias G. (2012) El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica, 6° edición, Editorial Episteme, Caracas - República Bolivariana de Venezuela.
- Amores, A., y De Casas, P. (2019). El uso de las TIC como herramienta de motivación para alumnos de enseñanza secundaria obligatoria. Estudio de caso español. *HAMUT AY*, 6(3), 37. <https://doi.org/10.21503/hamu.v6i3.1845>
- Barquero, A. (2020), Aprendizaje basado en proyectos: una experiencia en el área de formación ciudadana, *Revista Perspectivas: Estudios Sociales y Educación Cívica* ISSN-L: 2215-4728 DOI: <http://dx.doi.org/10.15359/rp.21.2>
<http://www.revistas.una.ac.cr/perspectivas>
- Bermúdez V. (2021), Seminario “[30 años de simplificación administrativa en el Perú: logros, desafíos y la agenda futura](#)”, Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, Organizado por la CAF - Banco de Desarrollo de América Latina Recuperado de: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/#:~:text=De%20igual%20forma%2C%20enfatic%C3%B3%20que,las%20necesidades%20de%20las%20personas>.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Tercera edición Pearson Educación, Colombia, 2010 ISBN: 978-958-699-128-5
- Bretschneider, S. y Mergel, I. (2011). Technology and public management information system and where are we going. En Menzel, D.C. and White, H.J. *The estate of public administration: Issues, problems and challenges*. Publisher: M.E. Sharpe. ISBN 9780765625052 - CAT# Y184589

- Castillo Salazar R. (2019), "Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020", [Tesis Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ª ed.). McGraw-Hill Education.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56748>
- Chen, C. (2019). "Tecnologías de la información y la comunicación". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/tic/>
- Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209.
<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: la salida de la crisis; Ediciones Díaz de Santos, Recuperado de <http://site.ebrary.com/id/10219490?ppg=17>
- Díaz-Hernández, R., & CajúnMéndez, J., & Gómez-Xul, G., (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 264-277.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Drucker, P. F. (1993). *La gerencia de empresas*. Editorial Sudamericana. Recuperado de https://es.slideshare.net/slideshow/planeacin-estrategica-autores/53606204?utm_source=chatgpt.com
- Esperanza, C. (2017) Possibilities, starting point and limits of administrative simplification of the EU Common Agricultural Policy. *Federal Ministry of Food, Agriculture and Consumer Protection*, 97, 1-34.
<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20193393843>
- Fernández, F. O. P. (2023). *Capacidades Administrativas que Estructuran las Cargas Administrativas en el Acceso a Derechos Sociales* (Doctoral dissertation, Centro de Investigación y Docencia Económicas (México)).
- Fornell, G. y Lehmann, Q. (2018) Evaluation of Administrative Service Quality Towards JKN Patient Satisfaction. *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 41-48.
doi: <https://doi.org/10.15294/kemas.v14i1.14915>
- Fornell, A. y Rust, F. (2017) Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(5), 368–374.
<https://doi.org/10.2471/BLT.16.179309>
- Flores Yallico, C. P., Alberto Bueno, D. R. O., Flores Yallico, G. L., Capcha Córdor, J. C., & Ubillús Farfán, S. W. (2023). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12317-12338.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255
- Hernández, R. M. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y representaciones*, 5(1), 325. <https://doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>

- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2021). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, 12(2), 127-141. Recuperado a partir de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Hosmer, D. W., & Lemeshow, S. (2013). *Applied Logistic Regression* (3rd ed.). Wiley.
- Huerta, J., Pérez, E., y Quintanilla, M. (2005). *El Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) en la educación superior: Estrategias y experiencias*. México: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- Juran J. (1990) *La planificación para la calidad*; Publisher, Ediciones Díaz de Santos, ISBN, 8487189377, 9788487189371
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Kocher, B., & Chigurupati, A. (2021). Economic incentives for administrative simplification. *JAMA*, 326(17), 1681-1682.
- Kotler, S. y Keller, D. (2017) Health Care Austerity Measures in Times of Crisis: The Perspectives of Primary Health Care Physicians in Madrid, Spain. *45 International Journal of Health Services*, 46(2), 283–299. <https://doi.org/10.1177/0020731415625251>
- Kotler, P. (1993). *Dirección de marketing*. Prentice Hall.
- López, L. (2011). Metodología de simplificación administrativa. Metodología de determinación de costos de los procedimientos y servicios prestados en exclusividad. D.S. 007-2011-PCM. Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Simplificacion-Administrativa-Luis-Lopez.pdf>
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Serie de Investigaciones 7. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Matsumoto, R (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 17 (33) 181-209
- Maslow, A. (2018) Health Care Austerity Measures in Times of Crisis: The Perspectives of Primary Health Care Physicians in Madrid, Spain. *International Journal of Health Services*, 46(2), 283–299. <https://doi.org/10.1177/0020731415625251>
- Méndez, F y López J. (2022). “Aprendizaje Basado en Proyectos en Ciencias Sociales para Octavo año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Salinas”, año lectivo 2021-2022, DOI:[10.13140/RG.2.2.16216.57602](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16216.57602)
- Mintzberg, H., & Waters, J. A. (1985). Of Strategies, Deliberate and Emergent. *Strategic Management Journal*, 6(3), 257-272.
- Muller, D. (2018) Innovative policies in the Italian public administration, in [Esperienze d'impresa. Permalink, 1, 73-97. <https://doi.org/10.3280/EI2017-001004>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE. (26 de abril de 2019). *Es preciso intervenir rápidamente para que los individuos afronten las dificultades de un mercado laboral mundial en constante evolución, asegura la OCDE*. Obtenido de OCDE: <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/informeperspectivasdeempleo2019/delaocde.htm>

- Palagolla, W. y Wickramarachchi, A. (2019). Effective Integration of ict to facilitate the secondary education in Sri Lanka. *Computer and Society*, 108–115.
<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1901/1901.00181.pdf>
- Peraltila M. y Cisneros M. (2012) Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Recuperado de
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/405ec14ce6f604cd05257e610072f1db/\\$file/1_pdfsam_guia_gobierno_regional_costos.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/405ec14ce6f604cd05257e610072f1db/$file/1_pdfsam_guia_gobierno_regional_costos.pdf)
- Poel, K., Marneffe, W., Bielen, S., Van Aarle, B., & Vereeck, L. (2014). Administrative simplification and economic growth: A cross country empirical study. *Journal of Business Administration Research*, 3(1), 45.
- Rojas Paico, J. N. (2022). Modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. [Tesis Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79917/Rojas_PJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roseth, B., Reyes, A. & Santiso, C. (2018) *El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/handle/11319/8930?locale-attribute=es&locale-attribute=pt&>
- Retortillo, F. (2017) Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 1(1), 14.
<https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>.
- Santos R. (2019), “Calidad del Servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo, 2018”, [Tesis Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38416>
- Silva, L. H., Castro, R. X., & Guimaraes, M. C. (2021). Supporting Real Demands in Software Engineering with a Four Steps Project-Based Learning Approach. *arXiv preprint arXiv:2102.01631*. Recuperado de
https://arxiv.org/abs/2102.01631?utm_source=chatgpt.com
- Silva, A., et al. (2023). *Modelo de simplicidad en los procesos administrativos para la mejora de la gestión pública*. *Revista de Administración Pública*, 35(2), 123-135.
- Tamayo y Tamayo, M. (1999). Aprender a investigar. Módulo 5: El proyecto de investigación. *Aprender a Investigar* (3ra ed.). Santa Fe de Bogotá, D.C., Colombia: ARFO Editores Ltda.
- Tejedor B., J. C. (2021). El impulso a la simplificación administrativa en Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (57), 191-220.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8147960>
- Toledo Morales, P., & Sánchez García, J. M. (2018). Aprendizaje basado en proyectos: una experiencia universitaria. *Profesorado: Revista de curriculum y formación del*

profesorado, 22(2), 439-458. Recuperado de https://idus.us.es/items/dc31e5db-26al-457f-9bb0-a259d44bad96?utm_source=chatgpt.com

Thomas, J. W. (2021). *A Review of Research on Project-Based Learning*. ResearchGate.

Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/238162544_A_Review_of_Research_on_Project-Based_Learning

Villanueva Coico, G. R., Pérez Astonitas, N., & Flores Carrero, J. R. (2022).

Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), 60–68.

<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.62>

Valdés, A. (1989) Simplificación administrativa. *Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal*, número 33, (163-165).

ACERCA DEL AUTOR

Dra en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, M. Sc. Trabajo Social especialidad en Gestión de Recursos Humanos de la Universidad Nacional del Altiplano, Máster Internacional en Intervención Social en las sociedades del conocimiento de la Universidad Internacional de la Rioja España, Segunda especialidad en Terapia Familia Sistémica con mención en Violencia y adicciones de la Universidad Privada de Trujillo, Licenciada en Trabajo Social, egresada de la Universidad Nacional del Altiplano; Estudios concluidos de segunda especialidad de Cultura y resolución de Conflictos de la Universidad Nacional del Altiplano, Conciliadora Extrajudicial y Conciliadora Familiar reconocida por el MINJUS. Con artículos publicados en Scopus, Scielo y otros, con libros académicos como Educación social y capacitación en el Trabajo Social del Siglo XXI y libros científicos como Gestión Social de las TIC y TAC en el sistema Universitario, Diagnóstico Social en Trabajo Social, registrados en la Biblioteca Nacional del Perú como con ISBN. También capítulos de libros y participaciones en Congresos Nacionales como Internacionales. Experiencia profesional en empresas privadas en el Área de Bienestar Social como en Bancas Comunales, a la actualidad me encuentro laborando en la Universidad Nacional del Altiplano como docente auxiliar en la Facultad de Trabajo Social.

Conflicto de intereses:

Yo Juana Victoria Bustinza Vargas no incurro en conflictos de intereses.

Contribución de los autores

Yo Juana Victoria Bustinza Vargas declaro haber desarrollado en su totalidad el presente estudio.

Fuentes de financiamiento

Yo Juana Victoria Bustinza Vargas no recibí un fondo específico para esta investigación.

Aspectos éticos y legales

Yo Juana Victoria Bustinza Vargas declaro no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

Agradecimientos

Agradezco a mis estudiantes de la Facultad de Trabajo Social especialmente del Curso de Planificación estratégica que permitieron un trabajo en equipo en base a la metodología del ABP y realizar la contribución a nuestra sociedad.

También un agradecimiento al Alcalde del Centro Poblado de Alto Puno Miler Paul Aedo Jallo y a sus autoridades que permitieron realizar el diagnóstico para poder dar la propuesta de Plan Estratégico como de los proyectos mencionados en el artículo, y desarrollar en los estudiantes la enseñanza bajo un enfoque por competencias.

Finalmente, un agradecimiento especial a la Universidad Nacional del Altiplano a sus autoridades por emprender esta actividad académica I INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS INNOVADORAS DE DOCENTES, que nos permite la socialización que venimos laborando cada docente en bien de nuestros estudiantes y comunidad; estimulándonos a seguir adelante en base un enfoque crítico por competencias.