



UNIVERSIDAD ANDINA

NESTOR CACERES VELASQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**



**FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CHUCUITO-2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA


JULIACA – PERÚ


2024




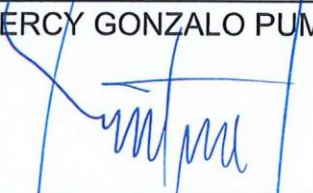
UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

SEGUNGO MIEMBRO : 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 0436-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de mayo 2024

Vistos: El expediente N° 2024-05700 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y Vicerrector de Investigación, tesis intitulado: **FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023**, presentado por el(la) Bachiller: **MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública**, del(la) bachiller: **MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * Primer miembro : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA
- * Segundo miembro : Mg. PERCY G. PUMA PUMA
- * Asesor : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día jueves 16 de mayo de 2024, a horas 09:00 a.m. (presencial) en el Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



DISTRIBUCIÓN:

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



RESOLUCIÓN N.º 1501-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de diciembre de 2023

VISTOS: El Expediente N° 2023-CU-18354, presentado por el(la) egresado(a): **MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de Revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: **FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023**.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: **FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023** con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: **MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES**, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY G. PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



RESOLUCIÓN N.º 826-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 08 de setiembre de 2023

VISTOS: El oficio N° 062-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 05 de setiembre de 2023, presentado por: **MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller(a): **MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.



Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES** Titulado: FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, y Gestión Pública, correspondiente a la línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO).

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller(a): **MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES**, Titulado: FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública, conteniendo los siguientes datos:



RESOLUCIÓN N.º 826-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 08 de setiembre de 2023

OBJETIVO GENERAL:	
Establecer la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito-2023.	
OBJETIVO ESPECÍFICO:	
1. Fundamentar la relación que existe entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito – 2023.	
2. Fundamentar la relación que existe entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito – 2023.	
3. Fundamentar la relación que existe entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito – 2023.	
SEDE DE EJECUCIÓN:	Puno
CRONOGRAMA:	FECHA INICIO: junio 2023 FECHA FIN: octubre 2023
PRESUPUESTO:	S/5605.00
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

SEGUNDO: El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

TERCERO: RECONOCER como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI**.

CUARTO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



- DISTRIBUCIÓN:**
- Unidad de Investigación (1)
 - Dirección EP,
 - Asesor
 - Interesado (1)
 - Archivo FCA (1)
 - BCC/vnap.



FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.researchgate.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	oldri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75139405
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-0593-2686
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Municipalidad Distrital De Chucuito -15.89474, -69.88948 País: Perú Departamento: Puno Provincia: Chucuito Distrito: Chucuito https://maps.app.goo.gl/j2W8AH2CsyxQmLCM8</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023 - 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03



UNIVERSIDAD NACIONAL
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. S. S. Leimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN GERENCIA ADMINISTRATIVA



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MIDUAR YENFRI HOLGUIN TEVES, identificado con DNI Nro. 75139405 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

" FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO - 2023 "

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de Noviembre del 2024

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios primeramente por las muchas bendiciones que hasta hoy me brinda por la vida y la salud que el aún me da por su misericordia por guiarme hasta mi meta.

A mis queridos padres Elisban Holguín por haberme amparado hasta hoy en día que me formo con sabiduría, la cual me motivo constantemente para alcanzar mis anhelos, a mi querida madre Wilma Teves la cual siempre me alentó con sus palabras para que sea mejor versión de mí mismo.



AGRADECIMIENTO

A la escuela profesional de Administración y Gestión Pública de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por impartirme el conocimiento y valores para cumplir con mi formación profesional.

A los docentes de esta carrera quienes con su enseñanza contribuyeron en la ejecución de este proyecto; directamente al director de tesis y miembros de jurado por su paciencia y apoyo para lograr este objetivo.

Y como no, a mis padres, quienes no solo con el apoyo económico sino también con el apoyo emocional fueron parte fundamental para el logro de esta meta.

Finalmente, a todos los que implícitamente ayudaron a cumplir la finalización de este proyecto.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos.....	5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de investigación.....	6
3.1.1. A nivel internacional	6
3.1.2. A nivel nacional.....	7
3.1.3 A nivel regional.....	8



3.2. Bases Teóricas.....	9
3.2.1. Fortalecimiento de competencias.....	9
3.2.1.1. Estrategias para el fortalecimiento de competencias.....	10
3.2.1.2. Componentes de la competencia.....	10
3.2.2. Competencias básicas.....	11
3.2.2.1. Componentes de las competencias básicas.....	11
3.2.3. Competencias genéricas.....	12
3.2.4. Competencias específicas.....	14
3.2.5. Gestión de calidad.....	14
3.2.5.1. Serie ISO 9000 de calidad.....	15
3.2.6. Liderazgo.....	16
3.2.6.1. Hábitos y características del líder.....	17
3.2.7. Planificación estratégica.....	18
3.2.7.1. Procesos de la planificación estratégica.....	18
3.2.7.2. Estilos de planificación estratégica.....	19
3.2.8. Control.....	20
3.2.9. Mejora continua.....	21
3.3. Marco conceptual.....	22

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	25
4.2. Hipótesis específicas.....	25
4.3. Variables.....	26



4.3.2. Variable 2..... 26

4.4. Operacionalización de Variables..... 27

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 28

5.3. Método de la Investigación 28

5.4. Tipo de investigación 29

5.5. Nivel de investigación 29

5.6. Diseño de investigación 30

5.7. Población y muestra 30

5.7.1. Población..... 30

5.7.2. Muestra..... 32

5.8. Técnica e instrumento de recolección de datos 32

5.8.1. Técnica 32

5.8.2. Fuente 32

5.8.3. Instrumento..... 32

5.9. Confiabilidad y Validez del Instrumento..... 32

5.9.1. Confiabilidad 32

5.9.2. Validez de Instrumento..... 33

5.10. Procedimiento de tratamiento de datos..... 33

5.11. Contrastación de Hipótesis 33



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	38
6.2. Discusión de resultados	48

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE DATOS

CUESTIONARIO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

EVIDENCIAS DEL RECOJO



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación.....	27
Tabla 2 Unidad orgánica municipalidad distrital de Chucuito	31
Tabla 3 El fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023	34
Tabla 4 Las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.....	35
Tabla 5 Las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.....	36
Tabla 6 Las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023	37
Tabla 7 Niveles de Correlación	38
Tabla 8 Prueba de Shapiro-Wilk entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad	39
Tabla 9 Correlación Rho de Spearman entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.	40
Tabla 10 Correlación Rho de Spearman entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.	42
Tabla 11 Correlación Rho de Spearman entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.	44
Tabla 12 Correlación Rho de Spearman entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.	46



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estrategias para el fortalecimiento de competencias	10
Figura 2 Componentes de la gestión de calidad.....	15
Figura 3 Procesos de la organización estrategia	19
Figura 4 Relación entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.....	41
Figura 5 Relación entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.....	43
Figura 6 Relación entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.....	45
Figura 7 Relación entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.....	47



RESUMEN

El objetivo de investigación fue, establecer la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023, desde un enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo básica aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental-transversal, se aplicó la técnica de la encuesta, instrumento escala de Likert alfa de Cronbach con valor de 0.961 la prueba de normalidad se aplicó mediante la estadística Shapiro-Wilk las dos variables no cumplen el supuesto, que no tienen una distribución normal porque es inferior a 0.05 por tanto se tuvo que efectuar el análisis con Rho de Spearman para hallar la correlación valor Rho= 0.598 con p-valor de 0.000 el que es menor al alfa de 0.05 este estudio de investigación una relación positiva media entre variables. Finalmente se concluye que toda organización gubernamental debe de fortalecer las competencias para el logro de las metas trazadas con ello llegar de manera satisfactoria con una buena gestión de calidad hacia la población de Chucuito.

Palabras clave: Fortalecimiento de competencias y la gestión de la calidad



ABSTRACT

The research objective was to establish the relationship that exists between the strengthening of competencies and quality management in the District Municipality of Chucuito -2023, from a quantitative approach, deductive method, applied basic type, correlational level, non-experimental-transversal design , the survey technique was applied, Cronbach's alpha Likert scale instrument with a value of 0.961, the normality test was applied using the Shapiro-Wilk statistic, the two variables do not meet the assumption that they do not have a normal distribution because it is inferior at 0.05, therefore, the analysis with Spearman's Rho had to be carried out to find the correlation value $Rho = 0.598$ with a p-value of 0.000, which is less than the alpha of 0.05 in this research study, an average positive relationship between variables. Finally, it is concluded that every government organization must strengthen the competencies to achieve the goals set, thus reaching the population of Chucuito in a satisfactory manner with good quality management.

Keywords: Strengthening competencies and quality management



INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación titulado "FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023" tiene como objetivo principal: determinar cuál es la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito. Teniendo en cuenta la importancia de estas dos variables de estudio para la entidad pública debido a que las competencias se basa en las tendencias de desarrollo y fortalecimientos de las capacidades, conocimientos y habilidades de los miembros que conforman una entidad, de esta manera ofrecer un servicio de calidad a la población, teniendo en cuenta sus principales necesidades y requerimientos aplicando una rápida capacidad de respuesta, empatía y confianza por parte de los trabajadores de la municipalidad y sus funcionarios

Por ello la importante de realizar esta investigación en torno a la problemática del fortalecimiento de las competencias y la gestión de calidad para las organizaciones y principalmente entidades del estado donde la falta de competencias genera que se brinde servicios de mala calidad ocasionando quejas, reclamos y la insatisfacción por parte de la población

La investigación presente está compuesta por siete capítulos, que se detallaran de la siguiente forma:

El capítulo I contiene la descripción detallada de la realidad problemática la cual es respecto a la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito.

Así mismo se verá el problema principal, se detallará también los problemas secundarios y los objetivos que se lograrán de la investigación.

En el capítulo II se mostrará el objetivo general de la investigación presente, así como los objetivos específicos.



En el capítulo III se dará a conocer el marco teórico de referencia, también se verán las investigaciones que se tomará como antecedentes a esta investigación, se verá también el marco conceptual el mismo que es principal y de gran importancia en el entendimiento del contenido planteado. En este capítulo se verán también la contratación de las hipótesis que se plantearon.

El capítulo IV de esta investigación está conformado por el planteamiento de la hipótesis general y por las hipótesis específicas, también el detalle de las variables y de la operacionalización de estas.

En el capítulo V podremos ver la metodología que se ha utilizado en la investigación presente, este apartado muestra el enfoque a utilizar en la investigación, el método, el tipo, el nivel y el diseño de investigación, así como la determinación de la población y la muestra. Se detallará la técnica y el instrumento a utilizar en la recolección de datos.

El contenido del capítulo VI contiene los resultados que se obtuvieron a partir de la recolección de datos y la interpretación de estos datos. En la última parte podremos ver las conclusiones y recomendaciones a partir de la investigación presente.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática.

En la última década más o menos, se ha producido una gran cantidad de evidencia de que las habilidades gerenciales especialmente aquellos competentes en la gestión de personas en las organizaciones es el determinante clave del éxito organizacional. Estos estudios se han realizado a lo largo de numerosos sectores industriales, escenarios internacionales y tipos de organizaciones. Los hallazgos de la investigación ahora hacen casi incuestionable que, si las organizaciones quieren tener éxito, deben contar con gerentes competentes y hábiles que aporten al desarrollo de una buena gestión de calidad. Según los autores Riitta & Laakso (2007) Las competencias se pueden definir como aquellos conocimientos, destrezas y habilidades con las que cuentan los miembros de una organización que son fortalecidas mediante una adecuada gestión por competencias que son acciones que tiene como objetivo salvaguardar y fortalecer la capacidad operativa y la competitividad de una organización. Y por otra parte Keller & Pyzdek (2013) mencionan la gestión de la calidad es el proceso de identificar y administrar las actividades necesarias para lograr los objetivos de calidad de la organización, el papel principal en la gestión de calidad es ejercido por liderazgo experimentado



Viendo la problemática en el contexto internacional las organizaciones tanto públicas como privadas enfrentan grandes cambios debido a la globalización, avances tecnológicos y la era del conocimiento digital las organizaciones buscan personal cada vez más competentes que presentan altos niveles de competencias laborales, lo que implica que los colaboradores realizan sus actividades adecuadamente, generando una buena calidad de servicio, y al mismo tiempo cumplen con las exigencias de las organizaciones. Las organizaciones deben considerar que sus colaboradores deben acceder a capacitaciones continuas con base a los estándares requeridos por los sectores en el que desempeñan sus actividades y que permitan corregir las deficiencias en cuanto a calidad de servicio y fortalezcan sus conocimientos y habilidades.

En los países de América latina en las entidades del estado la problemática, respecto al bajo nivel de la calidad de servicio y la falta de competencias laborales, tiene repercusión en falta de compromiso del personal con el que cuentan, baja calidad de gestión por parte de sus funcionarios y sobre todo a generado la inconformidad de su población en muchos países de la región, a pesar de contar con legislaciones que ha brindado instrumentos a los organismos que trabajan y desarrollan el tema a través de decretos, leyes y otros documentos que son base para desarrollar una gestión eficiente en todo aspecto pero la falta de competencias no a permitido su eficiente desarrollo.

En el Perú, los gobiernos regionales locales según la ley Ley de Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867, en su Artículo N° 4 tiene como principal función principal fomentar el desarrollo regional integral sostenible, incentivando la inversión pública y privada, que fomente el empleo, la salud, la educación, entre otros aspectos que beneficien a la población, acuerdo a los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo y crecimiento. Sin embargo, muchas de estas instituciones públicas no cumplen con lo que se espera debió a la falta de personal competente que brinden un servicio de la calidad poniendo trabas en el cumplimiento de sus metas y



objetivos es su tiempo de gestión lo que ha ocasionado el descontento de la población hacia sus autoridades.

Este contexto, motiva a realizar el presente estudio de investigación que, a primera instancia, determinar la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito. lo que nos permitirá proponer a la municipalidad realizar mejores estrategias para fortalecer las competencias de sus trabajadores y funcionarios y que les permita brindar un servicio de calidad a su población.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

- ❖ **PG:** ¿Qué relación existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023?

1.2.2. Problemas específicos.

- ❖ **PE1:** ¿Qué relación existe entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023?
- ❖ **PE2:** ¿Qué relación existe entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023?
- ❖ **PE3:** ¿Qué relación existe entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica: El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar cuál es la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito. Sabiendo la importancia de estas variables para el logro de las metas y objetivos organizacionales. Por otra parte, en la revisión bibliográfica de las variables de investigación se dará



claridad a los conceptos de forma tal que nos permita proponer nuevas teorías y sugerencias sobre el tema de investigación.

Justificación metodológica: Se mostraron resultados que permitieron conocer la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito y servirá como referencia para otras investigaciones referentes a estas variables de investigación las cuales serán desarrolladas mediante el método de investigación científica. Por otra parte, el instrumento del proyecto de investigación desarrollado bajo el método científico que permitirá conocer la opinión de los colaboradores de la municipalidad lo cual permitirá determinar la relación de las variables de estudio.

Justificación práctica: Finalmente se busca reconocer la importancia de la investigación dentro del campo de la administración pública, lo cual beneficiará a la Municipalidad Distrital de Chucuito y contribuirá al fortalecimiento de las competencias y la gestión de calidad de la municipalidad.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.

- ❖ **OG:** Establecer la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023

2.2. Objetivos específicos.

- ❖ **OE1:** Fundamentar la relación que existe entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023
- ❖ **OE2:** Fundamentar la relación que existe entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023
- ❖ **OE3:** Fundamentar la relación que existe entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. A nivel internacional.

Chávez & Reinoso (2017) En su trabajo de investigación planteo como objetivo proponer un modelo de gestión por competencias del Hospital Básico Pillaro, que permita mejor la calidad de servicio hacia los ciudadanos En cuanto a la metodología es de tipo cuantitativa, con diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal, se trabajó con una muestra de 125 colaboradores, se utilizó las técnicas del cuestionario, al finalizar la investigación los autores plantearon un modelo de gestión por competencias en diferentes fases de ejecución, las que facilitan la implantación de este modelo, en los ámbitos de planificación, ejecución, seguimiento y actualización básicos para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Mendoza & Valdez (2022) En su tesis de investigación plantearon como objetivo determinar cómo influye la gestión de la calidad en la competitividad de la panadería Pastelería La Unión de la ciudad de Riobamba para lo cual se usó el método hipotético deductivo se utilizó como instrumento el cuestionario con lo cual se obtuvo valiosa información de una muestra total de 30 personas lo que llevo a la conclusión final de que para alcanzar una eficiencia en cuanto generar mayores ingresos y alcanzar la satisfacción de los usuarios es necesario aplicar estrategias respecto a la gestión de



calidad para mejorar la competitividad que permita el cumplimiento de objetivos de la panadería. .

3.1.2. A nivel nacional

Palma (2022) El autor realizó una investigación con el propósito de determinar la relación que existe entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, para lo cual se aplicó el método hipotético deductivo de diseño no experimental transversal, además de un nivel descriptivo correlacional. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, a una muestra de 68 docentes. Para finalmente llegar a la conclusión que existe relación significativa entre las variables de estudio las competencias profesionales y la calidad de servicios, es decir que a medida que se fortalezcan las competencias profesionales mayor será la calidad de servicio.

Rios (2022) El autor en su tesis de investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, para lo cual utilizó la metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y nivel correlacional, de diseño no experimental, el autor recogió información mediante la técnica de la encuesta a una muestra de 90 colaboradores, para finalmente llegar a la conclusión que existe relación entre ambas variables de estudio, es decir existiendo una relación significativa entre competencia laboral y la calidad de atención en la unidad de Gestión Educativa.

Tarazona (2019) En su artículo de investigación respecto al fortalecimiento de competencias y la calidad de servicios planteó como objetivo demostrar que el fortalecimiento de competencias laborales, tiene efecto en la gestión de calidad de los servicios públicos en la sede del Gobierno Regional y Municipal de Huánuco, para lo cual aplicó la metodología de tipo cuasi experimental con diseño pre y post test, prospectivo y longitudinal, conformado por una muestra de 356 entre trabajadores y funcionarios de la entidad, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta.



Para posteriormente llegar a la conclusión que el fortalecimiento de competencias laborales tiene repercusión en la calidad de los servicios públicos del Gobierno Regional y Municipal de Huánuco.

3.1.3 A nivel regional.

Cuno (2018) En su tesis de investigación estableció como objetivo, determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios académicos con el rendimiento académico de los estudiantes de la Maestría en Educación desarrollo de la investigación se aplicó método deductivo, de tipo Básica, de nivel explicativo - causal con un diseño no experimental transversal – cualitativa, la recolección de datos se dio mediante la técnica de observación y análisis documental. Finalmente, el autor concluye que existe una relación significativa directa entre la calidad de los servicios y el rendimiento académico por lo que la entidad es decir a mayor calidad de servicio que se brinde mejor será el rendimiento académico de los estudiantes.

Cucho (2021) El autor de la tesis de investigación planteo como objetivo, Analizar el nivel de satisfacción de los clientes en base a la evaluación de la gestión de calidad, del Restaurant Turístico Tulipáns de la ciudad de Puno. Para lo cual aplico la metodología de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo, técnicas; de diseño no experimental y de corte transversal, se trabajó con una muestra de 308 personas quienes brindaron información mediante la técnica de la encuesta. Para finalmente llegara a la conclusión que la satisfacción de los clientes en base a la calidad de servicio brindado por el restaurante es medio alto.



3.2. Bases Teóricas.

3.2.1. Fortalecimiento de competencias

Riitta & Laakso (2007) Las competencias se pueden definir como aquellos conocimientos, destrezas y habilidades con las que cuentan los miembros de una organización que son fortalecidas mediante una adecuada gestión por competencias que son acciones que tiene como objetivo salvaguardar y fortalecer la capacidad operativa y la competitividad de una organización y sus colaboradores a través de su base de conocimientos nutriendo y desarrollando las competencias de la organización en todos los niveles. Esto requiere dirección, definición, evaluación, planificación y desarrollo adecuado de las competencias (p. 27).

Pérez (2021) Menciona la gestión de competencias no se trata solo de identificar las competencias básicas, sino también de fortalecerlas. Para lograr esto último, primero necesita identificar las competencias en las que se basa el futuro de la organización mediante comunicación activa. El desarrollo y fortalecimientos de competencias es un asunto de muchas funciones, como, procesos de gestión de calidad, gestión de recursos y desarrollo de recursos humanos en general.

Castillo (2021) Afirma que el fortalecimiento de competencias representa no sólo el futuro, sino también la necesidad actual de una nueva generación de fuerza de trabajo en las organizaciones. Identificará las principales competencias que requiere una persona conocer el perfil de un puesto, que permitirá mantener niveles de desempeño altos o superiores e incorporar al individuo ideal a la organización, lo que a su vez creará ventajas competitivas para el desarrollo de la organización

Las competencias son características subyacentes con las que cuenta un individuo que es casualmente relacionado con el criterio referenciado desempeño efectivo y/o superior en un trabajo o situación. La característica subyacente significa que la competencia es una parte bastante profunda y duradera de la personalidad de una persona y puede predecir comportamiento en una amplia variedad de situaciones y

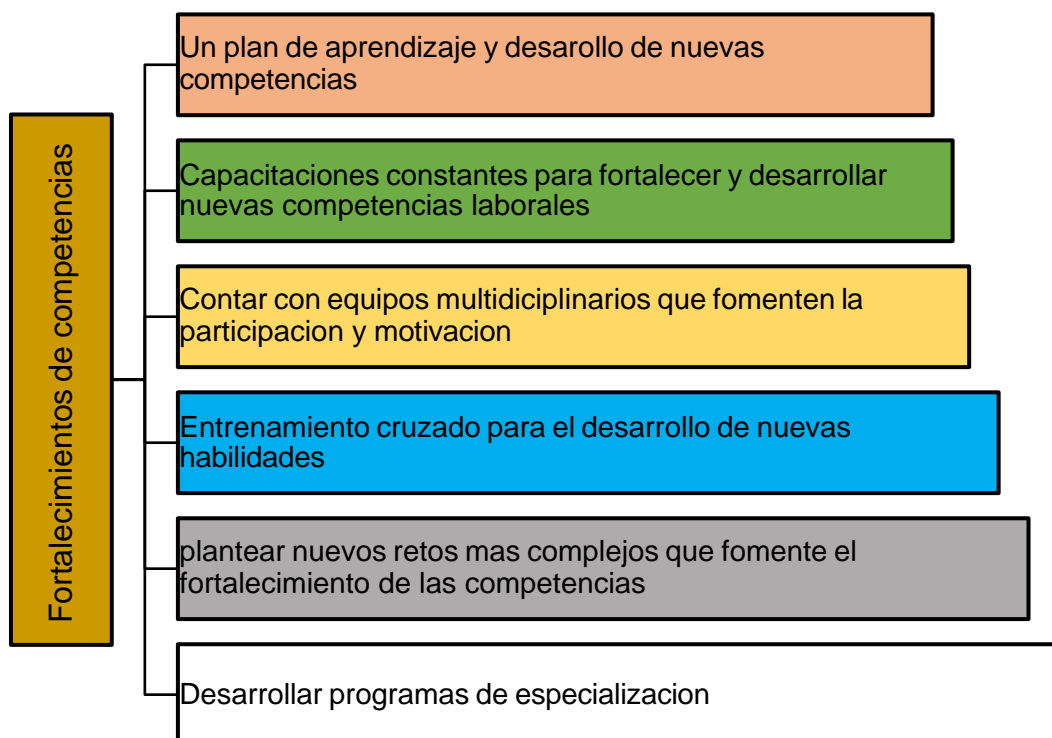
tareas laborales. Relacionado casualmente significa que una competencia causa o predice el comportamiento y el desempeño.

3.2.1.1. Estrategias para el fortalecimiento de competencias

Pérez (2021) Menciona que las organizaciones requieren contar con diferentes estrategias que fomenten el fortalecimiento de las competencias dentro de la entidad con el fin de desempeñar las actividades de manera más eficiente que contribuyan al cumplimiento de objetivos.

Figura 1

Estrategias para el fortalecimiento de competencias



Nota. Esta figura muestra las estrategias para el fortalecimiento de las competencias en las organizaciones según Pérez (2021)

3.2.1.2. Componentes de la competencia

Quijano (2017) Las competencias están formadas por un conjunto de componentes que posibilita que el trabajador alcance unos resultados excelentes en el desempeño de su trabajo



- ❖ **Saber.** Es necesario que el trabajador posea los conocimientos que exige su puesto de trabajo para poder llevar a cabo los comportamientos que le permitan obtener resultados óptimos en el desempeño de sus funciones.
- ❖ **Saber hacer.** Además de disponer de una serie de conocimientos, se precisa que disponga de habilidades y destrezas que le capaciten para aplicar esos conocimientos teóricos, pudiendo así realizar las funciones adheridas al puesto de trabajo eficaz y eficientemente.
- ❖ **Querer hacer.** Si un empleado tiene los conocimientos necesarios y la capacidad de llevarlos a la práctica, pero no cuenta con el impulso necesario para realizarlo, no podrá alcanzar un desempeño exitoso. La motivación para llevar a cabo los comportamientos, la proactividad y el deseo de asumir responsabilidades constituyen un factor importante en la calidad del trabajo.

3.2.2. Competencias básicas

Quijano (2017) las competencias básicas son de índole formativo y son las que necesita la persona para desempeñar cualquier actividad productiva, como leer, analizar e interpretar textos, ser capaz de emplear sistemas numéricos, expresarse y escuchar.

Castillo (2021) Las competencias básicas se refieren a habilidades no técnicas (conocimientos, destrezas y actitudes) que todos necesitarán para desempeñarse satisfactoriamente en el trabajo y en la sociedad.

3.2.2.1. Componentes de las competencias básicas

- ❖ **Comunicación:** Competencia que cubre la comunicación en el lugar de trabajo, en particular proporcionando, recibir, responder a las necesidades de comunicación con los compañeros de trabajo (compañeros, superiores, subordinados), clientes, socios y público en general. Para los niveles de calificación más altos, que incluyen habilidades de comunicación especializadas y liderar, administrar y mantener una comunicación efectiva.



- ❖ **Colaboración y trabajo en equipo:** Competencia que cubre el conocimiento, las habilidades y las actitudes requeridas cuando trabajar con otros y equipos, incluyendo liderar, desarrollar y administrar equipos para alcanzar un objetivo en común.
- ❖ **Pensamiento crítico y resolución de problemas:** Implica el uso exitoso y implementación de habilidades de pensamiento de orden superior en el lugar de trabajo y en la vida real. Las habilidades de pensamiento de orden superior incluyen inteligencia analítica, creatividad e inteligencia práctica.
- ❖ **Aprendizaje e innovación:** Competencia que cubre el conocimiento, las habilidades y las actitudes requeridas cuando gestionar el aprendizaje y la innovación en el lugar de trabajo. El aprendizaje y la innovación es definida como la capacidad de la persona para utilizar estrategias y técnicas en facilitar la adopción, modificación e implementación de ideas en una manera práctica.
- ❖ **Emprendimiento:** Competencia que cubre el conocimiento, las habilidades y las actitudes requeridas cuando diseñar, lanzar y administrar un nuevo negocio; empleando y manteniendo innovación, asunción de riesgos, planificación de recursos y habilidades de gestión en el lugar de trabajo.

3.2.3. Competencias genéricas

Quijano (2017) Las competencias generales están caracterizadas por no estar ligadas a una posición en particular en un área determinada, sino que son las que permiten a las personas acceder a un puesto de trabajo y mantenerse en él aprendiendo. Estas competencias tienen la cualidad de ser transferibles, es decir, que se pueden aplicar en cualquier ambiente donde existe una organización, ya sea una comunidad o en la propia familia, donde se produce un desarrollo continuo de nuevas capacidades. Dentro de estas competencias generales, encontramos:



Slater (2013) Las competencias genéricas son aquellas habilidades que se pueden utilizar en un gran número de ocupaciones diferentes. Incluyen lo que se define como habilidades clave: comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo, habilidades informáticas, aplicación de números y capacidad para mejorar aprendizaje y rendimiento. También incluyen habilidades de razonamiento, programación de trabajo y diagnosticar problemas de trabajo, habilidades de gestión de procesos de trabajo, visualizar resultados.

- ❖ **Uso de la tecnología de la información:** Las habilidades informáticas continúan siendo de importancia central en el lugar de trabajo. Las organizaciones en la actualidad utilizan algún tipo de equipo automatizado o computarizado, lo ve como indispensable para su trabajo.
- ❖ **Organización del trabajo:** es la capacidad de realizar múltiples tareas y planificar y priorizar las cargas de trabajo efectivamente se ha vuelto esencial para salvaguardar los niveles de productividad. Cada vez más a un número significativo de empleados ahora se les asigna una gama más diversa de tareas y la organización del trabajo se ha vuelto tan central que se ha convertido en una categoría de habilidad identificable que comprende varias aptitudes distintas.
- ❖ **Aritmética:** aquí la aritmética se refiere a las habilidades numéricas más allá del nivel básico. una comprensión de principios matemáticos es considerada por algunos empleadores como una indicación de que un individuo puede abordar los problemas de negocios con un número y estadística comprensión.
- ❖ **Aprendizaje y Desarrollo:** La continua adquisición y ampliación de habilidades es ahora un elemento importante de la empleabilidad y la mayoría de los empleadores requieren una actitud de aprendizaje permanente por parte del personal.



3.2.4. Competencias específicas

Quijano (2017) Las competencias específicas, son aquellas que dependen del área y puesto que ocupa el colaboradores gerente o funcionario de una entidad y dependerán de los objetivos que éste debe alcanzar, de su nivel de responsabilidades y de las funciones que realiza como miembro de la organización.

Slater (2013) Las competencias específicas son aquellas que son necesarias para ocupar un puesto específico de trabajo dentro la organización.

- ❖ Administrar el presupuesto para la toma de decisiones, con base en los lineamientos institucionales.
- ❖ He de asegurar que todos los procesos tengan los recursos necesarios para que puedan funcionar, acorde con las necesidades detectadas.
- ❖ Administrar el inventario de máquinas, equipos, herramientas y materiales para su respectivo control y control.
- ❖ Uso eficiente de los recursos financieros, materias y humanos de la organización.
- ❖ Planteamiento de estrategias para el cumplimiento de objetivos generales.
- ❖ Adaptación a los cambios y asimilación de nuevos retos según el puesto que se ocupa.

3.2.5. Gestión de calidad

Keller & Pyzdek (2013) La gestión de la calidad es el proceso de identificar y administrar las actividades necesarias para lograr los objetivos de calidad de la organización, el papel principal en la gestión de calidad es ejercido por liderazgo experimentado. Solo el liderazgo senior puede administrar de manera efectiva las actividades interfuncionales necesarias para el logro de objetivos (p. 20)

Mauch (2010) Afirma que la gestión de calidad sigue una serie de procesos y actividades agrupadas en tres categorías: planificación, control y mejora lo que involucra a toda la organización o entidad pública.

Cruz et al. (2006) La gestión de la calidad es una serie de procesos y acciones que tienen como objetivo evitar o reducir al máximo posibles errores o desviaciones en el proceso de producción de un productos o servicios acorde al rubro al que se dirige a la organización. La gestión de calidad tiene como objetivo los siguientes aspectos.

Figura 2

Componentes de la gestión de calidad



Nota. Esta figura muestra los principales componentes de la gestión de calidad según Cruz et al. (2006)

3.2.5.1. Serie ISO 9000 de calidad

Keller & Pyzdek (2013) El sistema de normas de calidad más conocido es la serie ISO 9000, publicada por ISO (la Organización Internacional de Normalización). El registro ISO 9000 es logrado por auditorías de registradores de terceros; es decir, no se realizan auditorías por los clientes, sino por auditores externos independientes y especialmente capacitados independientes a la organización. Un sistema de gestión de



calidad ISO 9000 no mejora el producto o calidad de servicio. Esperar que ISO 9000 cree directamente mejoras calidad es algo así como esperar que el sistema de contabilidad generar directamente rentabilidad. En cualquier caso, la decepción ha sido ampliamente expresado sobre organizaciones con sistemas de gestión de calidad que cumplen con ISO que producen bienes o servicios inferiores (p. 43)

3.2.6. Liderazgo

Keller & Pyzdek (2013) Los líderes deben dar independencia a sus empleados y, al mismo tiempo, proporcionar un entorno de trabajo seguro, uno que alienta y premia los éxitos. Se debe proporcionar un entorno de trabajo que fomente la creatividad de los empleados y la asunción de riesgos al no penalizar los errores.

Slater (2013) El liderazgo se ha definido de muchas maneras diferentes, pero la mayoría de las definiciones comparten de que el liderazgo se trata de un proceso de influencia para facilitar el desempeño de un colectivo de un grupo.

Mauch (2010) El liderazgo comprende a aquellas personas que brindan dirección y orientación dentro de la empresa. Esto incluye establecer políticas, metas, objetivos y estándares. Este grupo tiene autoridad y responsabilidad en toda la organización, desde el sistema general hasta sus procesos individuales. En general, el nivel más alto de liderazgo (dirección ejecutiva) en la empresa es responsable de la dirección general (objetivos) de la empresa.

Besterfield (2012) Menciona un gran líder es aquel que no es solo es bueno para crear una visión, crear el panorama general, pero también para asegurarse de que entra en el meollo del asunto, en los detalles de asegurarse de que su visión se traduzca en realidad a través de la excelencia en la ejecución. En otras palabras, los grandes líderes tienen una gran visión, una gran imaginación, grandes ideas, pero también implementan estas ideas. a través del trabajo duro, el compromiso y la ejecución impecable. Al



hacerlo, motivan a miles de personas a alcanzar sus objetivos todo esto se basa basan en el siguiente conjunto de valores y conceptos fundamentales interrelacionados:

- ❖ Liderazgo visionario
- ❖ Excelencia impulsada por el cliente
- ❖ Aprendizaje organizacional y personal
- ❖ Valorar a los empleados y socios
- ❖ Agilidad
- ❖ Concentrarse en el futuro
- ❖ Gestión para la innovación
- ❖ Responsabilidad social
- ❖ Centrarse en los resultados y la creación de valor

3.2.6.1. Hábitos y características del líder

Según el autor Besterfield (2012) menciona algunas características de los líderes altamente efectivos las cuales son:

- ❖ **Ser proactivo:** El comportamiento proactivo es producto de una elección consciente basada en valores, en lugar de un comportamiento reactivo, que se basa en sentimientos. Las personas reactivas dejan que las circunstancias, las condiciones o su entorno les digan cómo responder. Las personas proactivas permiten que los valores interiorizados, seleccionados y cuidadosamente pensados les digan cómo responder.
- ❖ **Gestión del tiempo:** Pon primero lo primero los líderes deben poner prioridad a asuntos que requiere inmediata atención e importante cuando tienen que ver con los resultados que contribuyen a su misión, metas y valores establecer tiempos para saber cuándo se debe desarrollar una actividad por cuánto tiempo etc.
- ❖ **Pensar en ganar-ganar:** Ganar-ganar es un estado mental y de corazón que busca constantemente el beneficio mutuo en todas las interacciones humanas.



Ambos los lados salen adelante; de hecho, el resultado final suele ser una mejor manera.

- ❖ **Busca primero entender, después ser entendido:** Buscar primero comprender implica un cambio de paradigma ya que generalmente tratamos de ser comprendidos primero. La escucha empática* es la clave para una comunicación eficaz. Se centra en aprender cómo la otra persona ve el mundo, cómo se sienten. La esencia de la escucha empática no es estar de acuerdo con alguien; es que tu plenamente, entender profundamente a esa persona, tanto emocional como intelectualmente.

3.2.7. Planificación estratégica

Keller & Pyzdek (2013) La planeación estratégica es el proceso continuo de tomar decisiones empresariales presentes de manera sistemática y con el mayor conocimiento de su futuro, organizando sistemáticamente los esfuerzos necesarios para llevar a cabo estas decisiones, y medir los resultados de estas decisiones contra las expectativas a través de retroalimentación organizada y sistemática (p. 67)

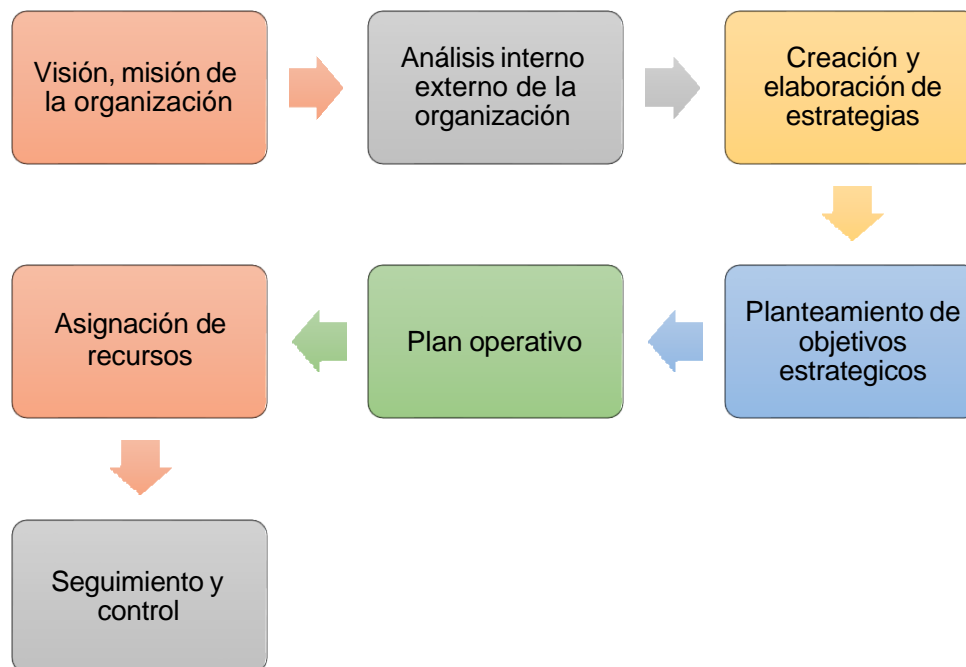
Pimentel (1999) La planeación estrategia permite visualizar y crear expectativa acerca del futuro, detectar nuevas oportunidades y también amenazas, mediante la planeación estrategia podemos enfocarnos en un objetivo establecer una misión. Por otra parte, nos permite enfrentar problemas y la toma de decisiones.

3.2.7.1. Procesos de la planificación estratégica

Besterfield (2012) Afirma que los planes estratégicos siguen una serie de procesos que le permite desarrollarse de manera eficiente hasta el cumplimiento de los objetivos.

Figura 3

Procesos de la organización estratégica



Nota. Esta figura muestra los procesos de la administración estratégica según Besterfield (2012)

3.2.7.2. Estilos de planificación estratégica

Afirma que los planes estratégicos son necesariamente específicos de una organización particular, en un momento particular de su ciclo de vida de la organización definen cuatro amplias categorías de estilo estratégico:

- ❖ **Planes estratégicos clásico.** Este enfoque tradicional para definir planes a más largo plazo debe limitarse a las organizaciones en bastante predecible, maduro entornos.
- ❖ **Planes estratégicos adaptativo.** Este enfoque flexible fomenta la experimentación para desarrollar estrategia dentro de entornos impredecibles en los que tiene poca capacidad de cambio. Muchos de los mercados actuales están continuamente cambiando debido a la competencia, la innovación y/o la economía incertidumbre, haciendo que algunos aspectos de un plan estratégico sean obsoletos o irrelevante después de quizás sólo unos pocos meses. En



estos ambientes, Las empresas deben convertirse en organizaciones de aprendizaje, esencialmente integrando su planificación estratégica con operaciones para desarrollar y luego haga un seguimiento de los resultados de cada iteración estratégica.

- ❖ **Planes estratégicos de formación.** Cuando el entorno es impredecible, pero tienes cierta capacidad para cambiar el entorno, una estrategia de modelado es recomendado. En este caso, la organización desarrolla una estrategia formativa para el cumplimiento de objetivos.
- ❖ **Planes estratégicos visionario.** Cuando una organización puede dar forma al entorno y predecir de forma fiable el futuro, pueden desarrollar audaces y decisivos planes para crear nuevas estrategias para organización. Desde el mercado es predecible, la organización puede tomarse el tiempo y comprometerse recursos para desarrollar y ejecutar un plan completo

3.2.8. Control

Keller & Pyzdek (2013) El control de calidad es el proceso utilizado por el personal operativo para asegurar que sus procesos cumplan con los requisitos del producto o servicio (definidos durante la etapa de planificación). Se basa en el circuito de retroalimentación y consiste de los siguientes pasos:

- ❖ Evaluar el desempeño operativo real de los colaboradores de la institución.
- ❖ Comparar el desempeño real con las metas y objetivos establecidos
- ❖ Actuar sobre la diferencia.

Mauch (2010) El proceso de control es casi la parte final de toda la gestión de calidad con el objetivo de que todo marche de acuerdo a la planificación de la calidad del proceso es determinar los controles internos para detectar los errores. Los errores se pueden detectar directa o indirectamente. Los que se pueden sentir directamente. se



realizan haciendo observaciones del objeto, o error en este caso. Este se puede hacer visualmente mirándolo o a través de un instrumento de prueba aplicado al objeto

James & Lindsay (2008) El control comprende la revisión sistemática y cuidadosa conforme se vaya desarrollando una actividad con el fin de disminuir errores aplicando acciones correctivas siempre y cuando sea necesario, aplicar el control nos asegura brindar un producto o servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios o consumidores de una empresa por lo que es muy importante.

3.2.9. Mejora continua

Keller & Pyzdek (2013) La mejora continua de la calidad apunta a alcanzar niveles de desempeño cada vez eficiente con el paso del tiempo que son niveles sin precedentes que son significativamente mejores que cualquier nivel anterior

Esquivel (2019) La Mejora Continua constituye uno de los principios de la Gestión de la Calidad. Se puede mencionar que es una actividad recurrente dirigida a incrementar la capacidad para alcanzar los objetivos y expectativas planteadas por las organizaciones, lo cual involucra diferentes aspectos como, el mejoramiento continuo de los recursos humanos, de la productividad, de la eficiencia y los procesos a desarrollar.

3.2.9.1. Mejora efectiva

Keller & Pyzdek (2013) Los expertos coinciden: el cambio es difícil, disruptivo, costosa y una de las principales causas de error. Sin embargo, hay algunas razones comunes por las que las organizaciones eligen enfrentar las dificultades involucradas con el cambio que fomenta la mejora continua y la eficiencia de la misma (p. 245)

- ❖ **Liderazgo.** El liderazgo juega un papel importante para la mejora continua en la organización.



- ❖ **Competencias.** Las competencias que vendían a ser los conocimientos, habilidades y destrezas de los miembros de las organizaciones son fundamentales para alcanzar la mejora continua.
- ❖ **Avances tecnológicos.** Integrar con eficacia y rapidez nueva tecnología en una organización puede mejorar la calidad y la eficiencia y proporcionar una ventaja competitiva. Por supuesto, hacerlo implica cambios en los sistemas de gestión.
- ❖ **Requisitos de formación.** Muchas empresas adoptan programas de formación sin darse cuenta de que muchos de estos programas involucran implícitamente cambios. Por ejemplo, una empresa que ofrece a sus empleados la capacitación de SPC debe estar preparada para implementar un control de proceso sistema. El no hacerlo conduce a problemas de moral y desperdicio de dinero en una capacitación.
- ❖ **Reglas y regulaciones.** El cambio puede ser forzado en una organización de los reguladores internos a través de cambios de política y cambios en los procedimientos operativos. El gobierno y otros reguladores externos y creadores de reglas (por ejemplo, las normas ISO) también puede ordenar el cambio.
- ❖ **Exigencias de los clientes y usuarios.** Los clientes y usuarios, grandes o pequeños, son la razón de ser de una organización muchas veces sus opiniones tienen gran peso para fomentar la mejora continua ellos pueden solicitar, o incluso exigir cambios en las políticas y procedimientos de una organización.

3.3. Marco conceptual.

Fortalecimiento de competencias

El fortalecimiento de las competencias es un proceso permanente; desde el área de desarrollo organizacional las competencias se pueden definir como aquellos



conocimientos, destrezas y habilidades con las que cuentan los miembros de una organización y que día se deben potencializar.

Competencias básicas

Las competencias básicas se refieren a habilidades no técnicas (conocimientos, destrezas y actitudes) que todos necesitarán para desempeñarse satisfactoriamente en el trabajo y en la sociedad.

Competencias genéricas

Las competencias genéricas son aquellas habilidades que se pueden utilizar en un gran número de ocupaciones diferentes. Incluyen lo que se define como habilidades clave: comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo, habilidades informáticas.

Competencias específicas

Las competencias específicas son aquellas que son necesarias para ocupar un puesto específico de trabajo dentro la organización dependiendo el puesto que se ocupe se requiere habilidades específicas relacionados directamente con el puesto

Gestión de calidad

La gestión de calidad sigue una serie de procesos y actividades agrupadas en tres categorías: planificación, control y mejora lo que involucra a toda la organización o entidad pública.

Liderazgo

El liderazgo comprende a aquellas personas que brindan dirección y orientación dentro de la empresa. Esto incluye establecer políticas, metas, objetivos y estándares. Este grupo tiene autoridad y responsabilidad en toda la organización.



Planificación estratégica

La planeación estratégica es el proceso continuo de tomar decisiones empresariales presentes de manera sistemática y con el mayor conocimiento de su futuro teniendo en cuenta la misión y los objetivos de la organización.

Control

El control comprende la revisión sistemática y cuidadosa conforme se vaya desarrollando una actividad con el fin de disminuir errores aplicando acciones correctivas siempre y cuando sea necesario.

Mejora continua

La mejora continua de la calidad apunta a alcanzar niveles de desempeño cada vez eficiente con el paso del tiempo que son niveles sin precedentes que son significativamente mejores que cualquier nivel anterior.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- ❖ **HG:** Existe relación significativa entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023

4.2. Hipótesis específicas.

- ❖ **HE1:** Existe relación significativa entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023
- ❖ **HE2:** Existe relación significativa entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023
- ❖ **HE3:** Existe relación significativa entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023



4.3. Variables.

Las variables que estudiar en el desarrollo de esta investigación son:

4.3.1. Variable 1.

- Fortalecimiento de competencias

Dimensiones

- Competencias básicas
- Competencias genéricas
- Competencias específicas

4.3.2. Variable 2.

- Calidad de servicio

Dimensiones

- Capacidad de respuesta
- Confiabilidad
- Seguridad
- Elementos tangibles

4.4. Operacionalización de Variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1 Fortalecimiento de competencias Según Quijano (2017)	Competencias básicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos ✓ Destrezas ✓ Creencias ✓ Valores 	Muy malo
	Competencias genéricas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación ✓ Resolución de conflictos ✓ Comunicación 	Malo Regular Bueno
V.2 Gestión de calidad Según Keller & Pyzdek (2013)	Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Delegación de funciones ✓ Trabajo en equipo ✓ Toma de decisiones 	Muy bueno
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Motivación ❖ Dirección ❖ Orden ❖ Compromiso ❖ Comunicación 	Muy malo Malo
	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Objetivos ❖ Análisis interno ❖ Análisis externo 	Regular Bueno
	Control	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificación de necesidades ❖ Supervisión ❖ Cumplimiento de objetivos 	Muy bueno
	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Innovación ❖ Crecimiento profesional ❖ Competencias ❖ Capacitaciones 	

Nota. Esta tabla muestra la operacionalización de las variables de estudio fortalecimiento de competencias *Según Quijano (2017)* y gestión de calidad según *Keller & Pyzdek (2013)*



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

5.1. Enfoque de la investigación.

Según su enfoque o naturaleza es una investigación cuantitativa. Al respecto, (Hernández et al., 2014) señala que es secuencial y probatorio, utiliza la recopilación de datos para corroborar las suposiciones con sustento en la medida numérica y el estudio estadístico, para que instaure modelos de conducta y evidenciar teorías (p.4)

Dicho de otra manera, las escalas recolectaran datos cuantitativos la misma que incluye estadística inferencial.

5.3. Método de la Investigación.

El método empleado fue deductivo. Según la definición de Bernal (2010), depende de un sistema que secciona las aserciones en calidad de suposiciones y busca replicar o falsear esas suposiciones, infiriendo por los desenlaces que corresponde confrontarse con los sucesos (va de lo particular a lo general) (p.60).

Para resumir, es un proceso que consiste en identificar la problemática mediante la observación, formulándose hipótesis y la deducción de posibles consecuencias a partir de las suposiciones ya formuladas, así mismo el investigador debe corroborar si acepta el valor alterno o nulo en la enunciación



5.4. Tipo de investigación.

Según su tipo fue básica aplicativo, conforme a Valderrama (2013), señala que contribuye a una sección estructurada de información investigativa y no crear imprescindiblemente conclusiones de conveniencia práctica al instante; se interesa de reunir información de la realidad para potenciar la cognición de teoría científica, orientada al hallazgo de bases y leyes (p.28).

Conviene subrayar, que se centra en la suma de referencia teorizador para fomentar conocimiento.

5.5. Nivel de investigación.

El presente análisis es de nivel relacional, dado que propone la búsqueda determinada de pertenencia y particularidades significativos de cualquier fenómeno que se examinara (Hernández et al., 2014, p.92).

Es decir, es la reunión de sucesiones que posibilita a detallar características de la localidad, la población del sector y la política constituyendo la correlación entre las variables de dicha examinación.

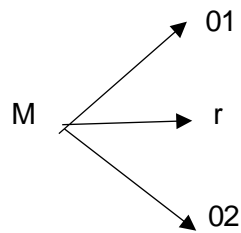
Por otro lado, es correlacional con que busca establecer la asociación entre dos variables mediante un patrón predecible para un asociación o población Hernández et al. (2014) (P.93).

Es decir que se seleccionan a dos variables, teniendo la finalidad de calcular el nivel de asociación que existe entre ellas en la localidad.



5.6. Diseño de investigación

De acuerdo a lo señalado por el autor Pino (2010), se desarrolló una investigación de diseño no experimental de corte transversal.



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación o información recogida

r= Correlación

5.7. Población y muestra.

5.7.1. Población

La población es el conjunto de componentes sobre los que se realizan la investigación, los cuales poseen ciertas peculiaridades en común tal como lo menciona Toledo (2016) en tal sentido la población del presente proyecto de investigación está conformada por 38 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chucuito.

Tabla 2*Unidad orgánica Municipalidad distrital de Chucuito*

UNIDAD ORGÁNICA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO	POBLACIÓN
GERENCIA MUNICIPAL	1
SUB GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	1
SUB GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL	1
SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRENDIMIENTO	1
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	1
OFICINA DE CONTABILIDAD	1
OFICINA DE LOGÍSTICA	1
OFICINA DE TESORERÍA	1
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	1
OFICINA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
OFICINA DE DESARROLLO ECONÓMICO, TURÍSTICO, ARTESANÍA Y PESQUERÍA	1
OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES Y SEGURIDAD CIUDADANA, ADIC. FUNC. DEMUMA.	1
OFICINA DE ULE, ADICIÓN FUN. OFICINA PVL.	1
OFICINA DE OMAPED	1
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA, ADICIÓN FUN. SECRETARIO GENERAL	1
OFICINA DE ARCHIVO	1
UNIDAD DE CATASTRO, DESARROLLO URBANO-RURAL.	1
UNIDAD DE MAQUINARÍA Y EQUIPO MECÁNICO	1
UNIDAD DE ALMACEN Y CONTROL PATRIMONIAL	1
UNIDAD DE RECAUDACIÓN Y RENTA	1
UNIDAD FORMULADORA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS	1
ÁREA TÉCNICA MUNICIPAL Y MEDIO AMBIENTE	1
TÉCNICO OFIC. DESARROLLO AGROPECUARIO	1
SECRETARIA DE ALCALDIA	1
ASISTENTE DE GERENCIA MUNICIPAL	1
ASISTENTE DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	1
ASISTENTE TÉCNICO DE OF. INFRAESTRUCTURA	1
ASISTENTE ADM. INFRAESTRUCTURA	1
ASISTENTE DE CONTABILIDAD	1
SEGURIDAD CIUDADANA – SERENAZGO	4
NOMBRADOS	4
PERMANENTES	1
TOTAL	38

Nota: esta tabla muestra el CAP de la Municipalidad distrital de Chucuito



5.7.2. Muestra.

Según (Hernández et al., 2014) la muestra de investigación será de tipo censal porque permite recolectar información de toda población.

5.8. Técnica e instrumento de recolección de datos.

5.8.1. Técnica.

Para el desarrollo de la investigación se realizó con la técnica la encuesta.

5.8.2. Fuente.

Se utilizó la fuente de recolección de datos primario complementando con el trabajo de campo.

5.8.3. Instrumento.

El instrumento con la que se desarrolló es con la medida de la escala de Likert.

5.9. Confiabilidad y Validez del Instrumento.

5.9.1. Confiabilidad.

Se aplicó con la herramienta estadística de análisis Alfa de Cronbach tal como lo plantea Vara-Horna (2010) procedimiento realizado con el Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	26



5.9.2. Validez de Instrumento.

Sera sometida a Juicio de tres expertos para su respectiva validación.

Los que, de acuerdo con la hoja de validación, aprobarán o denegarán el instrumento a aplicar

5.10. Procedimiento de tratamiento de datos.

La investigación intitulada "FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO-2023" Se realizará el trabajo de campo en los días 12 y 20 de junio, y consecuentemente se procederá a tabular estos datos en el sistema estadístico IBM SPSS v23, y luego se realizará la interpretación de estos.

5.11. Contrastación de Hipótesis.

La contrastación de hipótesis se desarrolló con la estadística Tau-b de Kendall.

Contrastación de hipótesis 1

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Ha: Existe relación significativa entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 3

El fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,486	,117	3,864	,000
N de casos válidos		38			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.



Contrastación de hipótesis 2

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

Tabla 4

Las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,422	,133	2,975	,003
N de casos válidos		38			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,003 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Contrastación de hipótesis 3

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

Tabla 5

Las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,435	,125	3,309
N de casos válidos		38		,001

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,001 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.



Contrastación de hipótesis 4

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 6

Las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,539	,117	4,254	,000
N de casos válidos		38			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 7

Niveles de Correlación

Niveles de Correlación	
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 =	Correlación negativa considerable
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.25 =	Correlación negativa débil
- 0.10 =	Correlación negativa muy débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil
+ 0.25 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Nota: La tabla muestra los niveles de correlación

(Hernández et al., 2014, p. 305)



Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de Shapiro-Wilk entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad.

Pruebas de normalidad			
Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Fortalecimiento de competencias	,758	38	,000
Gestión de calidad	,706	38	,000

Nota: La tabla muestra la prueba de Shapiro-Wilk para una muestra

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con el análisis de Shapiro-Wilk, las dos variables tienen P-valor menor $\alpha = 0,05$ por lo que no cumple el supuesto y se concluye que no tienen una distribución normal, por lo que el análisis de la correlación se efectuara con el estadístico Rho de Spearman.



RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

			Correlaciones	
			Fortalecimiento de competencias	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Fortalecimiento de competencias	Coeficiente de correlación	1,000	0.598**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	38	38
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	0.598**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	38	38

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



Objetivo específico 1

Tabla 10

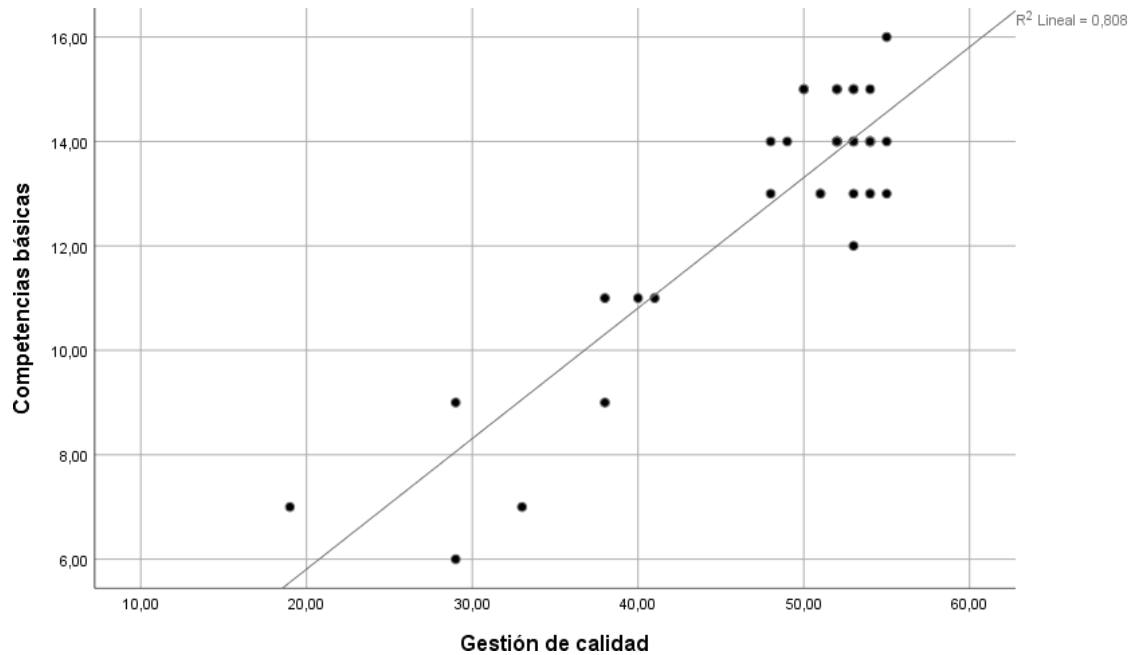
Correlación Rho de Spearman entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

			Correlaciones	
			Competencias básicas	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Competencias básicas	Coefficiente de correlación	1,000	0.520**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	38	38
	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	0.520**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	38	38

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

Figura 5

Relación entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.



INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.520 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.



Objetivo específico 2

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

			Correlaciones	
			<u>Competenci as genéricas</u>	<u>Gestión de calidad</u>
Rho de Spearman	Competencias genéricas	Coeficiente de correlación	1,000	0.549**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	38	38
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	0.549**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	38	38

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



Objetivo específico 3

Tabla 12

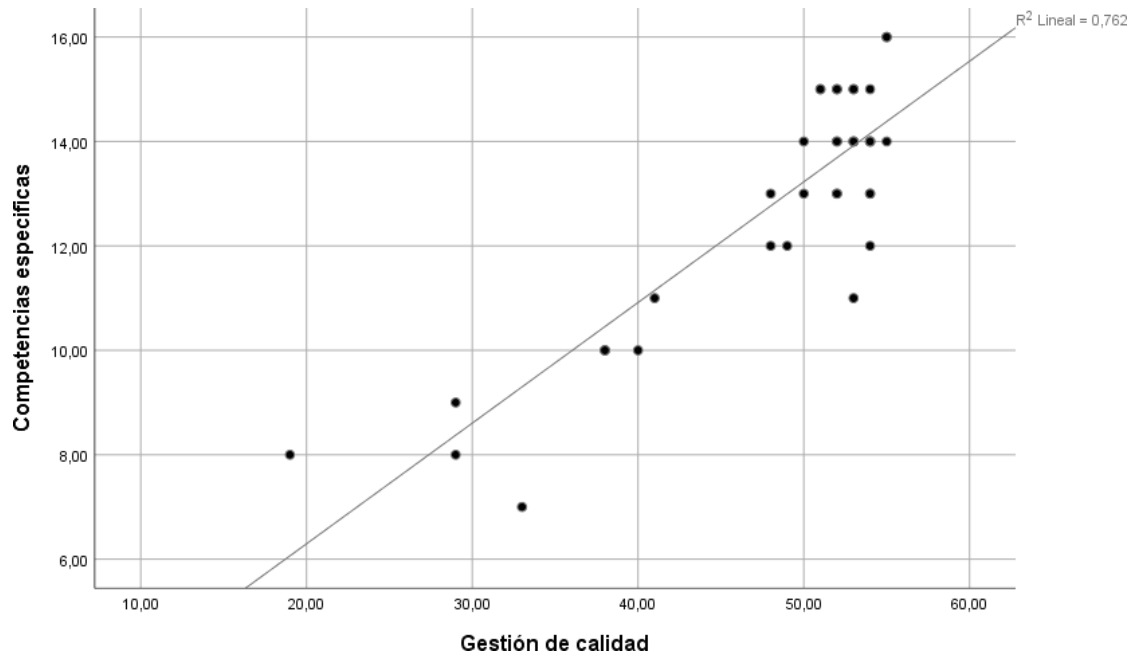
Correlación Rho de Spearman entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.

Correlaciones				
			Competencias específicas	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Competencias específicas	Coefficiente de correlación	1,000	0.651**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	38	38
	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	0.651**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	38	38

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

Figura 7

Relación entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023



INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.651 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023.



6.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en el siguiente trabajo de investigación se basaron en instrumentos de recogida de datos debidamente validados por el juicio de tres expertos. Además, en este estudio de investigación se aplicó a los datos procesados un tratamiento estadístico acorde con su naturaleza. Por lo tanto, los resultados obtenidos a partir de estos datos confirman la fiabilidad requerida, de la búsqueda de la asociación entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito-2023, esta investigación realizada nos respaldamos con otras investigaciones realizados con anterioridad por otros autores.

Mendoza & Valdez (2022) la conclusión que se desprende de lo anterior es que para lograr la eficiencia en términos de generar mayores ingresos y garantizar la satisfacción de los usuarios, es necesario implementar estrategias que pertenezcan a la gestión de la calidad para mejorar la competitividad, lo que a su vez permite el logro de los objetivos de toda organización. (Chávez & Reinoso, 2017) Una vez concluida la investigación, los autores propusieron un modelo de gestión basado en concursos en diversas fases de ejecución. Estas competencias facilitan la aplicación de este modelo en las áreas fundamentales de planificación, ejecución, seguimiento y actualización, con el fin de ofrecer a los usuarios un servicio de calidad constante.

Palma (2022) En conclusión, comprobamos que las competencias profesionales y la calidad del servicio son factores de relación significativos; es decir, que la calidad del servicio aumentará cuando se refuercen las competencias profesionales para que las organizaciones cuenten con personal altamente eficiente y competitivo para el logro de los objetivos. (Ríos, 2022) se concluye que ambas variables de estudio están relacionadas, es decir, existe una relación significativa entre la competencia laboral y la calidad del trato en la unidad de Gestión Educativa.

Cucho (2021) Para concluir que el nivel de satisfacción de los clientes basado en la calidad del servicio prestado por el restaurante es medio-alto el que demuestra



cuán importante es tomar en cuenta estas dos variables de estudio para conllevar a resultados positivos. (Cuno, 2018) Por último, el autor concluye que existe una relación directa significativa entre la calidad del servicio y el rendimiento académico, lo que significa que la entidad en cuestión sostiene que cuanto mayor es la calidad del servicio, mejor es el rendimiento académico de los estudiantes.



CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo al objetivo general, Establecer la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023, existe una correlación positiva media con valor Rho de +0.598 con p-valor de 0.000 el que está por debajo del alfa de 0.05. el que nos indica que la investigación realizada es significativa de acuerdo al Tau-b de Kendall.

SEGUNDA: De acuerdo al primer específico de, Fundamentar la relación que existe entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023, existe una correlación positiva media con valor Rho de +0.520 con p-valor de 0.000 el que está por debajo del alfa de 0.05 el que indica que es significativa de acuerdo al Tau-b de Kendall.

TERCERA: De acuerdo al segundo específico de, Fundamentar la relación que existe entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023, existe una correlación positiva media con valor Rho de +0.549 con p-valor de 0.000 el que es inferior al alfa de 0.05 lo que indica que significativa de acuerdo al Tau-b de Kendall

CUARTA: De acuerdo al tercer específico de, Fundamentar la relación que existe entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023, existe una correlación positiva media con valor Rho de +0.651 con p-valor de 0.000 el que menor al alfa de 0.05 lo que indica que es significativo de acuerdo al Tau-b de Kendall.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Según los resultados obtenidos se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chucuito, aplicar de manera correcta estas estrategias prerrogativas para fortalecer las competencias en todas sus áreas para brindar un servicio de calidad lo cual les permita tener una gestión de calidad hacia a la población y poder satisfacer sus demandas de manera satisfactoria.

SEGUNDA: Contando con los resultados se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chucuito generar competencias básicas dentro de la municipalidad para el logro de objetivos trazados como entidad municipal mediante ella llegar a resultados óptimos de manera eficiente a través de capacitaciones mediante la oficina de recursos humanos.

TERCERA: Se recomienda a la Municipalidad de Chucuito mejorar en la elección respecto a las competencias genéricas ya que con ello depende el éxito de la municipalidad en sus diferentes actividades programadas lo cual conlleve al logro de una gestión de calidad en sus diversos programas planteados al servicio de la población

CUARTA: Respecto a las competencias específicas se recomienda a la Municipalidad de Chucuito de manera inmediata fortalecer esta estrategia ya que esto conlleva a elegir personas requeridas para un puesto y que pueda desarrollarse de manera eficiente el trabajador para el logro de objetivos de la comuna local de Chucuito.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. Ed.). Pearson Educacion Colombia.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Besterfield. (2012). *Total Quality Management* (3ra. Ed.). Pearson Education, Prentice Hall. [http://www.uop.edu.pk/ocontents/Total Quality Management by Dale H. Besterfield, Carol Besterfield-Michna, Glen H. Besterfield, Mary Besterfield-Sacre, Hemant Urdhwareshe, Rashmi Urdhwarshe \(z-lib.org\).pdf](http://www.uop.edu.pk/ocontents/Total%20Quality%20Management%20by%20Dale%20H.%20Besterfield,%20Carol%20Besterfield-Michna,%20Glen%20H.%20Besterfield,%20Mary%20Besterfield-Sacre,%20Hemant%20Urdhwareshe,%20Rashmi%20Urdhwarshe%20(z-lib.org).pdf)
- Castillo. (2021). Competency-Based Management for Organizational Development at Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Industrial Data, Vol. 2*.
http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n1/en_1810-9993-idata-24-01-97.pdf
- Chávez, & Reinoso, M. (2017). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el Departamento de Enfermería del Hospital Básico Píllaro* [Tesis Licenciatura-Universidad Técnica de Ambato Ecuador].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13269/1/MG-GP-2513.pdf>
- Cruz, González, T., & Camisón, C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (1ra. Ed.). Pearson Prentice Hall.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Cucho. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Restaurant Turístico Tulipans - Puno* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].



https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15855/Cucho_Bustinza_Francisco_Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuno. (2018). *Calidad de los servicios educativos y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes de la maestría en educación* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].

https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/16859/Bernardina_Cuno_Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esquivel. (2019). *Mejora Continua. Asturias Corporación Universitaria,, Vol. 17.*

https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/aseguramiento_calidad/unidad1_pdf2.pdf

Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación In Journal of Chemical Information and Modeling* (Sexta Ed.,).

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

James, & Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad* (7ma. Ed.).

Editorial Cengage Learning. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administración-y-control-de-la-calidad-7ed-James-R.-Evans-y-William-M.-Lindsay.pdf>

Keller, & Pyzdek, T. (2013). *The Handbook for Quality Management* (2da. Ed.).

McGraw-Hill Companies.
http://www.btng.education/uploads/9/3/9/2/9392622/quality_management.pdf

Mauch. (2010). *Quality Management Theory and Application* (1ra. Ed.). Taylor &

Francis Group. <https://pqm-online.com/assets/files/lib/books/mouch.pdf>

Mendoza, & Valdez, M. (2022). *Gestión de la calidad y competitividad de la Panadería y Pastelería La Unión de la ciudad de Riobamba* [Tesis Licenciatura-Universidad



Nacional de Chimborazo Ecuador].

[http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9373/1/Valdez Morocho%2c M.](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9373/1/Valdez%20Morocho%2c%20Morocho%29%20Gesti%3bn%20de%20la%20Calidad%20y%20Competitividad%20de%20la%20Panader%3ada%20y%20Pasteler%3ada%20La%20Uni%3bn%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba.pdf)

%282022%29 Gesti%3bn de la Calidad y Competitividad de la Panader%3ada y Pasteler%3ada La Uni%3bn de la ciudad de Riobamba.pdf

Palma. (2022). *Competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima* [Tesis Maestría- Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99080/Palma_PCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J. (2002). *Liderazgo, ética en la dirección de empresas, la nueva empresa del siglo XXI* (3ra. Ed.). Deusto S.A.

<https://www.manoloalcazar.com/uploads/2021/12/japl-libro-liderazgo-y-etica-en-la-direccion-de-empresas.pdf>

Pérez, O. (2021). *5 estrategias para el desarrollo de competencias laborales*. Blog PeopleNext. <https://blog.peoplenext.com/5-metodos-para-desarrollar-y-fortalecer-competencias-laborales-de-tus-empleados>

Pimentel. (1999). Planificación estratégica. *The Practice of Management*, Vol. 7.

Pino. (2010). *Manual de la investigación científica: Guías Metodológicas para elaborar planes tesis de pregrado, maestría y doctoral*. Lima - Perú: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.

Quijano. (2017). *Gestión de Recursos Humanos basada en Competencias* (1ra. Ed.). UST-Global.

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/24009/1/TFM000745.pdf>



- Riitta, & Laakso, M. (2007). *Gestión de Competencias y Recursos Humanos Desarrollo Un marco teórico para comprender la prácticas de las organizaciones finlandesas modernas* (1ra. Ed.). Haaga-Helia University of Applied Sciences.
<https://core.ac.uk/download/pdf/38126714.pdf>
- Rios. (2022). *Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una unidad de gestión educativa local de Cajamarca* [Tesis Licenciatura-Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93569/Rios_PDA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Robbins, & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a. Ed.). Pearson Educacion.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Slater. (2013). *An Assessment of Generic Skills Needs* (1ra. Ed.). Bromell's Road Clapham Common London.
https://dera.ioe.ac.uk/id/eprint/4698/1/SD13_Generic.pdf
- Tarazona. (2019). Fortalecimiento de competencias laborales y la gestión de calidad de los servicios públicos. *Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Vol. 5*. <https://orcid.org/0000-0002-6941-3271>
- Toledo. (2016). *Población y Muestra. Medios Educativos* (1ra. Ed.). Universidad Autónoma Del Estado de México.
<https://sistemadeinvestigacion.iberomex.mx/es/publications/población-ymuestra-sólo-visión-proyectables%0D>



- Valderrama. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (2da. Ed.). Lima - San Marcos. <https://es.scribd.com/document/409029434/Pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza-pdf>
- Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.* (2da. Ed.). https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf



ANEXOS



Enfoque: Cuantitativo **Método:** deductivo **Tipo:** Básico Aplicativo **Nivel:** Correlacional **Diseño:** No experimental-Transversal

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito - 2023?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Qué relación existe entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA Existe relación significativa entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la relación que existe entre el fortalecimiento de competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO Fundamentar la relación que existe entre las competencias básicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023</p> <p>Fundamentar la relación que existe entre las competencias genéricas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023</p> <p>Fundamentar la relación que existe entre las competencias específicas y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito -2023</p>	<p>V.1 Fortalecimiento de competencias Según Quijano (2017)</p> <p>V.2 Gestión de calidad Según Keller & Pyzdek (2013)</p>	<p>Competencias básicas</p> <p>Competencias genéricas</p> <p>Competencias específicas</p> <p>Liderazgo</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos ✓ Destrezas ✓ Creencias ✓ Valores ✓ Motivación ✓ Resolución de conflictos Comunicación ✓ Liderazgo ✓ Delegación de funciones ✓ Trabajo en equipo ✓ Toma de decisiones ❖ Motivación ❖ Dirección ❖ Orden ❖ Compromiso ❖ Comunicación ❖ Objetivos ❖ Análisis interno ❖ Análisis externo ❖ Identificación de necesidades ❖ Supervisión ❖ Cumplimiento de objetivos



TESIS UANCV



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

OFICINA DE INVESTIGACIÓN

Mejora continua

- ❖ Innovación
- ❖ Crecimiento profesional
- ❖ Competencias
- ❖ Capacitaciones



MATRIZ DE DATOS

	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22	preg23	preg24	preg25	preg26
1	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00
2	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
3	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
4	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
5	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
6	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
7	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
9	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
10	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
11	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
12	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00
13	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
14	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
15	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
16	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
17	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
18	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
19	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
20	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
12	preg12	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
13	preg13	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
14	preg14	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
15	preg15	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
16	preg16	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
17	preg17	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
18	preg18	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
19	preg19	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
20	preg20	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
21	preg21	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
22	preg22	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
23	preg23	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
24	preg24	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
25	preg25	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
26	preg26	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	Nominal	Entrada
27	d1_v1	N Numérico	8	2	Competencias ...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
28	d2_v1	N Numérico	8	2	Competencias ...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
29	d3_v1	N Numérico	8	2	Competencias ...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
30	To_v1	N Numérico	8	2	Fortalecimiento...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
31	d1_v2	N Numérico	8	2	Liderazgo	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
32	d2_v2	N Numérico	8	2	Planeación estr...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
33	d3_v2	N Numérico	8	2	Control	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
34	d4_v2	N Numérico	8	2	Mejora continua	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
35	to_v2	N Numérico	8	2	Gestión de cali...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada



CUESTIONARIO

FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE CHUCUITO-2023

El objetivo es conocer como es las competencias y la gestión de calidad en la Municipalidad Distrital de Chucuito, sus respuestas serán muy importantes por lo que será necesario que conteste todas las preguntas que solamente son para situaciones académicas y en forma anónima. Agradezco sinceramente su colaboración

Instrucciones: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

1 = Muy malo. 2 = Malo. 3 = Regular. 4 = Bueno. 5 = Muy bueno

N°	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS						
Competencias básicas						
1	¿Cómo considera los conocimientos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera las destrezas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera las creencias de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo considera los valores de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
Competencias genéricas						
5	¿Cómo considera la motivación en la Municipalidad Distrital de Chucuito es considerada necesaria para fomentar las competencias?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera la resolución de conflictos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo considera la comunicación los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
Competencias específicas						
8	¿Cómo considera el liderazgo de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera la delegación de funciones para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo considera el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
11	¿Cómo considera la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de Chucuito para fomentar las competencias laborales entre los colaboradores?	1	2	3	4	5



GESTIÓN DE CALIDAD						
Liderazgo						
12	¿Cómo considera la motivación en la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo considera la dirección de los líderes en la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo considera el orden en la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera el compromiso de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
16	¿Cómo considera la comunicación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
Planeación estratégica						
17	¿Cómo considera los objetivos planteados de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo considera que es el análisis interno de la planeación estratégica de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo considera que es el análisis externo de la planeación estratégica de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
Control						
20	¿Cómo considera la identificación de necesidades a mejorar de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
21	¿Cómo considera la supervisión de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
22	¿Cómo considera el cumplimiento de objetivos de la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
Mejora continua						
23	¿Cómo considera la innovación la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
24	¿Cómo considera el crecimiento profesional de los trabajadores la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
25	¿Cómo considera las competencias de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5
26	¿Cómo considera las capacitaciones para alcanzar una mejora continua en la Municipalidad Distrital de Chucuito?	1	2	3	4	5

"GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN"



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO - 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: MAGALI CONDORI APAZA
- PROFESIÓN : CONTADOR PUBLICO
- CARGO ACTUAL : DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

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


Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = 44 = 0.88$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: JULIACA, 22 DE OCTUBRE DEL 2023


 Firma del experto
 DNI N° 4138 0566
 N° celular: 978 2950 88



Evidencias del recojo de datos







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 28/11/2024

1. Datos del autor (es):

Formulario with fields for author information: Nombres y Apellidos, Dirección, DNI/Carné, Teléfono, email, Facultad, Título, Asesor, Palabras claves, and a section for where the work was developed.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

28 de Noviembre del 2024

Fecha