



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



COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N°080-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de abril de 2025

VISTOS:

El Expediente N° CU-0620 de fecha 03-03-2025 presentado por **FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 14 de abril de 2025
- * Hora : 08:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.





RESOLUCIÓN N° 684-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-17065 de fecha 21 de noviembre de 2024, del **Bach. FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR DE INVESTIGACIÓN** al (a la) Dr. **APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)





RESOLUCIÓN N° 221-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 17 de junio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-6542** de fecha 05 de junio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. **APOLINAR FLOREZ LUCANA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024**; presentado por el (la) **Bach. FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Dr. **APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
JULIACA - PERÚ
Dr. Sr. S. *Luismarco Aguilar Pinto*
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ASESORÍA A LOS ESTUDIANTES CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	11%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45140872
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-4436-9203
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
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 País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: PUNO Distrito: CHUCUITO Coordenadas. Latitud: -15.89463 Longitud: -69.88947 https://maps.app.goo.gl/A6LhYfd8RpzN4bNj7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	JUNIO 2024 - ABRIL 2025
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
 "NESTOR CACERES VELASQUEZ"
Roberto Payé Colquehuanca
 Dr. Roberto Payé Colquehuanca
 DIRECTOR
 UNO. INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO, identificado con DNI Nro. 45140872 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:

“COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO. AÑO 2024”

Asesorado por: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

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 21 de Abril del 2025

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi bella esposa, cuyo aliento con amor y serenidad me ha dado la fortaleza para continuar trovando en este camino. A mi hija, por ser la luz que inspira mis días.



AGRADECIMIENTO

Agradecer a la UANCV, que me brindó la oportunidad de estudiar la Escuela de Administración y Gestión Pública. Mi reconocimiento a los docentes que nos transmitieron conocimientos en bienestar de la formación profesional.

Mi gratitud al Dr. Florez Lucana Apolinar, por su asesoramiento y respaldo en cada etapa de la investigación que han hecho posible este logro. Asimismo, mi aprecio al Dr. Licimaco Aguilar, por compartir sus valiosos conocimientos con generosidad.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problema Específico	3
1.3. Justificación	3
1.3.1. Justificación teórica	3
1.3.2. Justificación practica	3
1.3.3. Justificación metodológica	4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo General.....	5
2.2. Objetivos Específicos	5



CAPÍTULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la Investigación.....6

3.1.1. Antecedentes Internacionales6

3.1.2. Antecedentes Nacionales8

3.1.3. Antecedentes Locales 10

3.2. Bases Teóricas 12

3.2.1. Competencias Laborales 12

3.2.2. Calidad de atención..... 15

3.3. Marco Conceptual..... 18

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general20

4.2. Hipótesis específicas.....20

4.3. Variables20

4.4. Operacionalización de variables21

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque22

5.2. Método22

5.3. Tipo22

5.4. Nivel23

5.5. Diseño de la investigación23

5.6. Población y Muestra24

5.6.1. Población24



5.6.2. Muestra 24

5.7. Técnicas e instrumento 25

5.7.1. Técnica 25

5.7.2. Instrumento 25

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento 25

5.8.1. Confiabilidad 25

5.8.2. Validez 26

5.9. Procedimiento de datos 26

5.10. Contrastación de Hipótesis 26

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIONES

6.1. Presentación de resultados 32

6.2. Discusiones de Resultados 38

CONCLUSIONES 41

RECOMENDACIONES 43

BIBLIOGRAFÍA 45

ANEXOS 51

MATRIZ DE CONSISTENCIA NIVEL RELACIÓN 68

INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN 70

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO **¡Error! Marcador no definido.**

EVIDENCIAS DE BASE DE DATOS 72

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS 80



INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las Variables.....	21
Tabla 2	Fiabilidad del instrumento	26
Tabla 3	Calculo de P-valor de la hipótesis general.....	27
Tabla 4	Calculo de P-valor de la hipótesis especifica 1	28
Tabla 5	Calculo de P-valor de la hipótesis especifica 2	29
Tabla 6	Calculo de P-valor de la hipótesis especifica 3	30
Tabla 7	Prueba de normalidad de competencias laborales y calidad de atención	31
Tabla 8	Correlación de competencias laborales y calidad de atención.....	32
Tabla 9	Correlación de actitudes y calidad de atención	34
Tabla 10	Correlación de conocimientos y calidad de atención	35
Tabla 11	Correlación de destrezas y calidad de atención	37



INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Correlación de competencias laborales y calidad de atención.....	33
figura 2	Correlación de actitudes y calidad de atención	34
Figura 3	Correlación de conocimientos y calidad de atención	36
Figura 4	Correlación de destrezas y calidad de atención	37



RESUMEN

The general objective of the research is to find the relationship between job competencies and the quality of citizen service in the Chucuito District Municipality, in 2024. The methodological development used a quantitative, deductive, non-experimental-cross-sectional correlational orientation. In data collection, a 24-item questionnaire survey technique was used, with a Cronbach's Alpha reliability of 0.905 (90.5%) for internal robustness of the instrument with the data. The study was aimed at a population of 1,200 citizens involved within the jurisdiction of the study, of which a sample of 292 participants was determined in the fieldwork. The results obtained are applied with Spearman's Rho statistics in SPSS, which reached 0.639 (63.9%) between job competencies and quality of service in the Municipality. The result was a P-value of $.000 < 0.05$, applying Kendall's Tau-b test, indicating a significant, positive, and statistically significant relationship.

Keywords: Citizen, municipality, job competency, quality of care.



ABSTRACT

The general objective of the research is to find the relationship between labor competencies and the quality of citizen service in the District Municipality of Chucuito, year 2024. The methodological development used was quantitative, deductive, non-experimental-transversal correlational level. In the data collection, the survey technique was used with a questionnaire of 24 items, with the reliability of Cronbach's Alpha 0.905 (90.5%) of internal strength of the instrument with the data, the study was oriented to a population of 1200 citizens involved within the jurisdiction of the study, of which a sample of 292 participants in the fieldwork was determined. The results are applied with Spearman's Rho statistic in SPSS, which reached 0.639 (63.9 %) of relationship between labor competences and quality of attention in the Municipality. As a result, we obtained the P-value applied with Kendall's Tau-b of ,000 < 0.05, therefore, we have a positive and statistically significant mean relationship.

Key words: Citizen, municipality, labor competence, quality of service.



INTRODUCCIÓN

El estudio se ejecutó en la Municipalidad de jurisdicción del Distrito de Chucuito, Provincia y Departamento de Puno, año 2024. Cuyas variables fueron; competencias laborales y calidad de atención. los estudios indican que una competencia del personal administrativo beneficia notablemente a la institución, la gestión mejora, la atención mejora de forma más eficiente, incrementa la complacencia del ciudadano.

El ciudadano del distrito de Chucuito expone su insatisfacción por la atención percibida al momento de solicitar información, servicios, trámites documentarios. El malestar es por la falta de conocimiento, actitud de la autoridad, y el personal administrativo, procesos administrativos, y la inestabilidad en la información. Por ello se planteó la interrogante: ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de atención al ciudadano en el municipio de Chucuito, año 2024?

En consiguiente se propuso el objeto general de estudio: Encontrar la relación existente entre las capacidades laborales y la calidad de atención al residentes en la Municipalidad de Chucuito, año 2024, y como hipótesis se propone demostrar relación directa, positiva y significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad de Chucuito, año 2024.

El procedimiento y secuencia del trabajo desarrollado, tiene el orden metodológico planteado por la ciencia para encontrar resultados, como sigue:

El capítulo uno, desarrolla el planteamiento de problema, interrogante del problema y la justificación del trabajo.

El capítulo dos, expone los objetivos del estudio tanto general y secuencia de específicos de la investigación.

El capítulo tres, desarrolla estudios anteriores a la investigación, el marco teórico y sus bases junto al marco conceptual.



El capítulo cuatro, describe la hipótesis general y específico, variables, la operacionalización de las variables.

El capítulo cinco, expone la forma metodológico del estudio, en el que se especifica el enfoque, método, tipo, nivel, diseño, población - muestra, técnicas - instrumento de recolección de datos utilizados, confianza y validez del instrumento, tratamiento de datos y contrastación de hipótesis.

El capítulo seis, detalla los hallazgos con sus respectivas interpretaciones y las discusiones del resultado con los antecedentes, también se presenta las conclusiones, sugerencias y la bibliografía. Al final se incluye los anexos; matriz de consistencia, instrumentos, ficha de validación y evidencia de recojo de datos.

XIV



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las competencias laborales son capacidades de desempeño de la persona en el ámbito laboral, cuyo fin es demostrar el conocimiento adquirido por medio del estudio y el trabajo, demostrando actitudes, destrezas y competencias idóneas para lograr alcanzar los objetivos institucionales reflejadas en calidad de atención. la misma se centra en solucionar necesidades y demandas del ciudadano, de manera más eficiente y satisfactoria que le permite tener una percepción positiva a sus expectativas por la respuesta ágil en tiempo real.

En el mundo, la globalización ha hecho que las competencias laborales sean aún más importantes para las instituciones estatales y privadas a nivel mundial, donde el personal administrativo está obligado a instruirse de nuevos conocimientos a través de capacitaciones permanentes para enfrentar la modernización y la evolución tecnológica en la que muchas de las competencias tradicionales serán remplazadas por la tecnología. además, el ciudadano de hoy es más exigente, desea una atención rápida y satisfactoria.

En latinoamérica y el mundo el problema que aqueja a las instituciones es similar, donde los habitantes expresan su descontento por el trato no apropiado del personal, así como de los sistemas administrativos burocráticos, la comunicación no es la más eficaz, no se plantean alternativas de solución según las necesidades del ciudadano.



Blázquez et al. (2019) menciona, que el 72 % de las grandes empresas de España tuvieron dificultad para contratar un trabajador, por la escasez de competencia del personal adecuado con un alto nivel de conocimiento.

Salazar, J. (2023) enfatiza, que las competencias laborales en América Latina deben tener visión renovadora y más productiva con políticas de estado más sostenibles. El desafío de América Latina es mejorar la calidad en atención, desarrollando capacitaciones de actualización a sus conocimientos.

En el ámbito nacional, las entidades públicas son desprestigiadas por actos de corrupción, cuentan con poca credibilidad del habitante, el desempeño en la atención es controvertible, a pesar de implementar el estado, políticas de modernización con parámetros en mejora de calidad en atención a la población, sin embargo, nuestras entidades públicas no aplican dichos criterios administrativos.

En la región de Puno, el personal que labora en su mayoría no pasa por un proceso de selección idónea de competencias laborales, generando malestar en el usuario.

En la Municipalidad de Chucuito, los ciudadanos expresan los diversos factores que afectan la atención de calidad; falta de competencia idónea del personal, no se tiene liderazgo, la actitud es deficiente poco cordial, no hay una adaptabilidad a la cultura y al idioma, la calidad en atención no es la más adecuada, el trámite demora en la respuesta, no existe canales alternativos de atención, falta capacitación al personal. Las causas descritas afectan significativamente a la entidad, generando insatisfacción y malestar en la población.

Por todo lo mencionado; se planteó la coexistencia de la relación media y significativa entre las capacidades laborales y la calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Chucuito, año 2024, la misma debe mejorar empleando estrategias más adecuadas que satisfagan.



1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

PG. ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024?

1.2.2. Problema Específico

PE1. ¿Qué relación existe entre las actitudes y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024?

PE2. ¿Qué relación existe entre los conocimientos y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024?

PE3. ¿Qué relación existe entre las destrezas y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Fue muy importante analizar diversas teorías y antecedentes de investigación de las variables, las mismas nos permitieron describir las percepciones sobre competencias del personal en atención al ciudadano, con énfasis a los servicios de la entidad municipal. Los datos encontrados contribuirán a subsiguientes investigaciones.

1.3.2. Justificación práctica

A raíz de los hallazgos, se vio las competencias del personal afectar a la calidad en atención al poblador, las evidencias permitieron en contribuir alternativas de solución para el progreso de las competencias y la calidad en los procedimientos de los intereses, las mismas que genere confianza, satisfacción a las expectativas, utilizando estrategias de selección y capacitación más adecuadas a la realidad.



1.3.3. Justificación metodológica

La técnica con su instrumento utilizados en la indagación, fueron empleando teorías y metodologías científicas que permitieron reforzar los procesos de validación y confiabilidad, las evidencias encontradas en el estudio, también les será beneficioso a otras municipalidades, podrán tomar de informe, a la mejor atención con calidad a los ciudadanos. Así mismo les será útil a las empresas que presten servicios a la entidad, a los investigadores, académicos y estudiantes.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

OG. Alcanzar la relación de las competencias laborales y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024

2.2. Objetivos Específicos

OE1. Lograr la relación de las actitudes y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024

OE2. Conseguir la relación de los conocimientos y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024

OE3. Conseguir la relación de las destrezas y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la Investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Chacha et al. (2023), Durante la investigación realizada en Ecuador, se propusieron identificar el diagnóstico relacionado con la percepción de la gestión pública y su impacto en la calidad del servicio recibido por los habitantes de Milagro. Utilizó el enfoque metodológico cuantitativo, la muestra integro 200 habitantes que utilizaron el servicio público en el periodo de enero a marzo, a dicha población se le hizo encuesta, con el cuestionario como herramienta con 11 items. Los hallazgos alcanzados indicaron que los servicios no cumplen con estándares en calidad. Además, los encuestados señalaron que las iniciativas actuales carecen de un enfoque adecuado para una mejor atención al usuario. En conclusión, se identificaron deficiencias significativas en la calidad de información proporcionada y el grado de atención ofrecido por parte de los servidores público.

Villanueva y Vela (2023), mediante su investigación en Bolivia, tuvieron como propósito analizar la relación entre las capacidades laborales y los retrasos causados por la disminución del rendimiento en los proyectos de logística y transporte petrolero de la empresa Swanberg Brothers – Bolivia, se aplicó la metodología de tipo relacional – descriptivo, se consideró a 40 trabajadores en la muestra de la población en estudio, a quienes se les proporcionó el instrumento en la encuesta para lo que se esperó como resultado el 52,5% de empleados o



trabajadores encuestados o evaluados presentan bajo nivel de competencias laborales, el 32,5% de los empleados demostraron nivel medio de competencia, mientras que solo el 15% alcanzo un nivel aceptable alto. En conclusión, las capacidades laborales en la empresa presenta deficiencias notables, afectando la capacidad para enfrentar los problemas cotidianos del trabajo, aunque algunas habilidades sean innatas, es necesario desarrollar capacitaciones adecuadas para fortalecer las habilidades laborales de los trabajadores, ello permitirá resolver problemas de manera más eficiente, optimizando el trabajo, aumentando la productividad y rentabilidad para la empresa, reduciendo el efecto relajación en el desempeño.

Davalos (2023), en su investigación en Guayaquil - Ecuador, tuvo el objetivo de analizar la relación de capacidades laborales y atención de calidad de los colaboradores de la municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador en el año 2022. utilizó la metodología básica con la indagación de enfoque cuantitativa, correlacional, no experimental en el diseño, los colaboradores considerados son 150 a los que se encuestó con un cuestionario que constó con 20 ítems por variable. Los resultados muestran la existencia correlacional positiva alta de 98,6 % entre las variables. Finalmente es indispensable generar competencias laborales idóneas de calidad que garanticen a la población.

Picallo (2021), en su investigación de tesis doctoral en España, tuvo como objetivo de laborar el diagnóstico del régimen legal de la indagación y atención al usuario con la transparencia en el gobierno autonómico de Galicia. El estudio examina la implementación de procesos de transparencia en la región, el análisis revela que el acceso a la información no es suficiente por el contrario también es importante que reciban una atención adecuada al acceder a las oficinas públicas, las mismas han sido descuidadas históricamente por poseer escasos recursos y contar con personal no siempre capacitados para tener el servicio al ciudadano en la satisfacción de las necesidades. Según los resultados, se propone que las oficinas administrativas, siendo el primer punto de encuentro entre la entidad y el ciudadano se debe buscar soluciones que



promuevan la transparencia que satisfagan las necesidades del ciudadano, de acuerdo con principios constitucionales de un estado democrático y social, que exige que las instituciones sean claras y honestas. Lo primordial es mejorar la capacitación del personal y aumentar los recursos destinados a estas oficinas para combatir eficazmente la corrupción.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Delgado et al. (2023), en el estudio del libro, tuvieron como propósito de presentar el modelo hipotético de gestión administrativa en beneficio de tener la calidad del servicio para mejor atención al habitante del gobierno institucional de Jaén, se aplicó una metodología básica no experimental, se tuvo a 380 ciudadanos en la muestra a quienes fueron aplicados la encuesta, empleando el instrumento cuestionario. Los hallazgos indican un 88,5 % de los ciudadanos expresaron su nivel de insatisfacción con la atención, y solo el 7,37 % de los ciudadanos percibieron como aceptable la atención a sus percepciones. La investigación concluyó que la prestación de servicios es deficiente e inadecuado. La insatisfacción entre los ciudadanos sugiere la necesidad de identificar y solucionar las áreas que generan molestias del ciudadano, con las intervenciones se podrá prestar una mejor calidad de atención.

Cano & Carbajal (2022), en la investigación, tuvieron como finalidad de evaluar la calidad de servicio a los pobladores en las organizaciones públicas para el caso de RENIEC en el ámbito de Perú, efectuado por la percepción de atención al servicio según la necesidad del ciudadano, dicha indagación tuvo una metodología descriptiva cuantitativa aplicando una muestra de 220 ciudadanos. Los hallazgos indicaron una percepción de 2,7% de calidad en atención bajo y el 59,5% percibió como mediana y el 37,7% lo evaluó como de nivel alto, la investigación actual sugiere que la institución lleve investigaciones regulares sobre la percepción de los beneficiarios.

Concha et al. (2022), en su investigación en un artículo, tuvieron por finalidad diagnosticar la asociación de calidad de atención y complacencia en los trabajadores de la Municipalidad de



Huarochirí, Perú. Aplico la metodología básica, cuantitativa de grado correlacional, la muestra condujo a 250 usuarios a los que se les proporcionó la encuesta con su cuestionario. Los investigadores evidenciaron una correlación reveladora entre las variables de estudio, Asimismo; un 60,5% de usuarios consideran la atención de calidad como regular, mientras otros 32,2% considera el nivel como bueno y el 7,2% de los usuarios lo consideran como malo. En conclusión, los usuarios en mayoría se sienten medianamente satisfechos con el trato percibido del personal, a pesar de ello, es imprescindible aplicar nuevas alternativas de mejora para lograr alcanzar la aprobación del ciudadano.

Sanchez (2022), realizo la investigación, con el propósito de diagnosticar la asociación de la gestión funcionaria y calidad de atención a los ciudadanos de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo, empleo un método con enfoque cuantitativa de alcance correlacional de diseño no experimental para ello la muestra se seleccionó en 100 participantes, entre funcionarios y usuarios a quienes se encuestaron con instrumento del cuestionarios elaborados con base a los indicadores. Los hallazgos mostraron el 76 % de interrogados consideran como efectiva la atención por el personal, en contraste, el 21% cree que esta gestión es efectiva solo a veces, y un 3% percibe que nunca se ha sido efectiva. Además, el factor de Spearman una correlación positiva y moderada de las ya descritas variables.

Moina (2021), desarrollo la indagación, con el propósito de saber la correlacional de las aptitudes laborales y calidad del servicio en los trabajadores de la dependencia de logística en el Municipio de Santa Anita, año 2020, el análisis del estudio fue de tipo básica utilizando el enfoque cuantitativo para el estudio, con nivel relacional y no experimental, cuya muestra incluyo 24 participantes de la subgerencia de logística, en el proceso de recolección de datos se manejó una encuesta mediante el instrumento del cuestionario conteniendo 16 ítems, los resultados mostraron un ,663 (66,3 %) correlación positiva y moderada entre las mencionadas variables de acuerdo con la percepción de los colaboradores, la dimensión del conocimiento y



calidad de atención tuvieron como hallazgo ,625 (62,5 %) correlación positiva media. Se recomienda mejorar la calidad en procesos de esmero en la ya mencionada sub gerencia de logística, es necesario desarrollar capacitaciones para fortalecer las competencias laborales, siendo fundamental para aumentar el bienestar y la satisfacción del personal del área.

Coronado (2021), tuvo como finalidad en su pesquisa de encontrar la asociación de la calidad de servicio y actitud competitiva del Distrito de Salud de la localidad de Santa Elena, se utilizó una metodología cuantitativa correlacional de un corte transversal, el grupo de muestra consistió en 55 empleados a quienes se le empleo las preguntas del cuestionario en la encuesta, como resultados del estudio de calidad en la atención y la actitud profesional se halló mediante el coeficiente un 68,4 % de correlación moderada, finaliza rechazando la hipótesis nula, recomienda mejorar la selección del personal operativo y administrativo el mismo deben contar con mayor compromiso institucional y social.

3.1.3. Antecedentes Locales

Choquetico (2024) llevó a cabo una investigación orientada a evaluar la correlación entre la actitud del personal y la calidad de atención brindada a los pacientes en el Hospital Lucio Aldazábal Pauca, ubicado en Huancané, Puno, durante el año 2023. El estudio empleó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, utilizando como muestra a 235 trabajadores, quienes respondieron cuestionarios compuestos por 20 ítems sobre actitud y 18 sobre calidad del servicio. Los resultados revelaron que el 40,0 % de los encuestados mostraron una percepción moderada respecto a la actitud del personal frente a la atención al usuario. Se concluyó que existe una asociación directa, positiva y de magnitud media entre ambas variables, con un nivel de correlación del 87,4 %.

Ramos (2022), a misión de su investigación fue establecer la conexión existente entre la gestión de la adiestramiento y la formación de aptitudes laborales dentro de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021, utilizo una metodología básica, correlacional de diseño



transversal, en trabajo de campo fue por medio de la encuesta a 105 trabajadores de la entidad a través del cuestionario. Los hallazgos han establecido de manera clara y precisa donde el 54,3 % de los usuarios manifestaron nivel alto de eficiencia y otros de similar forma sientes haber logrado desarrollar una buena y aceptable competencia laboral dentro de la institución. Se concluyo que existe la relación fuerte y significativa de 79,3 % en las variables, es decir que existe una capacitación idónea al personal.

Huanca et al. (2021a) el estudio del artículo tuvo, como objetivo establecer la conexión que existe entre la calidad de la atención al servicio y la renovación de la gestión pública en los distritos municipales de la región Puno provincial, la metodología empleando fue cuantitativa de alcance relacional, la muestra consto de 13 gerentes de las municipalidades provinciales y 680 usuarios, se utilizaron dos encuestas para recopilar los datos. Los resultados indicaron a 76,92% de entidades provinciales como incipiente la adecuación a una modernización, y solo avanzaron un 23% en promedio, siendo MP Puno la que mejor avanza en la implementación con un 48%, además, el 50,6% de ciudadanos consideraron la calidad de prestación como regular. Se concluye que el estudio no tiene la relación de modernización con la calidad de atención.

Sarmiento (2021), la elaboración de su tesis de maestría fue para; establecer el vínculo existente en la innovación de la gestión pública y la calidad de atención al beneficiario en la municipalidad jurisdiccional de Puno. Se hizo uso de metodología básica, correlacional con un diseño no experimental, cuantitativo, tuvo el tamaño de muestra 148 usuarios de la municipalidad a quienes aplicaron una encuesta utilizando un cuestionario con datos de indicadores. Los hallazgos del coeficiente indican 0,221 (22,1 %) de presencia correlacional positiva mínima entre variables de cometido público y calidad de atención, Finalmente, la entidad municipal debe aplicar medidas de mejora institucional en atención al ciudadano.



Huanca et al. (2021b) el propósito del artículo de investigación fue; constituir la relación que existe entre la aptitud laboral y el desempeño ocupacional de los trabajadores de la Municipalidad Territorial de San Román, Juliaca 2020, la investigación empleó un método justificado correlacional con diseño no experimental, se utilizó la encuesta para desarrollar la búsqueda de datos con una muestra de 76 funcionarios municipales mediante un cuestionario, además para su validación de instrumento se usó el SPSS. Los resultados mostraron que el 54,5% de los funcionarios tienen competencia laboral, mientras que el 3,7% no la poseen. En cuanto al rendimiento ocupacional el 55,8% de los funcionarios presentan un bajo rendimiento y solo el 4,4% tienen un rendimiento aceptable. En conclusión, muestra una relación directa del 71,7 % entre las competencias laborales de los funcionarios con el rendimiento ocupacional, ello implica al mejorar las competencias laborales podrían contribuir significativamente a un buen desempeño en las funciones, para el mejor servicio que en su fundamento tienen las entidades que atienden a la población usuaria de dicha jurisdicción.

3.2. Bases Teóricas

Se describe diversas conceptualizaciones teóricas en relación a las variables, definiciones que se vinculan a la administración pública.

3.2.1. Competencias Laborales

Delgado (2009) describe que; el concepto de competencias laborales inicia en 1973, donde el departamento de Estado Norteamericano, encargó al profesor de Harvard, David McClelland para investigar de cómo mejorar la selección del personal. McClelland, después de un largo tiempo de estudio concluyó; que, para desempeñarse eficientemente en un empleo, dependía de peculiaridades personales más que los conocimientos y las habilidades. En 1981, en Reino Unido, se adopta las competencias laborales para afrontar nuevos retos comerciales más competitivos y flexibles. Australia en 1987 inició con el vínculo educativo con capacitaciones basadas en competencias. En 1990 Francia implementó el esquema de competencia laboral que



tuvo como objetivo orientar y crear espacios de dialogo entre los actores laborales. En 1996, el economista holandés Leonard Mertens publico el libro denominado “Competencia Laboral: Métodos, Aparecimiento y Modelos” libro que contribuyo al reconocimiento, descripción de competencias de trabajo en el que se menciona habilidades, los sapiencias y cualidades que son esenciales para el cumplimiento de un buen trabajo en el ámbito laboral, mejorando la productividad.

Miranda (2003, como se cito en Quintero, 2010) afirma, que las competencias laborales se pueden definir de la siguiente manera, “agrupan las actitudes, conocimientos y habilidades que permiten el correcto ejercicio de un conjunto de ocupaciones y tareas consideradas como idóneas dentro de un contexto sociolaboral” (p. 276).

Por su parte, Ducci (1997) conceptualiza la aptitud laboral como un conjunto de aprendizajes relevantes y funcionales para desempeñarse de forma eficiente en un entorno laboral real, los cuales se adquieren no solo mediante procesos educativos, sino también, en gran medida, a través de la experiencia directa en el ámbito laboral (p. 276).

Además, diversas instituciones sostienen;

Según, el Ministerio de Trabajo y Pomoción del Empleo (2020) describe; como el cúmulo de sapiencias, destrezas y actitudes que el personal posee y es competente en desempeñar y articular diversas actividades laborales de una manera eficiente, según las pretensiones de calidad y rendimiento laboral.

Asimismo, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2018) señala que, las capacidades laborales de los miembros del sector público son esencialmente claves en la generación de capacidades dentro de la organización, atravesando toda las etapas del procedimiento laboral, obteniendo resultados armónicos de gestión de la persona en la institución (p. 24).



De igual signo, la Organización Internacional del Trabajo (2012) Describe; como la competencia positiva para sobrellevar exitosamente un trabajo identificado, no se trata de probabilidades, es el resultado de la capacidad personal comprobada y demostrada.

Finalmente, el Departamento Administrativo de la Función Pública (2021) de Colombia, afirma; que las competencias laborales son importantes y necesarias dentro de una organización, donde los servidores públicos muestran sus niveles en conocimiento, habilidades, destrezas y desempeño en cumplimiento de sus funciones que el cargo requiere para su cumplimiento de manera idónea y excelente que toda institución de gestión pública requiere para lograr las metas y/o objetivos planteados.

3.2.1.1. Actitudes.

Dolan & Garcia (2002), Afirman; que las actitudes no surgen de una manera aislada, es la repercusión de normas y valores del entorno, teniendo un impacto significativo en comportamiento y compromiso con la persona, ya sean positivas o negativas. para transformar la actitud de los empleados es importante alinear los valores con los objetivos estratégicos que generen mayor compromiso con la organización y la sociedad, promoviendo un ambiente idóneo orientados a objetivos institucionales.

3.2.1.2. Conocimientos.

Kurtz & Snowden (2003) señalan el conocimiento, como una manifestación compleja que involucra los aspectos explícitos, tácitos y culturales. El conocimiento expreso es la comprensión formal que puede ser transmitido en documentos, manuales y base de datos etc., el conocimiento tácito se halla a través del aprendizaje practico. El conocimiento cultural es el conocimiento compartido que se basa en los principios, valores y costumbres de una comunidad que se transmiten a lo largo del tiempo y se desarrolla socialmente entre la organización y la comunidad.



De igual importancia, Alavi & Leidner (2003) describen como la información que tiene toda persona procesando en su mente personalmente vinculada a hechos, conceptos y juicios. Se convierte en conocimiento tras ser procesada mentalmente y vuelve a ser información cuando se comunica por medio de textos, formatos electrónicos, o mediante la comunicación oral y escrita.

3.2.1.3. Destrezas.

Escobar (2019) refiere que las destrezas se define como el conocimiento con habilidades gerenciales dentro del ámbito de la gestión pública y es un componente principal que permiten desarrollar de manera eficaz y eficiente obligaciones propias de las competencias laborales dentro de las instituciones gubernamentales.

Incluye:

- Planificación estratégica con objetivos a largo plazo.
- Gestión por resultados enfocado al logro de resultados.
- Liderazgo enfocado en motivar a los equipos de trabajo
- Transparencia y rendición de las decisiones y acciones tomadas
- Innovación y adaptabilidad, capacidad para introducir nuevas ideas y adaptarse a los cambios.

3.2.2. Calidad de atención

Zeithaml (2009), define como con la “satisfacción de eficiencia que permite una divergencia o desacuerdo que está entre las perspectivas de deseo de los usuarios y sus percepciones personales” (p.121).

En la misma línea la Secretaría de Gestión Pública (2013) afirma, la eficacia de atención comprende lograr la satisfacción total y eficiente del ciudadano, tanto en sus percepciones de un determinado servicio. Una buena atención engrandece la confianza ciudadana, desminuye los gastos y mejora las persepciones hacia la entidad publica.



la Presidencia del Consejo de Ministros & Secretaria de Gestión Pública (2015), (PCM Y SGP) expresa, una calidad de atención hacia el ciudadano comprende, acciones de aptitud que toda entidad debe ofrecer al ciudadano, los mismos poseen el derecho de obtener una buena atención al acceder a la información, realizar algún trámite o servicio.

PCM & SGP (2015), describen que tener la administración pública moderna acorde a los tiempos y sobre todo transparente, es:

- Tener acceso a la información de manera fácil.
- Obtener información certera y creíble en el tiempo más oportuno y precisa de los productos prestados por las instituciones públicas.
- Mostrar los programas de atención a los usuarios.
- Conocer las condiciones del trámite.
- Recibir un trato amable y diligente del personal sin desigualdad sean estas por raza, religión, sexo o condición social.
- Recibir atención razonable respetando las culturas lengua del ciudadano.
- Recibir asesoría sobre el proceso de trámite y requisitos a cumplir.
- Exigir lo que está establecido por la Constitución Política del Perú, el cumplimiento de los derechos fundamentales de la persona.
- Exigir la reparación y sanción de forma personal con responsabilidades, los daños que se ocasionaron en la atención a los usuarios de la institución.
- Acceder a toda institución sin restricción alguna.
- Gozar de una Administración Pública con responsabilidad a terceros usuarios en general.

Por otra parte, Arrupe & Milito (2015) sostienen la calidad de atención como la agrupación de procedimientos, trabajos, herramientas y canales por el cual se facilita el contacto entre la entidad y los ciudadanos. La finalidad es brindar información, obtener consultas, gestionar



quejas y sugerencias etc. Estos procesos buscan fortalecer la relaciones y resolver las necesidades del ciudadano.

Asimismo, mencionan que las municipalidades son los encargados de implementar acciones de fortalecimiento administrativo en mejora y para bien la calidad de atención y así estar más cerca al ciudadano.

3.2.2.1. Satisfacción

Según, la SGP (2013) ente guiador del método administrativo para la innovación de la gestión pública del Perú. indica, la satisfacción como una respuesta emotiva, siendo de importancia la opinión del ciudadano sobre la atención de calidad en las instituciones públicas, sean por experiencias satisfactorias o insatisfactorias del servicio (p. 43). asimismo; Hernández (2011) sostiene que la satisfacción es la acción de complacer un deseo que se traduce en atender las necesidades del usuario.

3.2.2.2. Eficiencia

Kotler (1993), señala: "la eficiencia reside en producir la respuesta deseada con menores costos" (p. 312). de la misma forma, Ayuso (2002) deduce la eficiencia como un proceso de evaluación de esfuerzos desarrollados para alcanzar objetivos y metas propuestas, utilizando los tiempos y recursos más adecuados de manera eficiente, donde los resultados alcancen la calidad requerida a menor tiempo y costo.

3.2.2.3. Percepción

Vargas (1994), menciona que la percepción se percibe como la actitud de un proceso dinámico activo de la persona y la sociedad, tiene sensaciones, se hacen juicios de manera constante por la interacción del conocimiento y la experiencia.

Berry et al. (1985) Definen; como la apreciación personal del ciudadano frente a la atención recibida, No solo se relaciona a la realidad de la atención sino en cómo el usuario percibe y evalúa. Sea mediante las expectativas, experiencia, comunicación, calidad de atención.



3.2.2.4. Expectativa

Marzo et al. (2002, como está citado en Hernández et al. 2022) señala, las expectativas del ciudadano están relacionadas con la espera de los resultados a recibir por la atención a lo solicitado, de manera que la calidad sea el componente principal para la prestación del servicio, sean tangibles por percibir de manera exacta o intangibles por no percibir con claridad.

La SGP (2013) refiere que está relacionada en conseguir la satisfacción del ciudadano; para ello, es necesario brindar una atención de calidad según a sus necesidades.

3.2.2.5. Importancia de atención de calidad

Inagep (2022), nos permite comparar la calidad de comunicación con el ciudadano, evaluando la atención prestada en las diferentes áreas de la institución, considerando factores que hacen que su uso sea agradable o desagradable, la calidad refleja la imagen del establecimiento de como se trata al ciudadano.

3.3. Marco Conceptual

Accesibilidad: Es acceder a los servicios publico orientados a los usuarios por medio de diversas vías de atención con las que dispone la entidad, en cierta medida está la transparencia que se debe tener para el cumplimiento de las acciones.

Competencia: Se entiende como la manifestación de los conocimientos y las experiencias que tiene la persona para desarrollar tareas específicas, en solución a los problemas reales de trabajo.

Confianza: Es el reflejo de la confianza y la lealtad de la entidad pública hacia los ciudadanos, donde nadie resulte afectado o perjudicado en el desarrollo de las funciones en el proceso de la gestión.

Eficiencia: Es el óptimo uso de los capitales públicos, con la finalidad de conseguir resultados más adecuados beneficiosos al usuario.



Informació: Es la capacidad que tiene una entidad para ofrecer información al usuario de modo oportuno y adecuada, facilitando la comunicación a fin de brindar información transparente que satisfaga las necesidades.

Modernización: Es el proceso de transformación a través del cual se determina e institucionaliza la estructura de la modernidad a cargo del estado. (Secretaria de Gestión Publica.

Objetivo: Es una meta deseada que necesita ser alcanzada dentro de un determinado plazo, con cierta claridad, realista y coherente.

Procedimiento: Se refiere a un ligado de actividades interconectadas que permiten cumplir los propósitos, a fin de obtener resultados.

Trato: Es la postura que asume el servidor público al momento de la atención, acción que debe mostrar empatía y trato igualitario a la persona (Arrobes, 2019, pp 24-26).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general

HG. La relación de las competencias laborales y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo

4.2. Hipótesis específicas

HE1. La relación de las actitudes y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo

HE2. La relación de los conocimientos y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo

La relación de las destrezas y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo

4.3. Variables

Hernández et al. (2014), mencionan que una variable tiene la cualidad de cambiar y a cuya modificación es posible su medición (p. 105).

Según la investigación las variables que se consideraron son:

Variable 1: Competencias Laborales

Variable 2: Calidad de Atención



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Competencias Laborales (Miranda, 2003)	Actitudes	• Valores
		• Normas
		• Comportamiento
		• Compromiso
		• Explícito
	Conocimiento	• Tácito
		• Cultural
		• Planificación estratégica
		• Gestión por resultados
		• Destrezas
Calidad de Atención (Zeithaml, 2009)	Satisfacción	• Liderazgo
		• Transparencia
		• Innovación y Adaptabilidad
	Eficiencia	• Respuesta emotiva
		• Calidad
		• Experiencia
		• Tiempo
		• Proceso
	Percepción	• Recursos
		• Actitud
• Conocimiento		
• Sensación		
• Credibilidad		
Expectativa	• Comunicación	
	• Resultado	

Nota. se muestra las extensiones y con los indicadores de las variables



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque

La pesquisa utilizó el enfoque de estudio cuantitativo, al respecto manifiesta Hernández et al. (2014), como un vinculado de procesos o acciones que busca probar las hipótesis planteadas, utilizando la valoración numérica, mediante el proceso estadístico, establecer los comportamientos y oscultar las teorías planteadas. La acumulación de datos se realizó con instrumentos validados y confiables de las variables de estudio.

5.2. Método

Se utilizó el procedimiento deductivo para el estudio, de acuerdo como menciona en su propuesta teórica Hernández et al. (2014), manifiestan, que inicia con propuestas generales o universales tomando en cuenta las teorías del cual resultan las hipótesis, donde los investigadores proponen pruebas lógicas para llegar a una finalidad.

5.3. Tipo

La presente investigación fue aplicada, tal como lo hace notar, Vara (2010), al respecto describe como una indagación práctica, sus hallazgos son empleados a dar solución a los problemas reales actuales y sugiere que las ciencias empresariales, debería priorizas en este tipo de estudios.



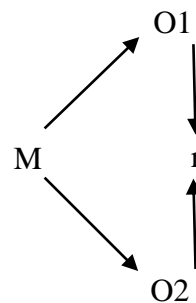
5.4. Nivel

Se empleó el nivel de estudio correlacional, como menciona Hernández et al. (2014), según propósito es detallar la asociación, entre el concepto de las variables. Se mide el grado de relación estadística, se cuantifican y determinan las hipótesis.

5.5. Diseño de la investigación

Se empleó en la investigación el diseño no experimental de consecuida de datos de nivel transversal, fundamentado en la teoría de Hernández et al. (2014), Indican; el estudio se ejecuta sin manosear intencionalmente las variables, por lo contrario se respeta el efecto de los estudios cuantitativos, como las encuestas. Además, el autor indica que, en el diseño transversal, la compilación de datos en el trabajo de campo se da en una sola fase o etapa.

De acuerdo al autor Sánchez (1998), plantea la figura esquemática para el reconocimiento de las variables de estudio sobre población de estudio.



Dónde:

M = Muestra propuesta

O1 = Observación 1: Competencias laborales

O2 = Observación 2: Calidad de atención

r = Correlación



5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

Está representada por 1200 ciudadanos del distrito que recurrieron a la entidad municipal de Chucuito, en un tiempo mensual, para solicitar atención a sus requerimientos, las mismas que fueron atendidas por el personal administrativo. Asimismo desde el planteamiento de Hernández et al. (2014), Describen como la combinación de personas u objetos con cualidades similares que puedan agruparse en grupos finitos o infinitos.

5.6.2. Muestra

Según explica y sustenta Hernández et al. (2014), hacen referencia que una muestra es el subconjunto de la población representativa, donde los investigadores del cual recolectan información relevante al estudio (p. 173). Asimismo, nos indican que la muestra probabilística desarrolla la estimación de las variables con evaluaciones estadísticas (p. 177).

Para la investigación se aplicó la fórmula propuesta por: Inzunza (2020), con el cual se halló la muestra de 292 ciudadanos.

Formula:

$$n = \frac{z^2 N pq}{z^2 pq + (N - 1)e^2}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población total (1200)

P = Prob. éxito (0.5%)

Q = Prob. fracaso (0.5%)

Z = Confianza estadística (95% = 1.96 = 3.8416)

e = Error (5% = 0.05)



Sustituyendo datos a la fórmula:

$$n = \frac{(1.96^2) * (1200) * (0.5) * (0.5)}{(1.96^2) * (0.5) * (0.5) + (1200 - 1) * (0.05^2)}$$

Sustitución de cálculo:

$$n = \frac{(3.8416) * (1200) * (0.5) * (0.5)}{(3.8416) * (0.5) * (0.5) + (1199) * (0.0025)}$$

Cálculo de n:

$$n = \frac{1152.48}{3.9579} = 291.5$$

Muestra:

$$n = 292$$

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica de cogida de datos y según Hernández et al. (2014), los autores lo conceptualizan como levantamiento de datos con herramientas validados, las mismas que deben ser sustituidas con variables examinadas, donde la contestación se codifican y trasladan a la base de datos de un programa estadístico y desarrollar su valoración.

5.7.2. Instrumento

Fue utilizado el cuestionario como la instrumento de recopilación de datos con escala de Likert, netamente llamado trabajo de campo de Hernández et al. (2014), describen como el conjunto de interrogantes medibles de una o varias variables con respecto a los indicadores de lo investigado.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Rodríguez & Reguant (2020), precisaron la interpretación del índice del coeficiente de Alfa de Cronbach se mide la confianza del instrumento, con el software estadístico SPSS, hallando la consistencia de manera sencilla y eficiente.



Tabla 2

Fiabilidad del instrumento

Estadísticas	
Alfa/C	N item
,905	24

Nota. Resultado según datos de campo

Se posee un hallazgo del 0,905 (90,5 %) lo que representa que, el instrumento del aplicado tiene internamente una consistencia significativa de datos en la tabulación.

5.8.2. Validez

El instrumento fue calificado por 1 práctico en el estudio de las variables:

Dr. Genaro Apaza Chirinos

5.9. Procedimiento de datos

En la investigación titulada “Competencias laborales y calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024”, la recolección de datos se realizó mediante trabajo de campo aplicado a los ciudadanos usuarios, entre el 1 de julio y el 22 de septiembre de 2024. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados utilizando el software estadístico SPSS Statistics versión 25.0.

5.10. Contrastación de Hipótesis

Se desarrolló la comparación estadística de hipótesis con el estadístico de prueba Tau- b de Kendall.

Contrastación de hipótesis general

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La relación de las competencias laborales y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, no es positivo y significativo.

Ha: La relación de las competencias laborales y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo.

2. Nivel de confianza

Alfa = $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Cálculo de P-valor

Tabla 3

Calculo de P-valor

		Medidas			
		Valor	Error asintótico	T aprox	Sig. aprox.
Ord. x ord.	Tau-b	,489	,037	12,939	,000
	Kendall				
N casos		292			

Nota. Derivación de la hipótesis entre las competencias laborales y calidad de atención en Municipio de Chucuito, calculados con el descriptivo de Tau-b de Kendall

4. Decisión

El valor p obtenido mediante la prueba Tau-b de Kendall fue de 0,000 (0,0 %), lo cual es inferior al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ (5 %); en consecuencia, se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre las variables competencias laborales y calidad de atención en el contexto de la municipalidad analizada en este estudio.

Contrastación de Hipótesis Específico 1

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La relación de las actitudes y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, no es positivo y significativo

Ha: La relación de las actitudes y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo

2. Nivel de confianza

Alfa $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Cálculo de P-valor

Tabla 4

Cálculo de P-valor específico 1

		Medidas			
		Valor	Error asintótico	T aprox.	Sig. Aprox.
Ord. x ord.	Tau-b	,489	,037	12,939	,000
	Kendall				
N Casos		292			

Nota. Resultado operacionalizado con los datos de trabajo de campo en el Distrito de Chucuito.

4. Decisión

El P-valor evaluado con Tau – b de Kendall es ,000 (0,0 %) siendo menor al alfa 0,05 (5%); por lo tanto, se resume en la preexistencia de una relación media y significativa entre las actitudes y calidad de atención, operación demostrado con el estadístico arriba mencionado, junto al procesador estadístico del SPSS, los que demuestran la significancia estocástica de que los datos tienen el sustento demostrado.

Contrastación de Hipótesis Especifico 2

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La relación de los conocimientos y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, no es positivo y significativo

Ha: La relación de los conocimientos y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo

2. Nivel de confianza

Alfa $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Cálculo de P-valor

Tabla 5

Calculo de P-valor de la hipótesis especifica 2

		Medidas			
		Valor	Error stand.	T aprox.	Sig. aprox.
Ord. x ord.	Tau-b	,414	,040	10,037	,000
	Kendall				
N Casos		292			

Nota. Contrastación de hipótesis de las variables conocimientos y calidad de atención en el municipio de Chucuito.

4. Decisión

El valor p calculado mediante la prueba Tau-b de Kendall fue de 0,000 (0,0 %), siendo menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ (5 %); por lo tanto, se infiere la existencia de una relación positiva y significativa entre los conocimientos y la calidad de atención. En el contexto estadístico, los resultados obtenidos confirman que los datos respaldan la decisión sobre la significancia de la relación.

Contrastación de Hipótesis Especifico 3

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La relación de las destrezas y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, no es positivo y significativo

Ha: La relación de las destrezas y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo

2. Nivel de confianza

Alfa $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Cálculo de P-valor

Tabla 6

Calculo de P-valor de la hipótesis especifica 3

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar.	T aprox.	Sig. aprox.
Ord. x ord.	Tau-b	,495	,035	13,475	,000
	Kendall				
N Casos		292			

Nota. Resultado de hipótesis entre las destrezas y calidad de atención en jurisdicción de Chucuito.

4. Decisión

El valor p determinado mediante la prueba Tau-b fue de 0,000 (0,0 %), siendo inferior al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ (5 %); en consecuencia, se concluye la existencia de una relación de magnitud media y estadísticamente significativa entre las destrezas y la calidad de atención, dentro del ámbito de estudio en el Distrito de Chucuito.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad de competencias laborales y calidad de atención

	Normalidad					
	K-S			S-W		
	Estad.	gl	Sig.	Estad.	Gl	Sig.
COMPETENCIAS						
LABORALES	,120	292	,000	,954	292	,000
CALIDAD						
ATENCIÓN	,140	292	,000	,951	292	,000

Nota. Hallazgos de la evaluación de normalidad del trabajo de campo realizados del 01 de julio al 22 de setiembre del 2024 en el Municipio Distrital de Chucuito.

Interpretación

Teniendo el volumen de datos superior a los 50, se toma en considera la prueba de K-S, el mismo que tiene un resultado de P-Valor de 000 (0,0 %) y 000 (0,0 %) respectivamente, por lo que no tienen los datos una distribución uniforme, por lo que se aplicará la estadística no paramétrica calculado la relación con el estadístico de Rho de Spearman.



Nivel de Correlación

Se posee la clasificación de correlación del factor conforme menciona Karl Pearson citado por Stevenson (2005); este autor mismo, cita a Hernandez et al. (2014, p. 305), para entender los distintos puntos de significado de la correlación de los resultados encontrados en la investigación, de esta manera se prosigue su descripción:

- 1,00 = Correl. (-) negativa perfecta
- 0,10 = Correl. (-) negativa muy débil
- 0 = No hay correlación
- 0,10 = Correl. (+) muy débil
- 0,25 = Correl. (+) débil
- 0,50 = Correl. (+) media
- 0,75 = Correl. (+) considerable
- 0,90 = Correl. (+) muy fuerte
- 1,00 = Correl. (+) perfecta

6.1. Presentación de resultados

Objetivo General

Tabla 8

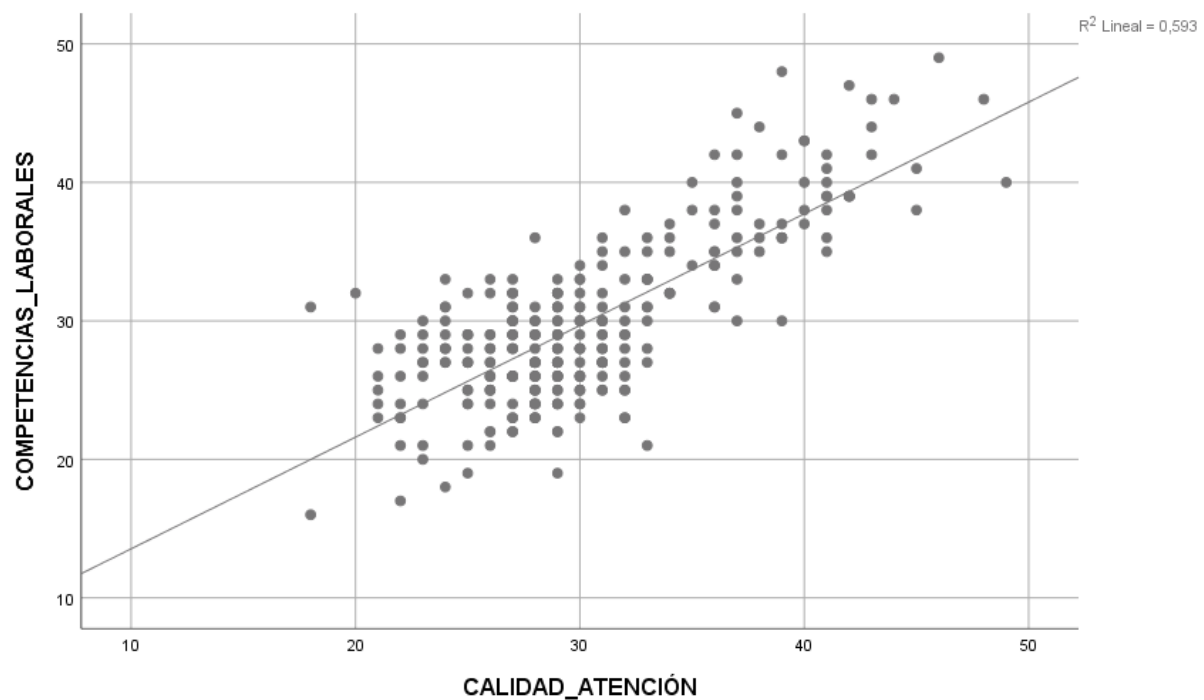
Correlación de competencias laborales y calidad de atención

		Correlaciones		
			COMPETENCIAS LABORALES	CALIDAD ATENCIÓN
Rho de Spearman		Coef.		
	COMPETENCIAS LABORALES	Correlac.	1,000	,639**
		Sig.	.	,000
		N	292	292
	CALIDAD ATENCIÓN	Coef. de correlac.	,639**	1,000
		Sig.	,000	.
	N	292	292	

Nota. Resultado de labores en el municipio Distrital de Chucuito desarrolladas del 01 de julio al 22 de setiembre del 2024.

Figura 1

Correlación de competencias laborales y calidad de atención



Nota. muestra de resultados de la tabla 8 del trabajo desarrollado en la Municipalidad de Chucuito, del 01 de julio al 22 de setiembre del 2024.

Interpretación

Conforme al resultado del estadístico Rho de Spearman, se tiene una correlación de 0,639 equivale a (63,9 %) entre ambas variables, el mismo cuenta con una correlación positiva considerable, lo que significa las competencias laborales está asociado a la atención de calidad en el peso de fuerza encontrado en el calculo de la correlación.

Objetivo Especifico 1

Tabla 9

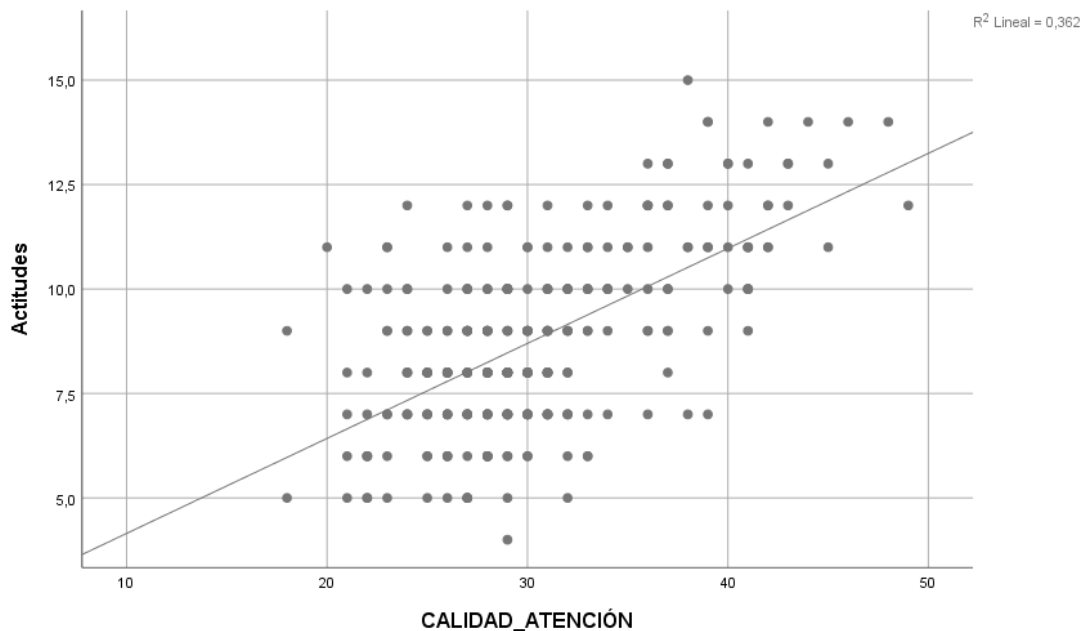
Correlación de actitudes y calidad de atención

Correlaciones			
		Actitudes	CALIDAD ATENCIÓN
Rho de Spearman	Actitudes	Coef. Correlc.	1,000
		Sig.	,509**
		N	292
	CALIDAD ATENCIÓN	Coef. Correlac.	,509**
		Sig.	,000
		N	292

Nota. Resultado del trabajo de campo en la Municipalidad Distrital de Chucuito del 01 de julio al 22 de setiembre del 2024.

figura 2

Correlación de actitudes y calidad de atención



Nota. Muestra de resultados de la tabla 9 del trabajo desarrollado en la Municipalidad Distrital de Chucuito del 01 de julio al 22 de setiembre del 2024.



Interpretación

Conforme al resultado encontrado de Rho de Spearman, se tiene un resultado de 0,509 equivalente al (50,9 %) entre las actitudes y calidad de atención, el mismo que cuenta con una correlación positiva media, la asociación de la variable actitud está representado en 50,9% en la atención con calidad en el municipio de Chucuito.

Objetivo Especifico 2

Tabla 10

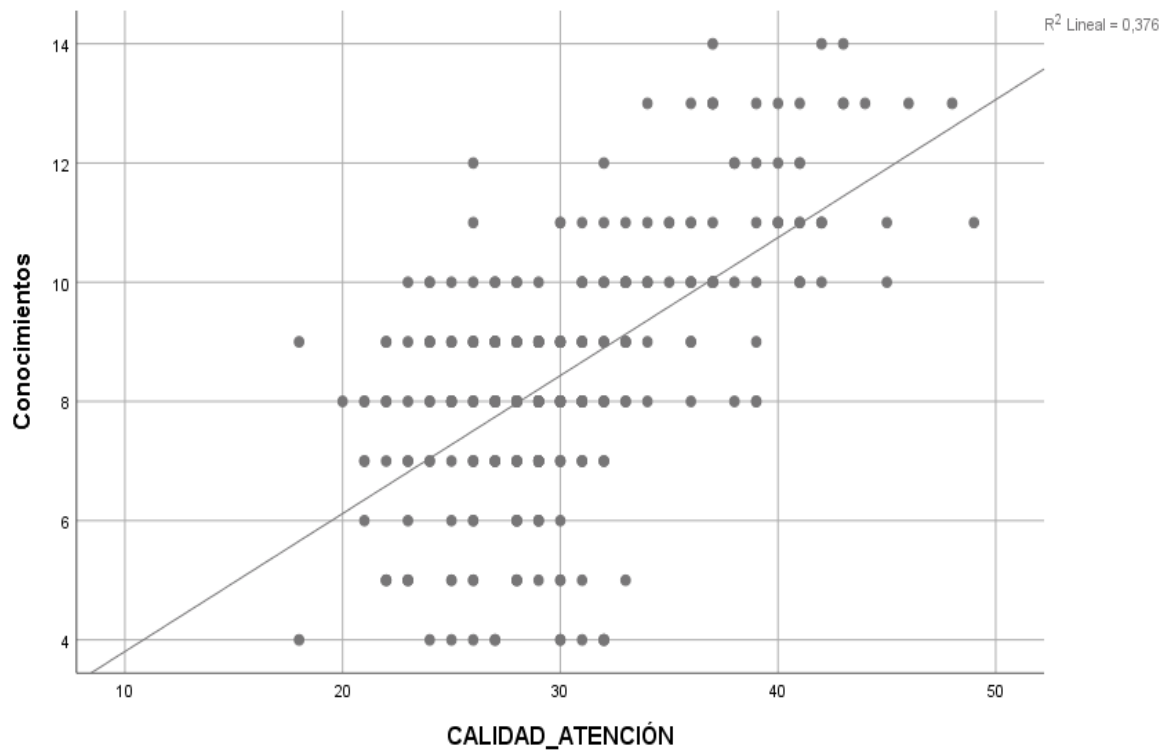
Correlación de conocimientos y calidad de atención

Correlaciones			
		Conocimientos	CALIDAD ATENCIÓN
Rho de Spearman	Conocimientos	Coef. Correlac.	1,000
		Sig.	.
		N	292
	CALIDAD ATENCIÓN	Coef. Correlac.	,544**
		Sig.	,000
		N	292

Nota. Resultado de labores de campo en la Municipalidad de Chucuito del 01 de julio al 22 de setiembre del 2024.

Figura 3

Correlación de conocimientos y calidad de atención



Nota. Muestra de los datos de la tabla 10 del trabajo realizado en la Municipalidad Distrital de Chucuito del 1 de julio al 22 de setiembre del 2024.

Interpretación

Conforme al resultado encontrado con Rho de Spearman, se tiene una correlación de ,544 que representa el (54,4 %) entre conocimientos y calidad de atención, la misma posee una correlación media de encontrarse los datos de la variable conocimiento en la atención con calidad.

Objetivo Especifico 3

Tabla 11

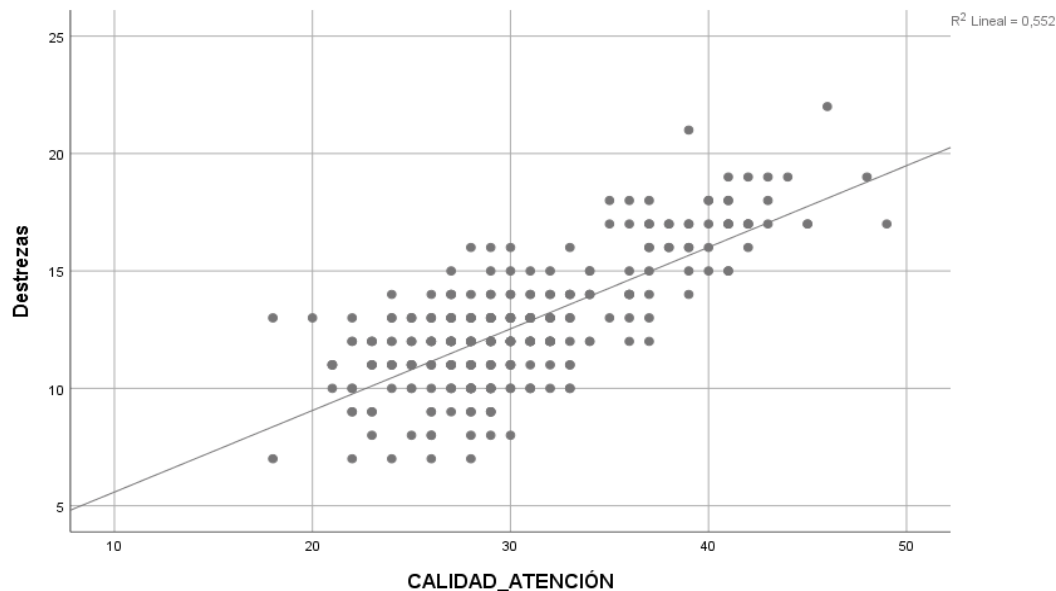
Correlación de destrezas y calidad de atención

Correlaciones				
		Destreza	CALIDAD	
		s	ATENCIÓN	
Rho de Spearman	Destrezas	Coef. Correlac.	1,000	
		Sig.	,	
			N	292
	CALIDAD ATENCIÓN	Coef. Correlac.	,634**	1,000
Sig.		,000	.	
		N	292	

Nota. Resultado de labores ejecutadas en la Municipalidad de Chucuito del 01 de julio al 22 de setiembre del 2024.

Figura 4

Correlación de destrezas y calidad de atención



Nota. Muestra de datos de la tabla 11 del trabajo desarrollado en la Municipalidad Distrital de Chucuito del 01 de julio al 22 de setiembre del 2024.



Interpretación

Conforme al resultado estadístico Rho de Spearman se tiene una correlación de ,634 equivalente al (63,4 %) entre las destrezas y calidad de atención, la misma posee una relación positiva considerable entre datos de las variables en la atención de calidad.

6.2. Discusiones de Resultados

En el análisis de los diversos conceptos y antecedentes se consideró una aproximación al tema de discusión de competencias laborales y atención de calidad con hallazgos concretos, lo que hace una comparación medible con resultados evidentes sobre la terminación o conclusión del estudio.

Propósito general fue; hallar la correlación entre las competencias laborales y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad de Chucuito, año 2024, en base a lo establecido se describe a Miranda (2003) quien señala, que las competencias ciñen actitudes, conocimientos así como también las destrezas del individuo, lo que les permite desenvolverse satisfactoriamente en el puesto laboral, los hallazgos mostraron una relación del 63,9 % de correlación (+) considerable entre las dos variables estudiados con el estadístico Rho de Spearman, Los resultados encajan con Davalos (2023) quien concluyo con la presencia de relación positiva alta de 98,6 % entre las variables investigadas en Guayaquil – Ecuador, igualmente Concha et al. (2022) en Huarochirí – Perú concluyeron la existencia correlacional de sus variables, teniendo una evidencia del 60.5 % de pobladores consideraron como regular la atención, así mismo Moina (2021) halló un 66,3 % de correlación positiva media entre competencias laborales de los colaboradores y calidad de atención en el despacho de logística del municipio en Santa Anita – Lima, es necesario gestar habilidades idóneas para una buena atención al ciudadano.

El análisis específico, tuvo como objeto, establecer la relación entre las actitudes y la calidad de atención, según Dolan & Garcia (2002) la actitud se origina independientemente del entorno



y no de una manera aislada, en el estudio se halló una relación positiva media del 50,9 % entre las variables, el estudio de Choquetico (2024) halló la figura de una relación media positiva del 87,4% entre actitudes del personal con la atención de calidad y Coronado (2021) concluyó su indagación con 68,4 % de correlación moderada, se observó en las indagaciones una relación medianamente aceptables entre sus variables el cual debe ser mejorada.

El propósito específico fue; demostrar la relación entre los conocimientos y la calidad de atención, para Kurtz & Snowden (2003) el conocimiento es lo que uno posee por el aprendizaje, el estudio mostro un resultado del 54,4 % de correlación positiva media, de igual forma Davalos (2023) encontró una correlación positiva alta de 92,1 % del estudio, y Moína (2021) concluyo que existe 62,5 % de relación positiva y moderada.

La indagación específica, tuvo como objetivo de fijar la relación entre las destrezas y la calidad de atención, según Escobar (2019) las destrezas son habilidades propias del individuo dentro de la conducción pública con conocimientos idóneos para la atención a sus funciones, el estudio específico halló una correlación positiva considerable del 63,4 %, además, Moína (2021) concluyo con un 65,0 % de relación positiva y moderada en la investigación desarrollada.

En lo que concierne a la calidad en la atención los investigadores como; Chacha et al. (2023) en Ecuador concluyeron su indagación como deficiente la proporción de información al ciudadano y la atención ofrecida carece de calidad, en ese sentido Delgado et al. (2023) obtuvo en su investigación en Jaén una insatisfacción del 88,5 % en la prestación de atención a la ciudadanía, al respecto Picallo (2021) en su investigación en Galicia España concluyo que la calidad en la atención es deficiente donde el personal es descuidado y no posee recursos, Huanca et al. (2021a) finalizaron su investigación con resultados insipientes del 76,92 % donde las municipalidades Prov. no se adecuaron a la renovación, concluyendo que no existe una correlación entre la modernización y calidad de atención, por otro lado Sarmiento (2021) concluyó, que existe una correlación positiva mínima del 22,1 % en su indagación en la MPP,



además, Cano & Carbajal (2022) hallaron en su estudio que solo el 59,5 % de usuarios percibieron como mediana la atención, y Sanchez (2022) encontró en su indagación que un 76% de ciudadanos sienten que fue efectiva la atención en el municipio Distrital de Cutervo, teniendo una relación positiva moderada en que se encuentran los datos.

Asimismo, otros autores como Villanueva & Vela (2023) encontraron en Bolivia que el 52,5 % de empleados cuentan con competencias laborales de nivel bajo deficientes ocasionando pérdidas, por otro lado Ramos (2022) concluyo que existencia de una relación del 79,3 % alta y significativa, de igual manera Huanca et al. (2021b) encontraron en sus hallazgos una relación del 71,7 % entre sus variables.

los autores concluyeron con distintos resultados en sus investigaciones, hallando mayoritariamente una correlación verdadera entre la variable, competencia laboral y calidad de atención, las mismas deben ser abordadas con preocupación por la medianamente satisfacción del ciudadano por la atención percibida del personal.



CONCLUSIONES

A partir del procesamiento, análisis seguido de la interpretación de los datos recopilados del trabajo efectuado en campo, se presentan las siguientes conclusiones de cada objetivo de estudio:

PRIMERA. El objeto general de la investigación, fue alcanzar la relación de las competencias laborales y la atención de calidad al ciudadano en el Distrito Municipal de Chucuito para el año 2024. Esto se obtuvo a través del cálculo de la estadística Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de ,639, el cual se traduce a un 63,9 por ciento de correlación positiva considerable entre las dos variables. Con un P-valor calculado con Tau-b de Kendall de ,000 (0,00%), que resulta ser menor que alfa 0,05, se puede decir que existe relación positiva y significativa entre las dos variables competencias laborales y atención de calidad.

SEGUNDA. El objetivo específico 1, del estudio se enuncia en los siguientes términos: determinar la relación entre la calidad de la atención al ciudadano y las actitudes en el Distrito Municipal de Chucuito del año 2024, la misma se obtuvo por medio de cálculos con la estadística Rho de Spearman, en este caso el resultado fue ,509 o 50,9%, teniendo una correlación positiva. Superando el P-valor determinado con Tau-b de Kendall de ,000 (0,0%), siendo menor que alfa 0,05(5%). Por lo tanto, podemos concluir que existe una relación media y significativa entre las actitudes y la calidad de atención brindada.

TERCERA. Tuvo como objetivo específico 2 de la indagación: determinar la relación existente entre el conocimiento y la atención dada al usuario en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, lo mismo se realizó con la estadística Rho de Spearman, obteniendo un valor de ,544 que representa (54,4%) de correlación positiva media. P-valor que fue hallado con Tau-b de Kendall de ,000 (0,0%), menor que el alfa 0,05 (5%); por lo tanto, se puede



postular la existencia de una relación media y significativa entre los conocimientos y la calidad de atención brindada.

CUARTA. Establecer la correlación existente entre las destrezas y la calidad de atención a los usuarios en el municipio de Chucuito 2024, se calculó con el estadístico Rho de Spearman, obteniendo un resultado de ,634 equivalente al (63,4%) de correlación positiva considerable. P-valor calculado con Tau-b de Kendall de ,000 (0,0%), siendo menor al alfa 0,05(5%). Por ende, podemos deducir la existencia de una relación directa y significativa de las destrezas y la calidad de atención.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. según los hallazgos generales, se debe mejorar las competencias del personal administrativo e institucional; por esto se recomienda al responsable de la oficina de Recursos Humanos y al responsable de la Gerencia Municipal, desarrollar mejor la selección del personal, realizar capacitaciones continuas en cultura de atención. Además, se recomienda a la entidad implementar un aplicativo móvil municipal para que los usuarios puedan acceder a los servicios virtuales de tramites documentarios y recibir información en corto tiempo, la misma fortalecerá la atención y complacencia del ciudadano.

SEGUNDA. Entre las actitudes y calidad de atención existe una correlación positiva media, lo cual refiere que si la actitud del personal administrativo mejora, también aumentara la calidad de atención. Por ello al encargado de la oficina de Recursos Humanos de la entidad se recomienda fomentar reuniones abiertas de socialización entre el personal administrativo y la autoridad, mediante el dialogo se disminuirán posibles incidencias de actitudes del personal, ya sean preocupaciones, ideas o posibles soluciones. las mismas deben desarrollarse en ambientes externos a la institución.

TERCERA. El resultado de los conocimientos y calidad de atención tuvieron una relación positiva media y para mejorar el conocimiento del personal se recomienda al titular del pliego de la Gerencia Municipal, implementar programas de incentivos que tengan por objetivo reconocer al personal administrativo sobresaliente, mediante los beneficios económicos para acceder a los cursos de nivel profesional. El acceso a lo mencionado ayudara a optimizar la atención satisfaciendo el anhelo del ciudadano.



CUARTA. los hallazgos en la investigación entre las destrezas y calidad de atención tuvieron una correspondencia positiva y considerable, en consecuencia, se recomienda al encargado de la dependencia de Recursos Humanos de la institución proponer ascensos laborales y económicos de reconocimiento por el desarrollo positivo a sus funciones, descubriendo nuevas destrezas en bienestar del desarrollo personal y social.



BIBLIOGRAFÍA

- Alavi, M., & Leidner, D. (2003). Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios, en sistemas de gestión del conocimiento. Teoría y práctica,. *Editor Stuart Barnes, Colección Negocios, Thompson Editores, España*, p 17-40.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Alvarez, D. E. (2019). *Gerencia pública y burocracia: la Nueva Gestión Pública (NGP), en clave latinoamericana* (1st ed.). Universidad del Valle.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/j.ctv1228jvd>
- Arrobes Escobar, S. (2019). *Manual para la Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público*. Secretaria de Gestión Publica - Presidencia del Consejo de Ministros.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165292/Manual para la Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.pdf.pdf?v=1653945577>
- Arrupe, M. G., & Milito, E. (2015). Atención al ciudadano en el ámbito municipal. In M. L. Pagani, M. Alejandra Payo, & B. Galinelli (Eds.), *Estudios sobre Gestión Pública* (1a ed.). Subsecretaria para la Modernización del Estado - Buenos Aires Argentina.
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/50099>
- Ayuso, A. R. (2002). *Eficacia y Eficiencia*. WinRed.Es.
<https://winred.es/management/eficacia-y-eficiencia/gmx-niv116-con1409.htm>
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1985). Quality counts in services, too (La calidad cuenta en los servicios). *Business Horizons*, 28(3), 44–52.
[https://doi.org/10.1016/0007-6813\(85\)90008-4](https://doi.org/10.1016/0007-6813(85)90008-4)
- Blázquez, M. L., Masclans, R., & Canals, J. (2019). El futuro del empleo y las competencias



profesionales del futuro: la perspectiva de las empresas. *IESE Business School, University of Navara*, 1–3. <https://www.iese.edu/es/wp-content/uploads/sites/2/2019/02/Resumen-Ejecutivo-El-Futuro-Empleo.pdf>

Cano Torreblanca, J. Y., & Carbajal Ugarte, D. J. (2022). *Calidad en la atención a los ciudadanos en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12487>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2018). *Competencias para el Sector Público Iberoamericano*. In M. Lacoviello & M. Pulido (Eds.), *Competencias Laborales en el Sector Público* (Vol. 02 pp). editorial coleccion experiencias EIAPP. <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/02/ExperienciasEIAPP-2019-Competencias.pdf>

Chacha Chacha, J. E., Sánchez Cruz, J., Quimiz Sandoya, J. J., & Llamuca Esmeraldas, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Universidad y Sociedad*, 15(6), 204-213. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4138>

Choquetico Quispe, D. L. (2024). *Actitud y calidad de atención hacia los pacientes del hospital Lucio Aldazabal Pauca, Huacané, Puno 2023* [Tesis de Maestría, universidad Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11709>

Concha Bendezú, C. J., Farfán Pimentel, J. F., Bernales Mendoza, M. E., Morales Ayarza, J. J., & Farfán Pimentel, D. E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911–1931. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218

Coronado Proaño, C. C. (2021). *Calidad de atención y Actitud Profesional en un Distrito de Salud de la ciudad de Santa Elena, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César



Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67249>

Davalos Arana, M. H. (2023). *Competencia laboral y calidad de atención de los colaboradores de una municipalidad del Cantón Guayaquil-Ecuador 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6361322>

Delgado Bohórquez, V. M. (2009). El Modelo de las Competencias Laborales: Base para la Gestión del Talento Humano en las Organizaciones. *Económicas CUC*, 30(2), 25–38. <http://hdl.handle.net/11323/2839>

Delgado Tapia, V. A., Arbulú Pérez, C. G., Nauca Torres, E. S., Valiente Lopez, M. A., & Rojas Peña, B. C. (2023). *La gestión administrativa en la calidad de atención al ciudadano en un gobierno local de Perú*. Religación Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.64>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Plan Nacional de competencias Laborales en el sector público*. 1–150. file:///C:/Users/PC/Downloads/Plan Nacional de Competencias Laborales para el sector público.pdf

Dolan, S. L., & Garcia, S. (2002). “Managing by values: Cultural redesign for strategic organizational change at the dawn of the twenty-first century” [Gestión por valores: rediseño cultural para un cambio organizacional estratégico en los albores del siglo XXI]. *Journal of Management Development*, Vol. 21 No. 2, pp. 101-117. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02621710210417411>

Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta. edici). Mc Graw Hill.

Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34,349-368. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463



Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014).

Metodología de la Investigación (McGRAW-HIL).

Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48–75.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>

Huanca Frias, J. O., Morales zamalloa, C. A., Zela Pacori, C. E., & Talavera Salas, I. X.

(2021a). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno 2020. *Artículo de Investigación - Polo Del Conocimiento*, 6(1), 2. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>

Huanca Frias, R. E., Aguilar Pinto, S. L., Quispe Ticona, I. L., & Apaza Justo, J. J. (2021b).

Competencia laboral y el rendimiento ocupacional de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca – 2020. *Articulo de Investigación - Ciencias de La Salud*, 7, 487–498. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Inzunza Bustamante, G. E. (2020). *Calculo del tamaño de la muestra*.

<https://www.youtube.com/watch?v=cya4JCVpC9w>

Kurtz, C. F., & Snowden, D. J. (2003). The new dynamics of strategy: Sense-making in a complex and complicated world. *IBM Systems Journal*, 42(3), 462–483.

<https://doi.org/0.1147/sj.423.0462>

Ministerio de Trabajo y Pomoción del Empleo. (2020). *Resolución Ministerial N° 017 - 2020*

- TR. Resolución Ministerial 017-2020-TR. Lineamientos para el desarrollo y fortalecimiento de competencias para la empleabilidad. Lima, 28 de enero del 2020.

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpc/[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/497](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/497047/RM-017-2020-TR.pdf)

047/RM-017-2020-TR.pdf



- Moina Palacios, J. L. (2021). *Relación de la Competencias Laborales y la Calidad del Servicio de los Colaboradores de la Sub Gerencia de Logística en la Municipalidad de Santa Anita*. 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5824>
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Qué es la competencia laboral*. Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento. <https://www.oitcinterfor.org/página-libro/1-¿qué-competencia-laboral#>
- Picallo Búa, J. M. (2021). *Información, transparencia y atención al ciudadano en la Administración autonómica de Galicia* [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid - España]. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/3457>
- Presidencia de Consejo de Ministros, & Secretaría de Gestión Pública. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. In *Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género*. <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/manual-para-la-atencion-a-la-ciudadania.pdf>
- Quintero Teller, J. (2010). Competencias Laborales. Aproximación al Estado del Arte y su Concepto. *Duazary*, 7(2), 274–281. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156323010>
- Ramos Arquí, L. (2022). *Gestión de la capacitación y desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo - Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91311>
- Rodríguez Rodríguez, J., & Reguant Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>



- Sanchez Villegas, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital San Juan de Cutervo* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10351>
- Sarmiento Delgado, Y. F. (2021). *Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Puno - 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo - Lima].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78781>
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*.
- Stevenson, W. (2005). *Estadística para administración y economía: conceptos y aplicaciones*. Harla SA.
- Vara Horna, Alfredo, A. (2010). ¿Cómo hacer una Tesis en Ciencias Empresariales? In *Manual breve para los tesis de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing* (2nd ed.). Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. Lima – Perú.
- Vargas Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el Concepto de Percepción. *Alteridades*, 4(8), 47–53.
- Villanueva Campos, O. A., & Vela León, F. E. (2023). Competencias laborales y el efecto relajación: impacto en los retrasos de proyectos en empresas de transporte y logística en la industria petrolera de Bolivia. *ACADEMO (Asunción)*, 10(1), 60–74.
<https://doi.org/10.30545/academo.2023.ene-jun.6>
- Zeithaml, V. A. (2009). *Marketing de servicios*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L..



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA NIVEL RELACIÓN

TÍTULO: COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024

ENFOQUE: Cuantitativo. MÉTODO: Deductivo. TIPO: Aplicada. NIVEL: Correlacional. DISEÑO: No experimental.

POBLACIÓN: 1200 ciudadanos. MUESTRA: 292 ciudadanos. TECNICA: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024?	OBJETIVO GENERAL Alcanzar la relación de las competencias laborales y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024	HIPÓTESIS GENERAL La relación de las competencias laborales y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo	V1 Competencias Laborales (Miranda, 2003)	Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Normas • Comportamiento • Compromiso
				Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Explícito • Tácito • Cultural
				Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica • Gestión por resultados • Liderazgo • Transparencia • Innovación y Adaptabilidad
PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Qué relación existe entre las actitudes y la calidad de atención al ciudadano en la	OBJETIVO ESPECÍFICO Lograr la relación de las actitudes y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad	HIPÓTESIS ESPECÍFICO La relación de las actitudes y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad		Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta emotiva • Calidad • Experiencia
				Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Proceso • Recursos



<p>Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre los conocimientos y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024?</p> <p>¿Qué la relación existe entre las destrezas y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024?</p>	<p>Distrital de Chucuito, año 2024</p> <p>Conseguir la relación de los conocimientos y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024</p> <p>Conseguir la relación de las destrezas y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024</p>	<p>Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo</p> <p>La relación de los conocimientos y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo</p> <p>La relación de las destrezas y la atención de calidad al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Chucuito, año 2024, es positivo y significativo</p>	<p>V2</p> <p>Calidad de atención (Zeithaml, 2009)</p>	<p>Percepción</p> <p>Expectativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Conocimiento • Sensación <ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Comunicación • Resultado
--	--	---	--	--------------------------------------	---



INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN

CUESTIONARIO

COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024

Nuestro objetivo es conocer las percepciones sobre las **competencias laborales y calidad de atención**, motivo por el cual le solicitamos responder con objetividad el siguiente cuestionario.

Instrucciones: Marque con una X, en aquella opción que exprese su percepción, en cada una de las afirmaciones siguientes:

PUNTUACIÓN DE ESCALA				
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES

N°	Dimensión: Actitudes	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo ve los valores del personal en la toma de decisiones?					
2	¿Cuál es el nivel de respeto a las normas de convivencia entre el personal administrativo?					
3	¿Está usted de acuerdo con el nivel de comportamiento del personal administrativo?					
4	¿Cómo evalúa el nivel de compromiso del personal administrativo frente a los objetivos y a la institución?					
Dimensión: Conocimientos						
5	¿El personal administrativo cuenta con conocimientos explícitos sobre las leyes y regulaciones que rigen la administración pública?					
6	¿El personal administrativo posee la experiencia laboral tacita para desempeñar su cargo?					
7	¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del personal administrativo sobre la cultura del distrito de Chucuito ?					
Dimensión: Destrezas						
8	¿El personal administrativo estará capacitado para desarrollar planes estratégicos a largo plazo?					
9	¿Cree que el personal administrativo este enfocado a la gestión por resultados?					
10	¿En la MDCH existe liderazgo que motive al personal administrativo para enfrentar desafíos?					
11	¿El personal administrativo será transparente en atención al ciudadano?					
12	¿El personal administrativo tiene la capacidad de implementar nuevas políticas administrativas y adaptarse al cambio?					



VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Dimensión: Satisfacción	Valoración				
		1	2	3	4	5
13	¿El personal que lo atendió tuvo respuesta a lo solicitado según sus emociones?					
14	¿la calidad de información proporcionada por el personal administrativo fue clara y útil ?					
15	¿Cómo califica su experiencia en cuanto a la atención percibida?					
	Dimensión: Eficiencia					
16	¿El tiempo de atención a sus peticiones fue lo más adecuado?					
17	¿Cómo evalúa los procedimientos administrativos en atención al ciudadano?					
18	¿Se utilizaron los recursos más adecuados y eficientes en atención a sus peticiones ?					
	Dimensión: Percepción					
19	¿Cómo visualiza la actitud del personal que labora en la MDCH?					
20	¿El personal administrativo del área demostró conocimiento para resolver las necesidades del ciudadano?					
21	¿Qué sensación percibió al interactuar con el personal administrativo?					
	Dimensión: Expectativa					
22	¿El personal administrativo ofrece una calidad de atención que inspira confianza y credibilidad?					
23	¿Cómo evalúa la calidad de comunicación entre la autoridad municipal y los ciudadanos?					
24	¿La calidad de atención fue satisfactoria en relación al resultado esperado?					

¡Muchas gracias por tomarse el tiempo para responder la encuesta!



EVIDENCIAS DE BASE DE DATOS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Cómo ve los valores del personal en la toma de decisiones?	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿Cuál es el nivel de respeto a las normas de convivencia entre ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿Está usted de acuerdo con el nivel de comportamiento del per...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿Cómo evalúa el nivel de compromiso del personal administrati...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿El personal administrativo cuenta con conocimientos explícito...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿El personal administrativo posee la experiencia laboral tacita ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del personal administra...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿El personal administrativo estará capacitado para desarrollar ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿Cree que el personal administrativo este enfocado a la gestió...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿En la MDCH existe liderazgo que motive al personal administ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿El personal administrativo será transparente en atención al ci...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿El personal administrativo tiene la capacidad de implementar ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿El personal que lo atendió tuvo respuesta a lo solicitado segú...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿La calidad de informacion proporcionada por el personal admi...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	9	0	¿Cómo califica su experiencia en cuanto a la atención percibida?	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿El tiempo de atención a sus peticiones fue lo mas adecuado?	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿Cómo evalúa los procedimientos administrativos en atención ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿Se utilizaron los recursos más adecuados y eficientes en atee...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	¿Cómo visualiza la actitud del personal que labora en la MDCH?	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	¿El personal administrativo del área demostro conocimiento pa...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	¿Qué sensación percibo al interactuar con el personal adminis...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	¿El personal administrativo ofrece una calidad de atención que ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	¿Cómo evalúa la calidad de comunicación entre la autoridad m...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	¿La calidad de atención fue satisfactoria en relación al resultad...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada

IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
6	P6	Númérico	8	0	¿El personal administrativo posee la experiencia laboral tacita ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿Cómo evalúa el nivel de conocimiento del personal administra...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿El personal administrativo estará capacitado para desarrollar ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿Cree que el personal administrativo este enfocado a la gestió...	{1, Muy Mal...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿En la MDCH existe liderazgo que motive al personal administ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿El personal administrativo será transparente en atención al ci...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿El personal administrativo tiene la capacidad de implementar ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿El personal que lo atendió tuvo respuesta a lo solicitado segú...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿La calidad de informacion proporcionada por el personal admi...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	9	0	¿Cómo califica su experiencia en cuanto a la atención percibida?	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿El tiempo de atención a sus peticiones fue lo mas adecuado?	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿Cómo evalúa los procedimientos administrativos en atención ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿Se utilizaron los recursos más adecuados y eficientes en atee...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	¿Cómo visualiza la actitud del personal que labora en la MDCH?	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	¿El personal administrativo del área demostro conocimiento pa...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	¿Qué sensación percibo al interactuar con el personal adminis...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	¿El personal administrativo ofrece una calidad de atención que ...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	¿Cómo evalúa la calidad de comunicación entre la autoridad m...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	¿La calidad de atención fue satisfactoria en relación al resultad...	{1, Muy Mal...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Actitudes	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
26	Conocimien...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
27	Destrezas	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
28	COMPETE...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Escala	Entrada
29	CALIDAD_A...	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada



TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

3 : P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	1	2
2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3
3	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	3	1	2	1	2
4	3	2	1	3	1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3
5	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3
6	3	3	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
7	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3
8	3	3	2	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
9	3	2	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	5
10	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	1	4
12	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2
13	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3
14	1	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2
15	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4
16	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3
17	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3
18	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
19	3	2	1	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3
20	3	3	2	3	4	5	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3
21	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2
22	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3
23	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
24	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1
25	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	1	1	2
26	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
27	3	1	2	1	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3
28	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	3
29	3	2	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	1	4	
30	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3
31	2	1	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4
32	3	2	3	4	4	5	4	4	3	1	4	2	2	3	3	4	1	4	2	4	4	3	2	5
33	2	1	3	2	1	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	1
34	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
35	2	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	2
36	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	2	3	3	3
37	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2
38	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4
39	2	2	1	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	5	2	3	2	2	3	3
40	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
41	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
42	3	2	2	3	2	4	5	3	2	3	4	3	4	4	2	1	2	2	2	3	3	4	1	3
43	3	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5
44	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2
45	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3
46	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3

Vista de datos Vista de variables



TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024..sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2

Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
47	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
48	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
49	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
50	1	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4	3	5	4
51	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3
52	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	1	2	2	3	2	3	4	3	2	2	1	2
53	3	1	1	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3
54	2	3	3	4	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2
55	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3
56	2	1	1	2	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
57	2	1	1	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2
58	3	2	3	2	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	4	4
59	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3
60	3	1	2	2	3	4	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	1	1	2
61	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
62	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1
63	3	2	1	3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3
64	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
65	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3
66	2	3	1	1	3	3	4	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
67	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
68	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2
69	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3

Vista de datos Vista de variables

TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024..sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2

Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
70	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2
71	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
72	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
73	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
74	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3
75	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3
76	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2
77	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3
78	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
79	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3
80	2	1	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2
81	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	4
82	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	1
83	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	3
84	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3
85	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2
86	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
87	2	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2
88	3	1	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	1	3	3	4	2	3	3
89	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	3
90	1	3	1	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3
91	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2
92	2	2	1	2	5	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3

Vista de datos Vista de variables



*TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024..sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
93	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	1	3
94	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2
95	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3
96	3	1	2	3	4	4	3	3	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
97	2	1	3	2	3	4	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2
98	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	1
99	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2
100	2	1	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3
101	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	1	2	3	3	2	3	2	1	3
102	2	1	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2
103	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3
104	3	2	3	3	4	3	4	2	1	2	3	4	3	1	3	2	2	4	3	2	3	3	1	3
105	1	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
106	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	4	3	3	2	1	1	3	3	1	3
107	2	3	2	2	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4
108	1	2	3	3	3	2	4	4	3	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2
109	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3
110	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	1	3
111	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
112	3	2	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4
113	2	1	1	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
114	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2
115	3	3	2	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3

Vista de datos Vista de variables

*TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024..sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
116	3	1	1	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	1	2
117	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4
118	3	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	3	2
119	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3
120	2	1	1	1	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
121	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2
122	3	1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
123	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
124	3	1	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2
125	2	2	3	4	4	3	1	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4
126	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	1	3	3
127	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	1	3
128	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3
129	3	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
130	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
131	3	2	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4
132	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	1
133	3	1	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2
134	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2
135	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1
136	3	2	1	3	3	4	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	4
137	3	1	1	1	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2
138	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3

Vista de datos Vista de variables



*TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024..sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
139	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	4
140	1	2	1	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
141	3	1	2	3	4	3	4	4	2	3	4	5	4	3	4	2	4	4	3	4	3	5	1	4
142	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3
143	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	1	3
144	3	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3
145	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2
146	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	2	2	2	2
147	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3
148	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
149	2	1	1	2	1	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
150	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
151	3	4	5	3	3	4	5	4	3	2	5	3	3	2	2	4	2	3	2	5	3	4	4	4
152	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4
153	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3
154	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	4
155	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1
156	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2
157	3	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
158	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1
159	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
160	2	3	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2
161	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	1	4

Vista de datos Vista de variables

*TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024..sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
162	1	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
163	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2
164	2	3	1	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
165	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	1	4
166	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	2
167	2	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
168	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1
169	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4
170	3	3	2	1	3	4	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3
171	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
172	3	3	2	3	3	4	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1
173	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2
174	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
175	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
176	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3
177	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
178	1	1	2	3	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3
179	2	2	1	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
180	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2
181	3	3	1	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	1	3
182	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	1	3
183	3	1	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
184	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3

Vista de datos Vista de variables



IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
185	2	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2
186	1	1	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4
187	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5
188	3	1	2	1	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3
189	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3
190	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3
191	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3
192	3	1	1	3	3	4	3	1	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3
193	2	1	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
194	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	1	1	1	2	1
195	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3
196	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2
197	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3
198	1	1	1	2	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2
199	3	3	2	4	4	3	4	1	2	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	1	4
200	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3
201	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	5	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2
202	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3
203	3	1	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	3
204	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	3
205	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
206	1	2	1	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
207	2	2	1	2	3	4	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
208	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
209	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	1	3
210	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2
211	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3
212	2	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2
213	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4
214	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	3	1	2	4	1	3
215	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3
216	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
217	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4
218	2	1	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	2	3	3	1	3
219	2	1	2	3	1	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1
220	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	4
221	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2
222	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2
223	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4
224	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	2	3
225	2	1	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1
226	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
227	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	4
228	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2
229	3	3	1	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3
230	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicon:ON



*TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024..sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
231	2	1	1	3	1	2	1	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
232	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
233	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	4	3
234	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	5	4	3	4	5	2	1	3	3
235	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	4
236	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
237	3	2	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4
238	2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
239	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4
240	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	1	3
241	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3
242	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2
243	4	3	3	3	4	4	5	3	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4
244	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2
245	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2	1
246	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2
247	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3
248	1	2	1	4	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3
249	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4
250	2	2	1	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1
251	2	1	2	3	2	2	1	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	1	2	2
252	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	3	2	3	3	2
253	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4

Vista de datos Vista de variables

*TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024..sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
254	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
255	2	2	4	1	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2
256	2	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	3
257	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
258	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2
259	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
260	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
261	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3
262	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	5
263	3	2	1	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2
264	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3
265	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
266	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3
267	4	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
268	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3
269	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	3
270	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4
271	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	1	2	2
272	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3
273	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2	4	2	3	3	4	2	4	3	4	2	3	2	4
274	3	2	1	2	3	4	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3
275	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2
276	2	1	1	3	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1

Vista de datos Vista de variables



TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P14 2 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
277	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
278	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2
279	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1
280	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3
281	2	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4
282	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3
283	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
284	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	1	4
285	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
286	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	3
287	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2
288	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
289	3	3	1	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1
290	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4
291	1	2	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3
292	2	1	1	3	2	3	3	2	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3
293																								
294																								
295																								
296																								
297																								
298																								
299																								

Vista de datos Vista de variables

TESIS_COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, 2024.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

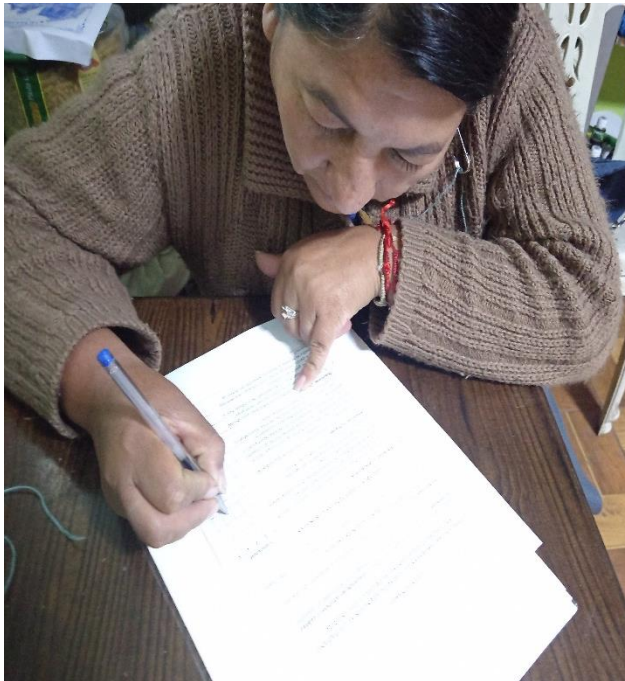
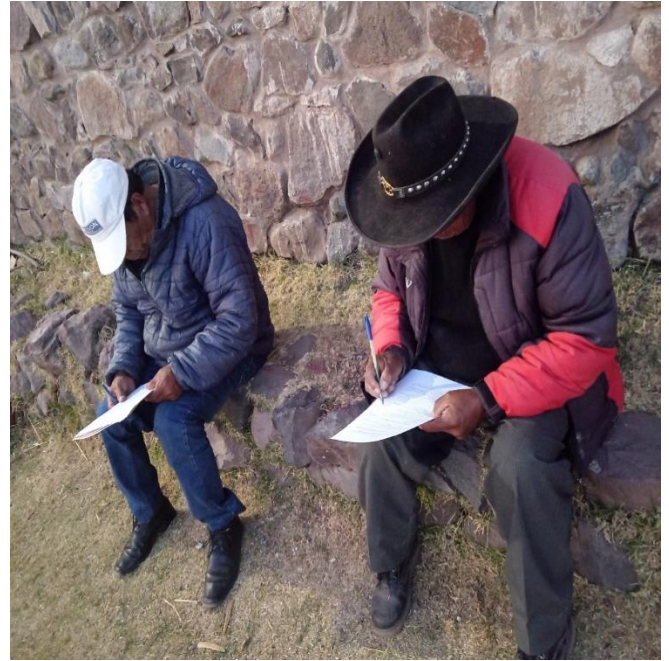
28: P23 1 Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	Malo	Muy ...	Reg...	Malo	Muy ...	Muy ...	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo	Bueno	Malo	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Muy ...	Malo
2	Malo	Muy ...	Malo	Reg...	Reg...	Reg...	Reg...	Reg...	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo	Bueno	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular
3	Muy ...	Muy ...	Malo	Reg...	Muy ...	Malo	Reg...	Malo	Reg...	Malo	Muy ...	Malo	Muy ...	Malo	Muy ...	Regular	Muy ...	Malo	Malo	Regular	Muy ...	Malo	Muy ...	Malo
4	Reg...	Malo	Muy ...	Reg...	Muy ...	Reg...	Bueno	Malo	Reg...	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Bueno	Regular	Malo	Regular
5	Malo	Muy ...	Malo	Malo	Reg...	Reg...	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo	Malo	Regular	Muy ...	Malo	Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	Muy ...	Regular
6	Reg...	Reg...	Muy ...	Malo	Reg...	Bueno	Malo	Reg...	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular
7	Malo	Muy ...	Malo	Reg...	Reg...	Reg...	Reg...	Malo	Reg...	Malo	Regular	Regular	Muy ...	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Muy ...	Regular
8	Reg...	Reg...	Malo	Malo	Bueno	Muy ...	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Muy B...	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
9	Reg...	Malo	Muy ...	Reg...	Reg...	Bueno	Reg...	Reg...	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Malo	Regular	Malo	Regular	Malo	Muy B...
10	Muy ...	Malo	Muy ...	Muy ...	Malo	Malo	Reg...	Malo	Reg...	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Muy ...	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
11	Reg...	Reg...	Reg...	Bueno	Reg...	Bueno	Bueno	Reg...	Reg...	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Muy ...	Bueno	Bueno
12	Muy ...	Malo	Muy ...	Malo	Muy ...	Malo	Malo	Reg...	Malo	Muy ...	Muy ...	Malo	Muy ...	Regular	Malo	Malo	Muy ...	Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	Muy ...	Malo
13	Malo	Malo	Malo	Bueno	Malo	Reg...	Reg...	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Muy ...	Regular
14	Muy ...	Muy ...	Reg...	Malo	Reg...	Reg...	Malo	Reg...	Malo	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Muy ...	Regular	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo
15	Reg...	Malo	Reg...	Reg...	Bueno	Bueno	Reg...	Malo	Reg...	Regular	Regular	Malo	Regular	Bueno	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Muy B...	Bueno
16	Muy ...	Reg...	Malo	Malo	Reg...	Reg...	Reg...	Reg...	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Muy ...	Regular
17	Malo	Reg...	Malo	Reg...	Reg...	Reg...	Malo	Malo	Malo	Regular	Muy ...	Muy ...	Malo	Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Malo	Muy ...	Regular
18	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Malo	Muy ...	Malo	Malo	Muy ...	Muy ...	Malo	Malo	Muy ...	Malo	Regular	Muy ...	Malo	Malo	Muy ...	Muy ...	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo
19	Reg...	Malo	Muy ...	Malo	Reg...	Malo	Reg...	Malo	Reg...	Bueno	Bueno	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy ...	Regular
20	Reg...	Reg...	Malo	Reg...	Bueno	Muy ...	Bueno	Reg...	Malo	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Malo	Regular	Malo	Bueno	Malo	Malo	Malo	Regular
21	Malo	Muy ...	Muy ...	Malo	Malo	Malo	Reg...	Malo	Muy ...	Malo	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Muy ...	Malo
22	Reg...	Malo	Muy ...	Malo	Malo	Malo	Reg...	Reg...	Malo	Malo	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy ...	Regular
23	Reg...	Reg...	Malo	Reg...	Reg...	Reg...	Reg...	Reg...	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Regular	Bueno	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular

Vista de datos Vista de variables

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS







VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

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

TÍTULO: COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO (Nombres) : Enrique Apaza Chino
- PROFESIÓN : Lic. en Administración
- CARGO ACTUAL : Docente
- GRADO ACADÉMICO : Doctor en Administración

II. ASPECTOS 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	4	X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems 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	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

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

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

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y Fecha: 20-06-24

Sello y firma del experto

DNI N° 02413123

N° CELULAR 975809091



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: 21 de Abril 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: FERNANDO ALEXANDER FLORES PINO

Dirección: ASC. JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO SEC. II MZ. 11 LT. 05

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 45140872

Teléfono: 984369707 email: bsdfernandoflorespino@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, AÑO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): CIUDADANO, MUNICIPALIDAD, COMPETENCIA LABORAL

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

1,2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



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

21 de Abril 2025

Fecha