

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Impacto de la gestión de la calidad en la competitividad,
Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025**

TESIS
para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:
Danna Nayeli, Peralta Preciado

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Impacto de la gestión de la calidad en la competitividad,
Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Armestar Amaya, Alex Alfrehth (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-0879-7232

Mg. López Michelini, Oswaldo Rafael (secretario)

Código ORCID: 0009-0006-9220-0780

Mg. Sosa Orellana, Cristihan (vocal)

Código ORCID: 0000-0001-8298-2244

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Impacto de la gestión de la calidad en la competitividad,
Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma**

Est. Peralta Preciado, Danna Nayeli (Autora)

Código ORCID: 0009-0004-4724-9716

Mg. Sosa Orellana, Cristihan (Asesor)

Código ORCID: 0000-0001-8298-2244

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTANCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (presencial)

En Tumbes, a los veintisiete días del mes de agosto del dos mil veintiséis, siendo las 10:25 horas, en el Auditorio Álvaro Camacho Sánchez de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 400-2025/UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Mg. Alex Alfrehth Armestar Amaya (**Presidente**), Mg. Oswaldo Rafael López Michelini, (**Secretaría**) y Mg. Cristihan Sosa Orellana (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Cristihan Sosa Orellana como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **"Impacto de la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025"**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la Bachiller: **DANNA NAYELI PERALTA PRECIADO**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **DANNA NAYELI PERALTA PRECIADO**, con calificativo.....**Bueno**.....

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda Apta para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11 horas 20 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 17 de junio del 2026

Mg. Alex Alfrehth Armestar Amaya
DNI N° 41737972
Código ORCID N° 0000-0002-0879-7232
Presidente (a)

Mg. Oswaldo Rafael López Michelini
DNI N° 44408288
Código ORCID N° 0009-0006-9220-0780
Secretario (a)

Mg. Cristihan Sosa Orellana
DNI N° 00373944
Código ORCID N° 0000-0001-8298-2244
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

REPORTE DE SIMILITUD



Danna Nayeli Peralta Preciado

Impacto de la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025

PREGRADO-ASESORIA TESIS

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:620884454

Fecha de entrega

5 sept 2026, 21:29 GMT-5

Fecha de descarga

21 sept 2026, 12:26 GMT-5

Nombre del archivo

Impacto de la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmir....pdf

Tamaño del archivo

1.3 MB

90 páginas

17.633 palabras

116.523 caracteres



3% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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


 WILLY AIN CRISTIAN GARCIA ORILLAN
 NUMERO DE COLEGATURA 007338
 MAGISTER EN FINANZAS

Fuentes principales

- 2% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 3% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet		
	repositorio.ucv.edu.pe		1%
2	Trabajos del estudiante		
	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-05		<1%
3	Trabajos del estudiante		
	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-12-22		<1%
4	Trabajos del estudiante		
	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-11		<1%
5	Trabajos del estudiante		
	Universidad Cesar Vallejo on 2017-03-22		<1%
6	Trabajos del estudiante		
	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-07		<1%
7	Trabajos del estudiante		
	Universidad Tecnologica del Peru on 2026-07-19		<1%
8	Trabajos del estudiante		
	Universidad Mariano Gálvez de Guatemala on 2026-04-23		<1%
9	Internet		
	documentos.uru.edu		<1%
10	Trabajos del estudiante		
	Universidad Nacional de Tumbes on 2018-07-17		<1%
11	Internet		
	repositorio.uladech.edu.pe		<1%



12	Trabajos del estudiante	
Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-10-11		<1%
13	Trabajos del estudiante	
Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-10		<1%
14	Internet	
www.publicaciones.urbe.edu		<1%


Mg. LIC. ABEL ORDÓÑEZ ROSA ORELLANA
VOTADO EN SOLICITUD N° 115
MAESTRO EN FINANZAS

DEDICATORIA

A Dios, por darme sabiduría, fuerza y guía para recorrer este camino de incertidumbre, alegría y propósitos, en ti puse toda mi fé y por ello, me concedes mis peticiones.

A mis padres Edgar y Mery, por todo lo que han hecho y siguen haciendo por mí. Gracias por formarme como persona de bien, por sus sacrificios, su amor y por ser el pilar fundamental de mi vida. Cada esfuerzo, cada enseñanza y cada momento ha sido para llegar hasta aquí y hacerlos sentir orgullosos; este logro es tan suyo como mío.

A mi hermano Pablo, mi ejemplo a seguir. Siempre lo ha sido y siempre lo será. Tu disciplina, tu integridad y tu forma de enfrentar la vida han sido mi mayor inspiración y motivación.

A mi familia materna y paterna, por su apoyo constante, sus palabras de aliento y su cariño, por cada mensaje, consejo y gesto de fe en mí me dieron la fuerza para seguir adelante incluso en los momentos más difíciles.

A los docentes, por los conocimientos impartidos, por sus exigencias y por creer en nuestro potencial. Gracias por ayudarnos a crecer un día a la vez y por hacer posible este logro.

Danna Nayeli Peralta Preciado

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater, la Universidad Nacional de Tumbes, por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de crecer profesional y personalmente. Gracias por los aprendizajes, las experiencias y por formar parte fundamental de esta nueva etapa de mi vida.

Al Mg. Cristihan Sosa Orellana, por su valioso aporte, dedicación y guía en la realización de esta obra académica. Su asesoría y conocimientos fueron clave para culminar exitosamente este trabajo.

Danna Nayeli Peralta Preciado

ÍNDICE

	Pág.
ACTA DE SUSTENTACIÓN	4
REPORTE DE SIMILITUD	5
ÍNDICE	11
ÍNDICE DE TABLAS	12
INDICE DE ANEXOS	13
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	17
2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS	17
2.2. ANTECEDENTES.....	25
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	35
III. MATERIALES Y MÉTODOS	36
3.1. HIPÓTESIS.....	36
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	37
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	38
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	41
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	42
3.6. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	44
3.7. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1. RESULTADOS	48
4.2. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Registro de unidad de Personal – Mayo.	39
Tabla 2. Distribución de la población y la muestra por categoría laboral	40
Tabla 3. Rango de Coeficiente de Rho Spearman	43
Tabla 4. Rango y confiabilidad	44
Tabla 5. Análisis de confiabilidad de la variable gestión de la calidad	45
Tabla 6. Análisis de confiabilidad de la variable competitividad	45
Tabla 7. Dimensiones, indicadores, ítems e instrumentos y escala de medición	46
Tabla 8. Dimensiones, indicadores, ítems e instrumentos y escala de medición	47
Tabla 9. Nivel de relación de las variables gestión de la calidad y competitividad ...	48
Tabla 10. Nivel de relación de la dimensión responsabilidad de dirección y competitividad	49
Tabla 11. Nivel de relación de la dimensión gestión de recursos y competitividad ..	50
Tabla 12. Nivel de relación de la dimensión realización de servicio y competitividad	51
Tabla 13. Correlación entre las variables gestión de la calidad y competitividad	52
Tabla 14. Correlación entre la dimensión responsabilidad de dirección y competitividad	54
Tabla 15. Correlación entre la dimensión gestión de recursos y competitividad	55
Tabla 16. Correlación entre la dimensión realización de servicio y competitividad ..	56

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	73
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	74
Anexo 3. Cuestionario	76
Anexo 4. Carta de solicitud	80
Anexo 5. Proveído de la carta de solicitud	81
Anexo 6. Análisis de confiabilidad de variable de gestión de la calidad	82
Anexo 7. Análisis de confiabilidad de variable de competitividad.....	83
Anexo 8. Tabulación de la variable gestión de la calidad.....	84
Anexo 9. Tabulación de la variable competitividad	87
Anexo 10. Libro de código de la variable gestión de la calidad.....	90
Anexo 11. Libro de código de la variable competitividad.....	98
Anexo 12. Evidencia del proceso de aplicación de encuestas	106

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, seleccionándose una muestra no probabilística de 100 colaboradores mediante muestreo por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta estructurada, aplicada mediante un cuestionario por cada variable basado en la revisión de literatura, ambos evaluados con escala Likert de 5 puntos; determinándose su confiabilidad del instrumento con el coeficiente Alfa de Cronbach 0.723 para gestión de la calidad y 0.731 para competitividad, considerándose alta. Los datos se procesaron con el software SPSS versión 27 con la prueba gratuita de internet, empleando estadística descriptiva e inferencial. Los resultados demuestran una correlación positiva considerable rs: 0.721 y estadísticamente significativa al 1%, entre las variables de estudio, en proporción entre la dimensión de responsabilidad de dirección y competitividad. En conclusión, se determinó que existe un impacto positivo y significativo de la gestión de la calidad en la competitividad, con una correlación positiva considerable rs: 0.721. La dimensión gestión de recursos mostró la correlación más fuerte rs: 0.767, mientras que responsabilidad de dirección y realización del servicio presentaron correlaciones medias. Estos hallazgos evidencian debilidades en la implementación de prácticas de calidad, liderazgo directivo y ejecución de servicios, lo que limita la competitividad institucional.

Palabras clave: gestión de la calidad, competitividad, administración pública, Municipalidad Provincial, eficiencia organizacional.

ABSTRACT

This research aimed to determine the impact of quality management on competitiveness, Provincial Municipality of Contralmirante Villar, 2025. The study adopted a quantitative, correlational, non-experimental and cross-sectional approach. The population consisted of workers from the Provincial Municipality of Contralmirante Villar, and a non-probabilistic sample of 100 employees was selected through convenience sampling. The data collection technique was a structured survey, applied through a questionnaire for each variable based on the literature review, both evaluated with a 5-point Likert scale. The reliability of the instrument was determined with Cronbach's Alpha coefficient of 0.723 for quality management and 0.731 for competitiveness, which is considered high. The data were processed with SPSS version 27 software, using descriptive and inferential statistics. The results show a considerable positive correlation $r_s: 0.721$ and statistically significant at 1%, between the study variables, in proportion between the dimension of management responsibility and competitiveness. In conclusion, it was determined that there is a positive and significant impact of quality management on competitiveness, with a considerable positive correlation $r_s: 0.721$. The resource management dimension showed the strongest correlation $r_s: 0.767$, while management responsibility and service performance showed average correlations. These findings show weaknesses in the implementation of quality practices, managerial leadership and service execution, which limits institutional competitiveness. It is recommended to strengthen the quality management unit, optimize resources, improve leadership and standardize processes to increase efficiency, citizen satisfaction and the municipality's positioning.

Keywords: quality management, competitiveness, public administration, Provincial Municipality, organizational efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Mediante la necesidad de generar estrategias y enfocarlas a la mejora, la gestión de la calidad se consolida como un factor protagónico en los entornos institucionales, principalmente en aquellos espacios donde la eficiencia y la satisfacción del usuario determinan la competitividad.

En este estudio, se consideran tres dimensiones fundamentales de la gestión de la calidad: responsabilidad de dirección, gestión de recursos y realización del servicio, las cuales se basan en el modelo sistema de gestión de calidad de ISO 9001:2000, asimismo plantean metodología de autodiagnóstico para identificar el nivel de madurez de las entidades y formular planes de mejora orientados hacia la excelencia en la organización (Camisón et al., 2006).

Con relación con la segunda variable, la competitividad, se consideran dimensiones como el conocimiento, innovación, tecnología y logística, las cuales encuentran sustento en la teoría de la estrella de la competitividad de Fonseca (2015) que expresa: “para lograr una descripción de la competitividad que encierre claramente estos conceptos, prefiero la siguiente: es la capacidad que se tiene para ganar la competencia en el mercado” (p. 23). Además, se fundamenta con la teoría Porter (2008), que una entidad es competitiva en la medida que diseña y ejecuta estrategias que generan ventajas diferenciales y sostenibles, integrando políticas adecuadas para consolidar su posición en el entorno.

En América Latina, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) informa que el 70% de los ciudadanos reportan insatisfacción con la calidad de los servicios públicos, destacando una brecha significativa entre las expectativas y la realidad percibida. Las principales contribuciones al problema se relacionan a la carencia de capacitaciones y el desinterés por la mejora continua, donde una investigación realizada por el

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) demuestra que tan solo el 45% de municipios en la región implementan programas de formación con dichas capacitaciones que requiere el personal, afectando de forma directa la calidad y su aporte al servicio público (Del Colle, 2024).

En Perú, se observa una considerable disminución en el uso de instrumento de planificación como parte de la gestión pública. De hecho, ComexPeru (2022) redacta que, en el año 2015, al menos el 79% de los distritos de un departamento cuenta con un Plan de Desarrollo Concertado, dicho instrumento es considerado esencial para la realización del servicio en términos estratégicos. Eventualmente en el 2021, en 10 departamentos ese porcentaje es menor al 50%, siendo un resultado crítico respecto a la implementación de otros planes estratégicos: los datos demuestran que menos del 10% de los distritos cuentan con dicho plan.

En esa misma línea, el Banco Central de Reserva del Perú, elabora un indicador que realiza la medición de las gestiones públicas en los periodos de 2012 y 2021. Al analizar los datos por regiones naturales, se evidencia que la costa con un total de 40 municipalidades provinciales, alcanza un promedio de 75% en la calidad de gestión pública durante el período evaluado, por consiguiente, la selva con sus 117 municipalidades, obtiene 82.9% lo indica una mejora notable en el índice entre ambos años (Castillo, 2023).

El presente estudio se fundamenta en los aportes de Mejía et al. (2018) que ejemplifica la gestión orientada a la calidad, se comprende a la combinación de acciones previamente coordinadas para dirigir y controlar una entidad referente a la calidad; y en Porter (2008), quién destaca la importancia de diseñar una estrategia competitiva basándose en una fórmula general que dirige a la organización sobre cómo alcanzar ventajas sostenibles, definiendo sus metas y políticas. En este sentido, la investigación contribuye al conocimiento académico al identificar ambas teorías en el contexto de la administración pública, fortaleciendo la comprensión del vínculo entre la calidad y competitividad.

En la aplicación del estudio permite evidenciar la correlación entre la gestión de la calidad y competitividad en ámbito de gobiernos descentralizados. Este conocimiento posibilita reevaluar procesos administrativos, funcionales y objetivos de la entidad, generando un diagnóstico y aporte aplicable a la modernización de la gestión pública; dónde los presentes hallazgos podrán ser replicados a otras entidades que busquen optimizar su gestión y determinar su competitividad.

Por su importancia social, la investigación promueve el fortalecimiento institucional y la mejora de los servicios públicos, lo que genera mayor confianza ciudadana, participación comunitaria y satisfacción social. Asimismo, contribuye al bienestar colectivo al fomentar una cultura de transparencia, eficiencia y responsabilidad en la gestión local. En su relevancia económica radica que una adecuada gestión de la calidad optimiza el uso de los recursos públicos, reduce costos administrativos y mejora la sostenibilidad financiera. De esta forma, una municipalidad más competitiva puede responder eficazmente a las demandas de la población, fortaleciendo su desarrollo económico y su capacidad institucional.

Consecuentemente, a lo antes mencionado la problemática que da origen a la investigación se centra en las deficiencias estructurales y de gestión que enfrenta la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. Dicho gobierno local, abarca los distritos de Zorritos, Casitas y Canosa de Punta sal, desarrolla actividades a económicas claves como la pesca, agricultura, ganadería, turismo y en el ámbito de la minera y explotación de petróleo; sin embargo, presenta limitaciones en la planificación estratégica, ejecución de proyectos y evaluación de resultados. La carente implementación de un plan de desarrollo concertado, el incumplimiento de metas institucionales o priorizadas y la ausencia de indicadores de gestión han debilitado su capacidad administrativa, reduciendo su competitividad frente a otras municipalidades.

Asimismo, durante la investigación se observa el reitera de una gestión interna debilitada con procesos operativos ineficientes y una distribución de funciones no definidas que genera duplicidad de tareas, demora en los trámites y

desaprovechamiento del talento humano y recursos financieros disponibles, afectando la transparencia institucional; dónde la gravedad de la situación aumenta por la escasa inversión tecnológica y sistemas informáticos desactualizados, lo que obliga a utilizar registros manuales en todas las oficinas, donde un inexistente sistema digitalizado para el archivo de expedientes dificulta el acceso a información clave. Esta desorganización provoca que solicitudes de licencias de funcionamiento, certificados de posesión o autorización de construcción queden inconclusas o se abandonen.

Como resultado, la municipalidad no solo pierde eficiencia operativa, sino también credibilidad ante la población cada vez que un trámite sencillo se vuelve complejo o requiere múltiples visitas, sin garantía de solución. Esta deficiente gestión se refleja en la limitada ejecución de proyectos, escasa renovación de equipos, logística inadecuada y dependencia de decisiones centralizadas, lo que mantiene a la entidad rezagada frente a otros gobiernos locales que implementan modelos de gestión pública más moderna, transparente y enfocada en resultados.

De lo expuesto, se plantea la interrogante general: ¿De qué manera impacta la gestión de la calidad en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025?, de esta se desprenden los problemas específicos; 1. ¿Cuál es el impacto de la responsabilidad de dirección en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar?, 2 ¿Cuál es el impacto de la gestión de los recursos en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar?, 3. ¿Cuál es el impacto de la realización de servicio en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar?

Se aplicó el método deductivo para estructurar razonamientos que conducen a la formulación de conclusiones válidas a partir de premisas generales y como técnica principal se empleó la encuesta estructurada, aplicada a una muestra de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, con el propósito de recopilar información precisa sobre la gestión de la calidad y su incidencia en la competitividad institucional.

El instrumento de recolección fue un cuestionario dividido en dos secciones, cada una orientada a medir una variable específica mediante ítems evaluados con la escala de Likert de cinco puntos. Los datos obtenidos fueron organizados en Excel y procesados con el software SPSS, utilizando estadística descriptiva e inferencial, el coeficiente de correlación de Spearman y el P-Valor para contrastar las hipótesis. La confiabilidad de los instrumentos se comprobó mediante el Alfa de Cronbach, cuyos resultados de 0.723 y 0.731 para las variables gestión de calidad y competitividad evidencia una alta consistencia interna, garantizando la validez del análisis aplicado.

Este estudio pretende determinar el impacto de la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025. Y de manera específica: 1. Analizar el impacto de la responsabilidad de la dirección en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2. Explicar el impacto de la gestión de recursos en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 3. Relacionar el impacto de la realización de servicio con la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Este tema es relevante debido que la gestión de la calidad representa una herramienta determinante para el fortalecimiento de la competitividad en el sector público. Una administración municipal que gestiona eficientemente sus recursos, orienta sus procesos hacia la mejora continua y prioriza la satisfacción ciudadana, logra consolidar su sostenibilidad financiera, elevar la calidad de vida de los ciudadanos y fomentar la confianza pública.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

Las municipalidades se orientaron bajo establecimiento normativo, según la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (2003), que les otorgó la autonomía funcional para gestionar los intereses de la población, teniendo funciones exclusivas y compartidas como: la gestión de servicios públicos (saneamiento, transporte, seguridad ciudadana) y la planificación urbana. Esto permitió la priorización de proyectos según las necesidades identificadas de la localidad, como se mencionó en el Artículo 97 de dicha ley, se debía contar con el Plan de Desarrollo Municipal Concertados, los consejos de coordinación local provincial y distrital, y las juntas de delegados vecinales. Los mecanismos de participación y el derecho a iniciativas legislativas municipales les permitieron a los ciudadanos involucrarse en la gestión local y comprender la percepción de los servicios públicos que se habían ejecutado, analizando las diferencias económicas y técnicas que afectaron la implementación de competencias.

2.1.1 Gestión de la calidad

Implicó el procedimiento y el resultado en la relación de actividades que brindaron un bien o servicio, las cuales se midieron mediante las expectativas del usuario. Suponiendo un compromiso organizacional con la eficiencia y la excelencia, lo que conlleva a emplear mecanismos de evaluación y retroalimentación.

Romero (2012) indicó:

Los pioneros de la calidad le dieron inicio con una senda de control de gestión que conllevó a la adaptación del modelo EFQM de excelencia como base para

mejorar la gestión municipal. Resultando en un plan estratégico de ciudad que se fundamentaron en sistemas de gestión basados en el compromiso, procesos y competencias. (p. 184)

Leyva et al. (2018) proponen entender la gestión pública como una pirámide invertida, donde la calidad se construye desde los cimientos estratégicos, priorizando las decisiones de alto nivel que orientan todas las acciones institucionales. En el contexto de las instituciones públicas, la gestión de la calidad se ha consolidado siendo guía fundamental para garantizar la mejora continua, responsabilidad de dirección, gestión de recursos y realización del servicio. Por ello, Correa et al. (2015) definen la gestión de la calidad como el conjunto de actividades planificadas y ejecutadas de forma sistemática para alcanzar estándares de calidad en la organización, con énfasis en los procesos de dirección y control.

2.1.2 Dimensiones de la gestión de la calidad

a) Responsabilidad de la dirección

Se reconoció como el liderazgo, el compromiso real y el involucramiento directo de la alta dirección, resultando fundamentales y estrechamente relacionados para promover el desarrollo y asegurar una gestión con resultados. De acuerdo con Camisón et al. (2006) destacan que la responsabilidad directa implica originar el cambio organizacional, el aprendizaje continuo y el cumplimiento de las expectativas de los principales grupos de interés.

Soret y De Obesso (2020) enfatizaron que la dirección tiene la obligación de comprometerse decididamente con la mejora continua de la calidad, mediante la provisión de recursos requeridos y el apoyo a la participación de todo el personal (p.9).

En ese mismo enfoque estratégico, Zambrano (2006) detalló:

El cuadro de mando en el ámbito de las instituciones públicas consiste en gerenciar la organización a través de tres enfoques fundamentales:

planificación, control y evaluación. La alta dirección se concentrará en esos componente, supervisando las respuestas que se generen en cada una de estas áreas, de manera que los esfuerzos y recursos de la institución estarán dirigidos a alcanzar resultados favorables. (p. 252)

b) Gestión de los recursos

La adecuada aplicación de la gestión de los recursos consistió en garantizar que los procesos orientados a la calidad se desarrollaran eficientemente. Por esta razón, las instituciones públicas adoptaron la gestión por resultados, la cual, según Tapia et al. (2022) consiste en un modelo que orienta la administración y asignación de los recursos presupuestales según el cumplimiento de los objetivos y metas del plan operativo institucional, tal como se define en el plan de desarrollo concertado. De forma semejante, Fraile et al. (2020) señalan que la gestión de la calidad busca definir objetivos de la calidad y especificar los procesos operativos y los recursos necesarios para alcanzarlos.

Ahora bien, Pagani et al. (2015) sostuvieron:

La gestión puede entenderse como la articuladora de los recursos humanos, financieros, técnicos, organizativos y políticos para generar bienes o servicios, tanto individuales como colectivos que respondan a las necesidades de la sociedad, en donde se pone cierto énfasis a los problemas relacionados con la eficiencia y eficacia de los procedimientos mediante los cuales se articulan los recursos. (p. 18)

En conjunto, estos aportes permitieron comprender que la gestión de recursos fue una actividad estratégica que sostuvo al resto de las áreas en funcionamiento, en vista de que, ningún sistema de calidad podía funcionar si no se disponía de los recursos adecuados.

c) Realización del servicio

Se definió como todas aquellas actividades operativas que permitieron materializar los objetivos de la organización a medida de sus entregables. De acuerdo con Soret y De Obesso (2020) se trata del conjunto completo de atributos de un producto o servicio que, debido a su idoneidad, logran satisfacer una necesidad específica. Es así, como este proceso es necesario analizar la cadena o procesos productivo de bienes y servicios que serán ofrecidos por el Estado a los ciudadanos y ciudadanas. Esto implica reconocer al Estado como una organización, un aparato de producción, una estructure organizada de procesos y procedimientos. (Muñoz, 2014)

En ese mismo sentido, la prestación de los servicios estatales se vinculó estrechamente con la profesionalización de la función pública, entendida como la necesidad de los servidores del Estado contarán con atributos como mérito, capacidad técnica, vocación de servicio, eficacia, responsabilidad y honestidad, entre otros. Además, se considera un instrumento esencial para lograr un Estado de mayor calidad. (Pagani et al., 2015)

En este caso, la calidad no solo se redujo a la entrega final, sino también en su diseño y ejecución de los procesos, desde el trato con el usuario hasta la respuesta a su solicitud. Fue una fase crucial, porque de ella estuvo condicionada directamente la percepción del ciudadano.

La presente investigación se basó fundamentalmente en la propuesta teórica de Camisón et al. (2006), quienes afirmaron la gestión de la calidad se ha desarrollado históricamente como una complicada fusión de ideología y métodos, aplicados en la praxis para desarrollar metodologías capaces de abordar problemas complejos en la dirección de las organizaciones. A partir de esta base, se consideraron para el desarrollo del trabajo las siguientes dimensiones a. responsabilidad de la dirección b.gestión de los recursos c. realización del servicio.

2.2.1 Competitividad

Se entendió el denominarse competitivo mediante un proceso de gestión dinámico entre los gobiernos y los ciudadanos a fin demostrarse como un ente capaz de satisfacer las necesidades. En este sentido, Porter (2015) propuso tres estrategias fundamentales para conseguir la ventaja competitiva: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque. Con base a ello, Restrepo (2004) retomó las estrategias competitivas propuestas por Porter en 1987 de su primera edición y las desarrolla con una terminología aplicada a contextos mas específicos, refiriendose a las tres estrategias como liderazgo en costos, enfocar en costos y enfocador en difrenciación. La primera se centra en mantener costos bajos para proteger la rentabilidad frente a la competencia; la segunda, en atender segmentos del mercado sensibles al precio mediante soluciones estandarizadas; y la tercer, en ofrecer productos o servicios únicos para nichos reducidos, donde los clientes esten dispuestos a pagar más.

Estas estrategias en el contexto del sector público, se orientaron a convertirse en un pilar para el fortalecimiento de la competitividad en las instituciones. De manera que puedan implementar la optimización de procesos administrativos y operativos para su reducción de costos, optaran por servicios innovadores y transparentes que ayuden a mejorar la experiecia del usuario, permitiendo a las instituciones públicas alinearse con sus objetivos y satisfacer las demandas de los ciudadanos, posicionandola como instituciones refrentes y capaces de ejecutar el presupuesto público de forma adecuada.

Mathews (2009) explicó:

A nivel institucional/empresarial, la competitividad se comprende como la habilidad de una organización, independientemente si es pública o privada, con o sin fines de lucro, para conseguir y sostener ventajas que le permitan mejor notablemente su posición en el entorno socioeconómico dónde actúa. Siendo

ventajas que dependan de los recursos y su habilidad para generar rendimientos superiores a los alcanzados por sus competidores. (p.13)

2.2.2 Dimensiones de la competitividad

El talento humano fue considerado un factor valioso en la organización, pero esencialmente aquellos colaboradores que aplicaron su experiencia y conocimientos en la mejora, en la innovación duradera que garantizó la calidad de su trabajo y mejoras en procedimientos de servicios, resultó en un aumento de la productividad y el crecimiento de la institución.

a) Conocimiento

No se consideró una acción definida, sino una habilidad estratégica que integró diversas capacidades. Fonseca (2015) expresó: “es la habilidad que debe tener una entidad para enfrentar con inteligencia la competencia y sus estrategias, la cual refleja su capacidad para ser competitiva, razón por la que está fuertemente ligada con las demás habilidades” (p.21).

Actualmente la forma de adquirir conocimiento ha evolucionado y demanda de nuevas técnicas que faciliten el acceso a los datos necesarios para entender lo que acontece. Por esta razón, tanto la investigación como la transferencia de conocimiento requieren de innovación (Martín et al., 2021). En esta instancia el conocimiento se caracterizó por ser dinámico y cambiante, lo que exigió a las organizaciones mantener una actualización constante en sus métodos para desarrollar y aplicarlo.

Presidencia del Consejo de Ministros (2022) señaló que la gestión del conocimiento busca generar e integrar saberes relevantes que apoyen la administración de la entidad y contribuyan a una mayor predictibilidad en sus decisiones. Es decir, no solo se consideró importante la información, sino cómo se asimiló, organizó y aplicó dentro de una entidad, donde no estuvo plasmado

solo en documentos, se adquirió mediante la cultura organizacional, lo cotidiano y las prácticas.

b) Innovación

El carácter transversal de la innovación no operó en modalidad aislada, sino en interacción con múltiples competencias, manteniendo su capacidad de anticipación que le permitió a las instituciones públicas no solo a reaccionar, sino a liderar los cambios. Según Fonseca (2015) ejemplificó: “la capacidad de la Innovación que permite a una empresa mantenerse competitiva, reaccionando a los cambios del mercado o anticipándose a ellos, al mismo tiempo que responde a las estrategias de sus competidores que luchan por ese mercado” (p.22).

El innovar fue más que idear, se orientó en concretar el cambio en acciones, productos o servicios que contribuyeron valor. Tal como, Martín et al. (2021) describieron: “la innovación como la transformación de la idea en un proceso nuevo o mejorado, podemos decir que si el proceso es innovador el resultado lo será” (p.1). Asimismo, se consideró en el sector público que resaltó la importancia del conocimiento ciudadano y la implementación de modelos innovadores para la transformar la gestión, fomentando un enfoque adaptable y centrado a necesidad ciudadana. Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2022), la innovación pública consisten en un proceso inclusivo y repetitivo para acercarse progresivamente a definir problemas públicos, diseñar, prototipar y poner en práctica soluciones viables que contribuyan a modernizar el Estado y generar mayor valor para la ciudadanía.

c) Tecnología

Se convirtió en una herramienta de transformación, utilizada para comprender desafíos esquematizados más allá de los servicios. En la opinión de Sánchez

(2019) lo resaltó: “como medio por el cual, superando obstáculos, se logra avanzar en el conocimiento. Aplicado ese concepto al mundo de las ciencias sociales tendremos que la tecnología es un medio por el solucionar problemas sociales, económicos y políticos” (p.17).

La Presidencia del Consejo de Ministros (2022) definió el gobierno digital consiste en aplicar de forma estratégica las tecnologías digitales y los datos en la Administración Pública para generar valor al servicio de la ciudadanía. En este sentido, Leliwa (2015) lo describió: “como el analizador de los cambios, de las innovaciones, pues es quien aporta esas herramientas para la evolución humana, para el desarrollo cognitivo de los sujetos, individual y colectivamente” (p.24). Dentro de las diferentes perspectivas, el factor de la tecnología se reconoció como impulsor del pensamiento y la creatividad en procesos e ideas propuestas por los trabajadores, aunque el sector público no resaltó esta orientación, se reconoció que podría aportar al aprendizaje y evolución colectiva como institución, beneficiando de esta manera a los ciudadanos.

d) Logística

Se estableció como función estratégica orientada al cliente, cuyo éxito dependió de su capacidad para coordinar eficazmente los recursos. Ortiz y Nagles (2013) enfatizaron que el avance de los procesos logísticos puede llegar convertirse en un importante generador de capacidades tecnológicas distintivas, debido al alto nivel de integración de nuevo conocimiento.

Carreño (2018) detalló:

El procedimiento de realizar la planificación, ejecutar y monitorear de manera eficiente la circulación de materiales primarios, inventarios en proceso, productos finales y servicios o incluso información entrelazada, desde la partida de inicio hasta el su consumo o adquisición, con la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario. (p.11)

Del Castillo (2023) explicó que trata del proceso mediante el cual se planifica, implementa y controlar de manera eficiente el flujo y almacenamiento de bienes y servicios e información, desde su origen hasta el punto final de consumo, con el fin de cumplir con las necesidades de los clientes. Los enfoques reflejan que la logística también abarca la gestión integral de la cadena de suministro, siendo esencial en contextos globalizados y de comercio internacional.

En el planteamiento teórico de Fonseca (2015) señaló: “la competitividad del país es la competitividad de sus productos/servicios, o sea, la competitividad agregada de sus organizaciones. Pero la competitividad está sujeta a múltiples factores, unos dependientes de la misma y otros no” (p. 9). Esta perspectiva, originalmente aplicada en el sector empresarial, resultó actualmente plantada en el sector público, en donde se buscó fortalecer la capacidad institucional para generar valor público. A partir de esta base, se consideraron para el desarrollo del trabajo las siguientes dimensiones a. conocimiento b. innovación c. tecnología d. logística.

2.2. ANTECEDENTES

Internacionales

Oyaque et al. (2023), en su artículo

Analizaron la relación entre la gestión pública y la competitividad en la EP-Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, con la finalidad de determinar cómo estas variables interactúan para fortalecer el desarrollo institucional en contextos adversos. Se empleó una metodología cuantitativa de diseño transversal – no experimental, aplicada en un momento específico a 84 personas vinculadas a la organización y un cuestionario de 44 ítems que midió la competitividad y sus dimensiones: ventaja competitiva, competitividad general y diferenciación competitiva; la gestión pública y sus dimensiones: orientación al cliente, compromiso organizacional, satisfacción laboral, rendimiento en recuperación del servicio e intención laboral. Los resultados evidenciaron alta confiabilidad en el instrumento con un alfa de Cronbach del 0.873, adecuada

adecuación muestral ($KMO = 0,91$) y significancia en la prueba de Bartlett ($p = 0,00$).

Demostraron una correlación baja entre ventaja competitiva y orientación al cliente ($Rho = 0,30$; $p = 0,19$), baja entre competitividad general y compromiso organizacional ($Rho = 0,24$; $p = 0,29$), alta y significativa entre diferenciación competitiva e intención laboral ($Rho = 0,71$; $p = 0,00$), alta en otra dimensión ($Rho = 0,77$) y baja entre intención laboral y rendimiento en recuperación del servicio ($Rho = 0,21$; $p = 0,00$). Concluyeron, que la ventaja competitiva no influye de manera significativa en la orientación al cliente, ni la competitividad general en el compromiso organizacional; sin embargo, el rendimiento en la recuperación del servicio genera efectos positivos sobre el compromiso organizacional, destacando la importancia de fortalecer aspectos específicos de la gestión para mejorar la competitividad en crisis (Oyaque et al., 2023).

Medina (2023):

En su investigación tuvo como objetivo principal proponer una estrategia de gestión de la calidad para mejorar el servicio de atención en el Centro de Admisión y Nivelación Universitaria de la Universidad Técnica de Babahoyo, 2021; con la finalidad de diagnosticar características del servicio, identificar factores influyentes, diseñar la propuesta y medir su impacto en un contexto universitario público ecuatoriano. Se empleó una metodología no experimental de enfoque aplicado, mixto, descriptivo y propositivo, con una población de 2491 estudiantes y una muestra probabilística de 182, recolectando datos mediante cuestionarios en escala Likert procesados con SPSS y Excel para análisis estadísticos como chi-cuadrado y Rho de Spearman.

Los resultados revelaron percepciones mixtas, con un 34,62% de acuerdo en que los procesos ayudan en la preparación académica, pero predominio de desacuerdo o neutralidad en otros aspectos; se evidenció una correlación positiva alta entre variables ($Rho=0,868$; $p=0,000$), con dimensiones como planificación ($Rho=0,702$), dirección ($Rho=0,729$) y evaluación ($Rho=0,723$)

mostrando relaciones significativas, y niveles relacionales medios con un 34,6% predominante. Concluyeron, que la estrategia propuesta fortaleció el servicio al identificar limitaciones operativas y promover dinámicas de calidad orientadas a resultados, usuario, liderazgo y mejora continua: por ello, se recomendó su implementación para garantizar atención adecuada y oportuna en el CANU-UTB (Medina, M. 2023).

Se puede determinar en el estudio que las propuestas de progreso constante indican que en gobiernos locales, esto crearía beneficios competitivos estables, siendo la calidad una táctica innovadora que fortalece la competitividad al clarificar prestaciones de los servicios.

Puche et al. (2021) en este estudio:

Tuvo por objetivo desarrollar el arte de los Sistemas de Gestión de la Calidad y su evolución en la actualidad. Además, buscó introducir al lector en los conceptos fundamentales de los SGC a los departamentos con conocimientos relacionados y los modelos de mejora continua más comunes, así como su aplicabilidad en empresas de bienes y servicios. Se realizó una investigación con un enfoque cualitativo, el cual se basó en un tópico específico, los sistemas de gestión de la calidad y ofreció una revisión histórica sobre la evolución de la calidad. Se analizaron estudios relevantes con el propósito de identificar las tendencias efectivas sobre la implementación de SGC en cualquier sector económico, como parte del desarrollo organizacional. Se evidenció que los SGC fueron herramientas que permiten transformar y agregar valor a las organizaciones.

Concluyendo, que en estos SGC habían avanzado hasta el punto de influir con cualquiera de los departamentos en una institución, convirtiéndose en un incentivador para lograr la eficiencia, eficacia y su productividad, en sus procedimientos (Puche et al. 2021).

Zavala y Vélez (2020):

En su investigación analizaron artículos científicos sobre la gestión de calidad, su relación con el servicio al cliente y detallaron los efectos positivos que pudieron manifestarse en las empresas con la implementación de estas variables como factores de competitividad. Gestión de la calidad considerada una filosofía laboral más que una estructura organizacional, sino de como una forma de trabajo interiorizada en cada colaborador que prestaba un servicio, tanto interna como externamente. El enfoque metodológico fue cualitativo porque se empleó una exploración de carácter documental bibliográfico de tipo descriptivo, se trabajó con una muestra de 10 artículos científicos/trabajos de investigación ajustándose a las variables, objetivos y criterios en estudio.

Concluyeron, que la gestión de la calidad se convirtió en un instrumento indispensable para las empresas de servicio y para alcanzarla debieron evadir obstáculos externos e internos para satisfacer las demandas de las personas, de tal manera que se cree una filosofía de servicio que busque superar las perspectivas de los clientes (Zavala y Vélez, 2020).

Mediante este artículo se aportó información colectiva sobre la implementación e importancia de la gestión de calidad orientada al cliente, lo que promovió la filosofía laboral de priorizar la satisfacción del usuario como factor clave para la competitividad.

Nacional

Ayala et al. (2025), en su investigación:

Tuvieron como propósito principal determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el sistema fiscal de Lima Sur en 2025, con la finalidad de identificar cómo las prácticas de calidad pueden mejorar la experiencia de los ciudadanos y fortalecer la confianza en los servicios públicos, abordando deficiencias como la dilación en los trámites, insuficiencia de recursos humanos u tecnológicos, infraestructura inadecuada y escasa confianza ciudadana. Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal, descriptivo y explicativo, con un muestreo no

probabilístico por conveniencia a 312 usuarios; empelando dos cuestionarios validados por juicio de expertos con escala de Likert y procesamiento de datos con SPS versión 26.

Obtuvieron una confiabilidad excelente según el coeficiente alfa de Cronbach con 0.910 para gestión de calidad y 0.897 para satisfacción del usuario, además de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov confirmó distribución no paramétrica. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada entre las variables ($Rho = 0.546$; $p < 0.01$), junto con correlaciones significativas en dimensiones específicas: expectativas ($Rho = 0.492$; $p = 0.000$), calidad percibida ($rho = 0.465$; $p = 0.000$) y valor percibido ($Rho = 0.538$; $p = 0.000$). En conclusión, la mejora en la gestión de calidad impacta positivamente en la satisfacción del usuario, aunque factores contextuales como la lentitud del sistema judicial moderan esta relación (Ayala et al., 2025).

Del presente estudio que señalo que la calidad no solo alivia esperas, sino que consolida la posición organizacional, y básicamente la posiciona como base para la competitividad.

Catunta (2023), en su investigación:

Su objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Miguel, Juliaca 2022, con el propósito de evaluar cómo estos elementos se interrelacionan para optimizar los servicios públicos en contextos locales peruanos. Se aplicó una metodología cuantitativa con diseño no experimental transversal y correlacional, considerando una población de 399 usuarios y una muestra probabilística aleatoria simple de 198, recolectando datos mediante dos cuestionarios en escala Likert: uno de 15 ítems para medir la gestión de calidad (dimensiones como liderazgo, planificación y procesos) y otro de 18 ítems para satisfacción (dimensiones como expectativas, percepción y lealtad), con alta confiabilidad (Alfa de Cronbach de 0.87 y 0.91), analizados en SPSS a través de estadísticos descriptivos y prueba de Rho de Spearman.

Los resultados indicaron un nivel medio en la percepción de gestión de calidad de 60.8% y en la satisfacción de usuarios de 65.1%, con una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables ($Rho=0.698$; $p=0.000$), así como en sus dimensiones específicas, confirmando que avances en la calidad generan mayor contento entre los beneficiarios. Concluyeron, que se evidenció una interdependencia sustancial entre la gestión de calidad y la satisfacción; por ello, se recomendó fortalecer procesos de control, capacitación y retroalimentación para elevar los niveles medios identificados y potenciar la efectividad de los servicios municipales (Catunta, 2023).

Becerra y Fretel (2024), en su estudio

Tuvieron como propósito principal examinar la influencia de la gestión del potencial humano de los directivos en la competitividad institucional de la Municipalidad Distrital de Salas, en Lambayeque – Perú, 2024. El estudio se basó por las persistentes limitaciones en la planificación, ejecución de proyectos y calidad de servicios en municipalidades peruanas, destacando la necesidad de fortalecer las capacidades directivas. Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño correlacional-explicativo, utilizando un muestreo censal de 120 directivos y un cuestionario Likert de 30 ítems entre ambas variables, con una fiabilidad del alfa de Cronbach = 0,923 para gestión y 0,774 para competitividad, procesado mediante SPSS para análisis descriptivo e inferencial no paramétrico.

Los resultados evidenciaron una correlación positiva baja pero significativa entre las variables ($Rho = 0,311$; $p = 0,028$), explicando el 9,67% de su variación; además se corroboró que todos percibieron la competitividad en nivel medio, mientras que la influencia de la gestión fue baja (25%) o media (75%), con la dimensión de reclutamiento y selección presentando la correlación más alta ($Rho = 0,391$; $p = 0,005$), seguida de evaluación del desempeño ($Rho = 0,290$; $p = 0,042$) y desarrollo ($Rho = 0,089$; $p = 0,038$). En conclusión, la gestión del potencial humano impacta positivamente en la

competitividad, aunque de manera limitada, recomendándose reforzar procesos de selección, capacitación y evaluación para elevar el desempeño institucional y la eficiencia en la administración pública local (Becerra y Fretel, 2024).

Mallaupoma (2024):

En el presente estudio, se tuvo como objetivo determinar la influencia de las estrategias de gestión de Recursos Humanos en la capacidad competitiva del personal de la Municipalidad distrital de Ica, Perú, 2024. Este estudio se realizó a un nivel de investigación tipo descriptivo y enfoque cuantitativo, se centró en la medición y el análisis de datos numéricos que se obtuvieron para comprender la relación entre las variables, se consideró una muestra 126 colaboradores encuestados, categorizados laboralmente en los siguientes niveles: profesionales, técnicos y auxiliares. Obtuvo como resultado un 72.22% de trabajadores, que consideraron las infraestructuras sí facilitaron la recepción de servicio de calidad, y el 27.78% mencionaron que dichas instalaciones no facilitaron un buen servicio, lo que se percibió que existe un conjunto de limitaciones y deficiencias que determinaron la calidad en la atención de los usuarios.

Además, se comprobó que existió una correlación positiva entre la comunicación interna positiva con el compromiso de organización ($Rho = 0.82$), las políticas de conciliación laboral y personal con la satisfacción laboral ($Rho = 0.79$), la participación de los empleados con la toma de decisiones en el compromiso con la institución ($Rho = 0.85$), y finalmente, el clima laboral positiva en la satisfacción con el ambiente de trabajo ($Rho = 0.87$). Concluyendo, que existió una relación entre estrategias de gestión de recursos humanos y la capacidad competitiva del personal de la Municipalidad, la cual fue significativamente positiva sugiriendo que se debía plantear la reestructuración de estrategias de gestión en el capital humano, para la mejorar la capacidad de la entidad para ser competitiva y lograr objetivos institucionales enfocados en la eficiencia (Mallaupoma, 2024).

Florez y Grande (2023) en su estudio:

Determinaron la influencia de la gestión de calidad en la competitividad de las MYPES en Gamarra, Lima Metropolitana en 2023. Se realizó una búsqueda de información que se respaldó por la literatura en el sector textil, empleando una metodología cuantitativa resumida en: diseño no experimental - transversal y prospectivo; enfoque descriptivo, explicativo y correlacional. Se aplicó una encuesta en formato digital con la escala de Likert a una muestra de 361 colaboradores o directivos de MYPES del Emporio Comercial Gamarra. Y mediante el instrumento empleado el Alfa de Cronbach alcanzó el 0.875 determinó que existió una alta significancia correlacional, además, con Kolmogorov-Smirnov se analizó el nivel de significancia que resultó menor a 0.05, lo que conllevó una prueba no paramétrica que implementó la prueba de correlación de Rho de Spearman para determinar la relación que tienen entre las variables.

Obtuvieron un nivel de significancia de 0.000, implicando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, es así como la asociación entre las variables fue de r_s : 0.681 de correlación, categorizándose como positiva considerable. Concluyendo, que empleando mejores prácticas en la gestión de calidad se obtuvo un incremento como organizaciones competitivas, lo que reflejó un cambio en la capacidad de empresa para diferenciarse, facilitando la adaptación en el mercado (Florez y Grande, 2023).

Se determinó la correlación de calidad y competitividad en el presente estudio, definiéndola como una relación directa entre la implementación de prácticas de gestión de calidad y el fortalecimiento del posicionamiento competitivo.

Bejarano (2022) en su trabajo de investigación:

Determinó la relación entre gestión estratégica y competitividad en la Municipalidad Distrital de Yarabamba - Arequipa, aplicará un método de

investigación aplicada con diseño no experimental-corte transversal y alcance descriptivo-correlacional, con una muestra de 30 trabajadores. Los datos que obtuvieron en referencia a la escala ordinal mostraron que la gestión estratégica tuvo un promedio de 3.10 (mínimo 2.07, máximo 5) y la competitividad un promedio de 3.23 (mínimo 2.71, máximo 4.76). Se encontró una relación significativa $p=0.000<0.05$, se aceptó la hipótesis general alterna con un nivel de asociación moderada con un r_s : 0.611 entre la gestión estratégica y los ejes de desarrollo económico-productivo, ambiental-territorial, social, institucional y de gobernabilidad. Se concluyó que existió una relación significativa positiva moderada entre gestión estratégica y competitividad en dicha municipalidad en 2022.

Locales

Medina (2023) en su tesis:

Determinó el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos de Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022. El estudio fue de nivel aplicado y de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental – corte transversal. Trabajó bajo una muestra censal de 82 colaboradores nombrados con funciones administrativas; además, empleó técnica de encuesta y su instrumento que fue el cuestionario, donde se comprobó su confiabilidad por el Alfa de Cronbach, que alcanzó un valor de 0.904 para la primera variable y 0.906 para la segunda variable del estudio. Los datos fueron procesados por el programa SPSS; el cual obtuvo que la gestión de la calidad tuvo el 92.7% de respuestas que incidieron en un 72.0% de la productividad laboral. Se evidenció en el análisis estadístico Rho de Spearman de 0.995, resultado que respaldó una relación positiva muy alta.

En cuanto a las dimensiones, la de competencias tuvo un 75.6% de contestación que respaldaba un impacto del 72.0% en la productividad, con un r_s : 0.860, por ello indicó una relación positiva alta y significativa; la dimensión

procesos, 65.9% de las respuestas estuvieron asociadas a un impacto del 72.0% y rs: 0.914, lo que demostró una asociación positiva muy alta y significativa. Por su parte, la última dimensión que fue la tecnología alcanzó con 90.2% de respuestas en nivel alto, también con un impacto del 72.0% en la productividad y con un rs: 0.945; determinaron una relación muy significativa y positiva muy alta. Concluyeron, que la variable independiente de gestión de la calidad y sus dimensiones establecidas de estudio, sí tuvieron un impacto categorizado como positivo y significativa con la variable de productividad laboral (Medina, S., 2023).

Lescano (2024) en su investigación, detalla:

El objetivo fue determinar la influencia de la gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024. Estableció su método de investigación en cuantitativa con tipo correlaciona causal, diseño no experimental de corte transversal, donde aplicó un tipo de muestreo probabilístico enfocado en 217 residentes que adquirieron los servicios que brindaba el centro. Además, empleó la técnica del cuestionario que fue adaptado por el autor del estudio, con la finalidad que tuvieran un fundamento teórico y cuantificado a través del método de Likert, el cual reveló un 21.7% de los encuestados consideraron que la gestión de la calidad que brindaban era buena, mientras que el 78.3% la calificaron como regular y solo el 25.8% de usuarios se manifestaron satisfechos, finalizando que el 74.2% se mostraron medianamente conformes.

En los análisis inferenciales, se evidenció que la planificación, liderazgo (65%), gestión de procesos (70,0%), la calidad del producto (55,5%) y la mejora continua (75,0%), concluyendo que si existió influencia entre ambas variables de estudio (Lescano, 2024).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Logística integral

Se trata de un enfoque que realiza una comprensión entre la planificación, la implementación y el monitoreo que den resultado en la circulación de materiales, brindar un servicio o información, desde la etapa inicial hasta el cliente final, este concepto busca optimizar todos los procesos logísticos de manera coordinada para mejorar la competitividad y crear valor (Carreño, 2018).

Ideología de la calidad

La ideología de la calidad se entiende como un conjunto de creencias y valores compartidos dentro de una organización que orientan las prácticas hacia la excelencia y la mejora continua, considerándose no solo como una meta técnica, sino un principio fundamental que guía la cultura organizacional. Sanabria et al. (2014) describe, “el concepto de calidad en las organizaciones y aquellos derivados del paradigma de la complejidad” (p.169).

Autonomía Municipal

La Ley N° 27972 (2003), señala que la autonomía municipal reconocida por la Constitución Política del Perú se fundamente en la capacidad de las municipales para ejercer actos de gobierno y administrativo, respetando en todo momento el ordenamiento jurídico.

Plan de Desarrollo Municipal Concertado

Se da inicio por parte del Consejo de Coordinación Local Provincial, encargados de articular, consensuar y formular la propuesta de dicho plan junto con sus presupuestos participativos deben cumplir con la función orientada a la inversión, distribución y uso de los recursos municipales. Teniendo como finalidad alinearse con principios como la participación ciudadana, la transparencia, rendición de cuentas, una gestión moderna, la inclusión social, así como la subsidiaridad, coherencia en las políticas locales, competitividad e integración territorial, entre otros (Ley N° 27972, 2003).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

Hipótesis General

HA: La gestión de la calidad tiene un impacto positivo y significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en el año 2025.

H0: La gestión de la calidad no tiene un impacto positivo y significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en el año 2025.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

Ha: La responsabilidad de la dirección impacta de manera positiva y significativa en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Ho: La responsabilidad de la dirección no impacta de manera positiva y significativa en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Hipótesis Específica 2

Ha: La gestión eficiente de recursos genera un impacto positivo y significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Ho: La gestión eficiente de recursos no genera un impacto positivo y significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Hipótesis Específica 3

Ha: La realización de servicios impacta significativamente en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Ho: La realización de servicios no impacta significativamente en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Criterios de prueba de hipótesis

Si $P < 0.05$ se aprueba la hipótesis alterna.

Si $P > 0.05$ se aprueba la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tipos de estudio

La presente investigación tuvo como finalidad aplicada, de manera que conllevó a solucionar problemas y su enfoque de investigación fue cuantitativa, empleó la medición de variables mediante datos numéricos para obtuvieran resultados objetivos y generalizables, los cuales permitieron transformar las observaciones en valores cuantificables, análisis estadísticos e identificación de patrones o tendencias en los datos. Además, se desarrolló con tipo descriptivo-correlacional, que permitió describir característica y particularidades de las variables, así como comportamientos o descubrir las posibles relaciones entre ellas. Tamayo (2003) destacó que el estudio descriptivo se centra en el análisis de los datos para presentar de forma sistemática los fenómenos o hechos de la realidad, dado que estos suelen mostrar similitud y

siendo fundamental describirlos de manera ordenada con el propósito de evitar posibles errores en su interpretación y manejo.

Complementariamente, el tipo correlacional permitió evaluar hasta qué punto las variaciones en una variable se asociaron con cambios en otra, proporcionando información sólida para tomar decisiones fundamentadas, por ello, Paragua et al. (2022) explicaron que la investigación correlacional ofrece indicios sobre la posible relación existente entre dos o más fenómenos o variables, así como del nivel de precisión con que unos datos pueden predecir un resultado determinado.

Diseño de la Investigación

Se empleó el diseño no experimental en vista que no manipularon las variables y se presentaron tal como ocurren de forma natural en la realidad. Arias (2021) describió el tipo de diseño basado en que no aplicaron estímulos ni condiciones experimentales a las variables, sino que los participantes son observados en su entorno habitual sin modificar ninguna condición, y sin intervenir ni manipular las variables bajo estudio. De igual forma, se empleó el corte transversal, puesto que la recolección de datos se realizó en un solo momento, tal como indica Arias (2021) quien afirma que la principal característica de estos estudios es que se llevan a cabo en una única instancia, sin realizar ningún tipo de seguimiento.

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población

De acuerdo con Bernal (2010), la población corresponde al conjunto completo de individuos o elementos que presentan características similares, y respecto de los cuales se desea efectuar inferencias. Para ello, la población de la investigación estuvo constituida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, conformada por un total de servidores bajo los regímenes laborales N° 276 y N°728. La distribución por categorías laborales se presenta en la Tabla 1; comprendió por un total de 27 funcionarios, 10 profesionales, 20 técnicos, 29 auxiliares y 122 obreros,

los cuales desempeñan funciones administrativas y operativas en distintas áreas y oficinas.

Tabla 1.

Registro de unidad de Personal – Mayo.

Categorías Laborales	Total
Funcionarios	27
Profesionales	10
Técnicos	20
Auxiliares	29
Obreros	122
Total	208

Nota: Área de Personal MPCVZ (2025).

Muestra

“Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”

Hernández et al. (2014) definen la muestra como el subconjunto de la población objetivo del cual se obtendrán los datos, en cual debe ser definido y delimitado con claridad desde el inicio, que además debe ser específico de dicha población.

Para la selección de la muestra de estudio, se empleó un muestreo por cuotas, mencionado por Behar (2008) este método consiste en dividir la población en diferentes estratos o categorías, asignar una cuota a cada una de ellas y, posteriormente, seleccionar las unidades de muestreo según el criterio del investigador. Con el objetivo de garantizar una representación proporcional de cada categoría laboral en función de su peso en la población total, se determinó una

muestra de 100 trabajadores y se asignaron cuotas proporcionales a cada categoría, como se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2.

Distribución de la población y la muestra por categoría laboral

Categorías Laborales	Muestra	Porcentaje
Funcionarios	27	27%
Profesionales	10	10%
Técnicos	20	20%
Auxiliares	29	29%
Obreros	14	14%
Total	100	100%

Nota: Elaboración propia

Específicamente, para la categoría de obreros, se seleccionaron 14 trabajadores de 122 disponibles, considerando un criterio proporcional representativo y criterios de accesibilidad. La distribución de la muestra reflejó proporciones de la población ajustadas para equilibrar la representación de todas las categorías, por ello, el instrumento de recolección de datos se aplicó a 100 trabajadores, quienes desempeñan funciones administrativas y operativas en diversas áreas de la municipalidad.

Muestreo

Tarrillo (2024) define el muestreo como el procedimiento que consiste en seleccionar un subgrupo determinado de la población para realizar su estudio, en lugar de analizar a todos los elementos que la conforman.

En este estudio, se utilizó un muestreo no probabilístico, aplicándose directamente en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, en las oficinas correspondientes de los trabajadores y, asimismo, la recolección de información se efectuó en el horario comprendido entre las 11:00 a. m. en adelante, considerando que es el momento más oportuno para la atención sin interrumpir las funciones laborales.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

El método científico constituyó el fundamento para la generación de conocimiento sistematizado en la investigación. De acuerdo Palella y Martins (2006) el método representa el conjunto de procedimientos que orientan el trabajo científico hacia el descubrimiento de la verdad. Este enfoque proporcionó una estructura ordenada que guió al investigar, además que dio inicio a la estructuración de otros métodos, como señalaron Pimienta y De la Orden (2017) que el método deductivo permite construir razonamiento desde los cuales se obtienen conclusiones generales, partiendo de premisas o afirmaciones que se aceptan como verdaderas.

Método analítico se aplicó para descomponer las variables principales en sus dimensiones específicas. Esto permitió identificar y examinar de forma detallada cada componente, sus indicadores y las percepciones de los trabajadores encuestados, revelando debilidades y fortalezas individuales. En el contexto método inductivo, se utilizó inductivamente para generalizar patrones a partir de los datos recolectados de los 100 trabajadores, infiriendo recomendaciones prácticas desde las percepciones específicas observadas. (Ñaupas et al., 2018)

Técnicas

Para realizar esta investigación, se aplicó la encuesta estructurada como técnica principal, empleando un conjunto de preguntas prediseñadas que permitieron recolectar datos de manera ordenada y objetiva sobre las percepciones de los empleados municipales respecto a la gestión de calidad y su impacto en la competitividad institucional, seleccionando una muestra representativa con trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, lo que facilitó la obtención de opiniones relevantes relacionadas con sus funciones, procesos administrativos y la evaluación de los servicios prestados.

Instrumentos de recolección

El instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado, establecido en dos secciones, cada una correspondiente a una variable de estudio. El primer cuestionario se enfocó en medir la variable “gestión de calidad” y estuvo compuesto por 12 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones: responsabilidad de dirección, gestión de recursos y realización de servicio, con tres ítems por dimensión. El segundo cuestionario, diseñado para medir la variable “competitividad”, también contó con 16 preguntas, agrupadas en las dimensiones de conocimiento, innovación, tecnología, logística, cada una con tres ítems.

Cada ítem se evaluó mediante la escala de frecuencia de Likert de cinco puntos, que comprendió las siguientes categorías: Siempre (S): 5, Casi siempre (CS): 4, A veces (AV): 3, Casi nunca (CN): 2, Nunca (N): 1. Los resultados se clasificaron empleando baremación por percentiles, clasificándose en tres niveles de percepción: alto (54 a 80 puntos), medio (48 a 53 puntos) y bajo (20 a 47 puntos). (Anexo 3)

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Procesamiento

Una vez obtenidos los datos mediante el cuestionario estos se organizaron y codificaron como base de datos en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, empleando una matriz de doble entrada, donde consecutivamente fueron exportados al software SPSS para su procesamiento, realizando la codificación de ítems, depuración de datos, tabulación y normalización de ellos, generando tablas de frecuencia en base a los resultados. Además, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación de las variables que se estudiaron en la investigación, y el P-Valor estadístico para determinar si se aceptó o rechazó la hipótesis planteada.

Análisis de datos

Se emplearon medidas de tendencia y dispersión para caracterizar los resultados en cada dimensión: Gestión de la calidad y competitividad. Posteriormente, se realizó la interpretación mediante estadística descriptiva e inferencial, obteniendo información clave para determinar el grado de relación entre las variables y contrastar la hipótesis general, así como para comparar los hallazgos con estudios previos que se fundamentaron en las bases teóricas de la investigación. Este análisis se orientó estrictamente hacia los objetivos del estudio y permitió llegar a conclusiones fundamentadas y objetivas.

Dado que los datos provienen de una escala Likert, mediante datos ordinales y al no cumplir el supuesto de normalidad en la distribución obtenida por el Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 27 con la prueba gratuita de internet, para el análisis inferencial se eligió una prueba no paramétrica. En consecuencia, se aplicó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman (Rho), representada en la tabla 3; siendo la principal medida de asociación entre las variables y sus dimensiones. Este coeficiente, representado por el símbolo ρ (rho), constituye una alternativa no paramétrica al coeficiente de Pearson, ya que permite evaluar la fuerza y la dirección de la relación monótona entre dos variables ordenadas o rangos, sin asumir linealidad ni normalidad en los datos. (Ñaupas et al., 2018)

Tabla 3.

Rango de Coeficiente de Rho Spearman

Rango de coeficiente	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90 -0.99	Correlación negativa muy fuerte.
-0.7 -0.89	Correlación negativa considerable.
-0.40 -0.69	Correlación negativa media.
-0.20 -0.39	Correlación negativa débil.
-0.01 0.19	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.

+0.01 -0.19	Correlación positiva muy débil.
+0.20 -0.39	Correlación positiva débil.
+0.40 -0.69	Correlación positiva media.
+0.70 -0.89	Correlación positiva considerable.
+0.90 -0.99	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota: Spearman (1927)

3.6. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Tarrillo et al. (2024) detallaron “el indicador del grado en que un instrumento produce resultados de manera consistentes cuando se aplica repetidamente a los mismos individuos de estudio en condiciones idénticas” (p.115).

Definición del Alfa de Cronbach

Hernández et al. (2014) destacaron que este coeficiente “requiere una sola aplicación del instrumento de medición y genera valores que varían entre 0 y 1. Su principal ventaja es que no hace falta dividir los ítems en dos mitades, sino que simplemente se administra el instrumento y se calcula directamente el coeficiente” (p.292). Este indicador permitió determinar el nivel de consistencia interna de los ítems, presentando los rangos de confiabilidad del Alfa de Cronbach en la Tabla 4.

Tabla 4.

Rango y confiabilidad

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.6 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Nota: Tarrillo et al. (2024)

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de la variable independiente: gestión de la calidad, se aplicó una prueba piloto de 30 trabajadores, que representa el 30% de la muestra. Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.723, que de acuerdo a la tabla 4 fue de excelente confiabilidad.

Tabla 5.

Análisis de confiabilidad de la variable gestión de la calidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.723	30

Nota: Aplicación de encuesta de la prueba piloto.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de la variable dependiente: competitividad, se aplicó una prueba piloto de 30 trabajadores, que representa el 30% de la muestra. Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.731, que de acuerdo a la tabla 5 fue de muy confiable.

Tabla 6.

Análisis de confiabilidad de la variable competitividad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.731	30

Nota: Aplicación de encuesta de la prueba piloto.

De los datos encontrados, respecto del alfa de Cronbach variable independiente: 0.723, variable dependiente: 0.731, se determinó que el instrumento de medición pudo aplicarse en la aplicación de encuesta.

3.7. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente: Gestión de la calidad

Definición conceptual

La comprensión de una gestión de la calidad, se manifestó en las acciones establecidas en coordinaciones previas para administrar y realizar un control organizacional enfocado a garantizar la calidad. (Mejía et al. 2018)

Definición operacional

La variable gestión de la calidad se evaluó a través de la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario diseñado según sus dimensiones e indicadores, cuyos ítems fueron valorados mediante la escala de Likert con enfoque de frecuencias y se aplicó como tipo entrevista a la muestra no probabilística de los trabajadores. Los detalles de los anteriores enunciados del cuestionario se presentan en la Tabla 6.

Tabla 7

Dimensiones, indicadores, ítems e instrumentos y escala de medición

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Responsabilidad de Dirección	- Compromiso	1, 2, 3, 4, 5, 6,	Cuestionario
	- Coordinación	7, 8, 9, 10, 11,	Escala de Likert
	- Comunicación	12.	Siempre (S): 5
Gestión de recursos	- Política		Casi siempre (CS): 4
	- Planificación		
Realización de servicio	- Disponibilidad		A veces (AV): 3
	- Capacidad		Casi nunca (CN): 2
	- Atención		Nunca (N): 1
	- Estándares		
	- Oportunidad		
	- Protocolos		
	- Entrega		

Nota: Elaboración propia

Variable dependiente: Competitividad

Definición conceptual

Se consideró competitivo a una organización pública o privada, cuando contó con la capacidad de alcanzar y fundamentalmente preservar sus ventajas de diferenciación que les permitieron establecerse en el sector socioeconómico en él se enfocó. (Mathews, 2009)

Definición operacional

La variable de competitividad se evaluó a través de la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario diseñado según sus dimensiones e indicadores, cuyos ítems fueron valorados mediante la escala de Likert con enfoque de frecuencias y se aplicó como tipo entrevista a la muestra no probabilística de los trabajadores. Los detalles de los anteriores enunciados del cuestionario se presentan en la Tabla 7.

Tabla 8.

Dimensiones, indicadores, ítems e instrumentos y escala de medición

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Conocimiento	- Habilidades	13, 14, 15, 16, 17,	Cuestionario
	- Información	18, 19, 20, 21, 22,	Escala de Likert
Innovación	- Creatividad	23, 24.	Siempre (S): 5
	- Iniciativa		Casi siempre (CS):
Tecnología	- Resolución		4
	- Procesos		A veces (AV): 3
Logística	- Adaptabilidad		Casi nunca (CN): 2
	- Optimización		Nunca (N): 1
	- Digitalización		
	- Eficiencia		
	- Accesibilidad		
	- Anticipación		

Nota: Elaboración propia

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, dicho producto permite caracterizar la percepción que tienen sobre las variables de estudios, clasificadas en niveles como se describe a continuación:

Resultados Descriptivos

Tabla 9.

Nivel de percepción de las variables gestión de la calidad y competitividad

Gestión de la calidad				Competitividad		
Nivel	Puntuación	N° de encuestas	%	Puntuación	N° de encuestas	%
Alto	44-60	6	6%	58-80	0	0%
Medio	28-43	46	46%	37-57	42	42%
Bajo	12-27	48	48%	16-36	58	58%

Nota. Aplicación de la encuesta

En la Tabla 9, se observa que apenas el 6% (6 colaboradores) percibe la gestión de la calidad en un nivel alto, lo cual evidencia una valoración desfavorable. Por el contrario, la mayoría ubica esta variable en niveles preocupantes, el 46% (46 colaboradores) la sitúa en un nivel medio y el 48% (48 colaboradores) la califica como baja. Estos datos demuestran que más de la mitad de los encuestados considera que la entidad no prioriza las políticas de calidad en sus procesos institucionales, situación que genera un impacto negativo en la eficiencia operativa de la Municipalidad. Ante este escenario, resulta indispensable implementar estrategias de estandarización de

protocolos y mejoras de gestión orientadas a satisfacer las demandas y expectativas ciudadanas.

Respecto a la competitividad, los resultados revelan un panorama aún más crítico: ningún trabajador percibe un nivel alto. El 42% evalúa la competitividad en un nivel medio, mientras que el 58% la posiciona en un nivel bajo, siendo esta última la percepción predominante. La prevalencia de estos niveles bajos produce un impacto directo en la capacidad institucional, dejando al descubierto serias limitaciones de la Municipalidad para consolidarse como una entidad prestadora de servicios de excelencia, con capacidad de innovación y respuesta oportuna ante las necesidades públicas.

Tabla 10.

Nivel de percepción de la dimensión responsabilidad de dirección y competitividad

Responsabilidad de Dirección				Competitividad			
Nivel	Puntuación	N° de encuestas	%	Nivel	Puntuación	N° de encuestas	%
Alto	14-20	8	8%	58-80	58-80	0	0%
Medio	9-13	43	43%	37-57	37-57	42	42%
Bajo	4-8	49	49%	16-36	16-36	58	58%

Nota. Aplicación de la encuesta

En la Tabla 10, la dimensión de responsabilidad de dirección analiza el grado de compromiso de las autoridades con la mejora continua, la fluidez de la comunicación, la supervisión continua de procesos y la formalización de políticas de calidad. Al respecto, únicamente el 8% (8 colaboradores) valora esta dimensión en un nivel alto, mientras que el 43% (43 colaboradores) la ubica en un nivel medio y el 49% (49 colaboradores) la califica dentro del nivel bajo. Estos hallazgos reflejan un impacto perjudicial del liderazgo directivo sobre la cultura organizacional de la institución, generando barreras estructurales que dificultan la implementación de estándares de calidad en la gestión pública.

Con ello, se demuestra que la debilidad en la alta dirección no solo restringe el monitoreo operativo, sino que limita directamente la efectividad institucional; por ende, resulta fundamental fortalecer los canales interpersonales de comunicación e instaurar mecanismos de evaluación periódica del desempeño directivo.

Tabla 11.

Nivel de relación de la dimensión gestión de recursos y competitividad

Gestión de recursos				Competitividad			
Nivel	Puntuación	N° de encuestas	%	Nivel	Puntuación	N° de encuestas	%
Alto	14-20	14	14%	58-80	58-80	0	0%
Medio	9-13	40	40%	37-57	37-57	42	42%
Bajo	4-8	46	46%	16-36	16-36	58	58%

Nota. Aplicación de la encuesta

En la Tabla 11, la dimensión gestión de recursos evalúa la disponibilidad, asignación y optimización de la infraestructura, insumos y talento humano necesarios para la función pública. Respecto a la distribución por niveles, únicamente el 14% (14 colaboradores) percibe esta dimensión en un nivel alto, el 40% (40 colaboradores) la ubica en un nivel medio y el 46% (46 colaboradores) la posiciona en un nivel bajo. La prevalencia del nivel bajo pone de manifiesto que la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar no garantiza la provisión oportuna ni suficiente de los recursos requeridos para el cumplimiento eficiente de las labores institucionales. Esta deficiencia genera un impacto negativo directo en la competitividad municipal, en la medida en que limita la capacidad de respuesta frente a las demandas de los ciudadanos y restringe el fortalecimiento de las competencias del personal.

Determinado que la restricción en la gestión de recursos actúa como un cuello de botella operativo que menoscaba el desempeño institucional; por consiguiente, resulta imperativo diseñar e implementar planes estratégicos de abastecimiento y programas de mantenimiento preventivo orientados a optimizar el gasto y la capacidad instalada de la entidad.

Tabla 12.*Nivel de relación de la dimensión realización de servicio y competitividad*

Realización del servicio				Competitividad			
Nivel	Puntuación	N° de encuestas	%	Nivel	Puntuación	N° de encuestas	%
Alto	14-20	27	27%	58-80	58-80	0	0%
Medio	9-13	39	39%	37-57	37-57	42	42%
Bajo	4-8	34	34%	16-36	16-36	58	58%

Nota. Aplicación de la encuesta

En la Tabla 12, la dimensión realización del servicio evalúa la estructuración de la atención al usuario, la formalización de procedimientos, el establecimiento de estándares de calidad y la entrega oportuna de los servicios públicos. Los resultados indican que el 27% (27 colaboradores) califica esta dimensión en un nivel alto, el 39% (39 colaboradores) la ubica en un nivel medio y el 34% (34 colaboradores) la sitúa en un nivel bajo. A pesar de configurarse como la dimensión con la valoración más favorable dentro de la variable gestión de la calidad, la concentración conjunta de los niveles medio y bajo (73%) evidencia notorias inconsistencias en la ejecución operativa de los servicios. Esta falencia genera un impacto directo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, por cuanto la falta de transparencia y las deficiencias en los procesos limitan el posicionamiento institucional y la satisfacción del ciudadano.

Se manifiesta que, aunque existan avances parciales en la prestación de servicios, estos resultan insuficientes para sostener una ventaja competitiva territorial si no están respaldados por una estandarización integral; de ahí la necesidad de implementar mecanismos continuos de monitoreo sobre el avance físico y financiero en la ejecución de proyectos y la atención oportuna de trámites ciudadanos.

Resultados Inferenciales

Para el objetivo general: Determinar el impacto de la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025.

Prueba de hipótesis para el objetivo general:

Ha: La gestión de la calidad tiene un impacto positivo y significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en el año 2025.

Ho: La gestión de la calidad no tiene un impacto positivo y significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en el año 2025.

Tabla 13.

Correlación entre las variables gestión de la calidad y competitividad

Correlaciones			
Rho de Spearman		Gestión de la calidad	Competitividad
Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,721**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
competitividad	Coefficiente de correlación	,721**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

En la Tabla 13, la prueba estadística de contraste muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.721, lo que evidencia una relación positiva considerable entre la variable gestión de la calidad y la variable competitividad. Este resultado demuestra que una ejecución rigurosa y sistematizada de las prácticas de calidad produce un impacto directo y significativo en la capacidad de la entidad para

atender con eficiencia las demandas de los ciudadanos, innovar en sus procesos institucionales y posicionarse favorablemente en el ámbito municipal. Asimismo, el valor del p-valor obtenido ($p = 0.000 < 0.01$) confirma que dicha asociación es altamente significativa en términos estadísticos y no responde a factores aleatorios; por consiguiente, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna de investigación.

Obteniendo que la prueba del impacto hallado ($Rho = 0.721$) no solo valida matemáticamente la interdependencia entre ambas variables, sino que establece cuantitativamente que cualquier mejora estratégica aplicada a la gestión de la calidad redundará en un incremento proporcional de la competitividad institucional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Para el objetivo específico 1: Analizar el impacto de la responsabilidad de la dirección en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:

H_a : La responsabilidad de la dirección impacta de manera positiva y significativa en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

H_o : La responsabilidad de la dirección no impacta de manera positiva y significativa en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Tabla 14.*Correlación entre la dimensión responsabilidad de dirección y competitividad*

Correlaciones			
Rho de Spearman		Responsabilidad de dirección	Competitividad
Responsabilidad de dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
competitividad	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

En la Tabla 14, los resultados de la prueba inferencial señalan un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.496 entre la dimensión responsabilidad de dirección y la variable competitividad, lo que revela una correlación positiva media. Este hallazgo demuestra que un mayor compromiso por parte de las autoridades, reflejado en un liderazgo efectivo, la formulación clara de políticas de calidad, la fluidez comunicacional y la supervisión del avance continuo, produce un impacto positivo en la proyección competitiva de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. Dado que el nivel de significancia bilateral obtenido es de $p = 0.000$ ($p < 0.01$), se confirma la validez de la asociación con un nivel de confianza del 99%; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación, respaldando estadísticamente la incidencia directiva en el desempeño institucional.

Como aporte se destaca que, aunque la relación es estadísticamente significativa, su intensidad ($Rho = 0.496$) resulta sensiblemente menor en comparación con otras dimensiones operativas. Esto evidencia que el liderazgo directivo por sí solo genera un impacto parcial o moderado sobre la competitividad si no está directamente articulado con la optimización de insumos y la estandarización técnica de los procesos finales prestados al ciudadano.

Para el objetivo específico 2: Explicar el impacto de la gestión de recursos en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:

H_a: La gestión eficiente de recursos genera un impacto positivo y significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

H₀: La gestión eficiente de recursos no genera un impacto positivo y significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Tabla 15.

Correlación entre la dimensión gestión de recursos y competitividad

Correlaciones			
Rho de Spearman		Gestión de recursos	Competitividad
Gestión de recursos	Coefficiente de correlación	1,000	,767**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Competitividad	Coefficiente de correlación	,767**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

En la Tabla 15, los resultados del análisis inferencial revelan un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.767 entre la dimensión gestión de recursos y la variable competitividad, lo que determina una correlación positiva considerable. Este hallazgo demuestra que una óptima disponibilidad, asignación y aprovechamiento de los recursos expresados en equipamiento adecuado, planificación operativa, programas de capacitación continua y eficiente ejecución presupuestal, genera un impacto positivo de gran magnitud en la competitividad institucional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. Puesto que el valor de significancia

bilateral obtenido es de $p = 0.000$ ($p < 0.01$), se ratifica la validez estadística de la prueba con un nivel de confianza del 99%; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación.

Explica que esta dimensión obtuvo la asociación más elevada de todo el estudio ($Rho = 0.767$), lo que permite concluir que la gestión de recursos es el factor determinante y de mayor impacto para impulsar la eficiencia operativa, la respuesta oportuna a las demandas de la población y la sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos de la comuna provincial.

Para el objetivo específico 3: Relacionar el impacto de la realización de servicio con la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:

H_a : La realización de servicios impacta significativamente en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

H_o : La realización de servicios no impacta significativamente en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

Tabla 16.

Correlación entre la dimensión realización de servicio y competitividad

Correlaciones			
Rho de Spearman		Realización de servicio	Competitividad
Realización de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,491**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
Competitividad	Coefficiente de correlación	,491**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

En la Tabla 16, los resultados del análisis inferencial muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.491 entre la dimensión realización del servicio y la variable competitividad, lo que revela una correlación positiva media. Este hallazgo demuestra que la optimización de los procesos operativos de atención al usuario, el cumplimiento de estándares de calidad, la gestión eficiente de quejas y la entrega oportuna de trámites generan un impacto positivo en la proyección competitiva de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. Puesto que el valor de significancia bilateral obtenido es de $p = 0.000$ ($p < 0.01$), se ratifica la validez estadística de la asociación con un nivel de confianza del 99%; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de investigación.

La intensidad moderada de esta correlación ($Rho = 0.491$) evidencia que la ejecución del servicio al usuario no actúa de manera aislada, sino que su impacto en la competitividad institucional se encuentra subordinado al respaldo estructural de las dimensiones previas: el liderazgo formal de la alta dirección y la disponibilidad oportuna de recursos técnicos y financieros.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados del análisis inferencial en la Tabla 13, demostraron la existencia de un impacto positivo y estadísticamente significativo de la gestión de la calidad en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025, respaldado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.721 ($p < 0.01$). Este hallazgo de nivel considerable confirma que las limitaciones en la competitividad municipal no son fortuitas, sino que responden directamente al estancamiento de la gestión de la calidad, caracterizada por la persistencia de procesos manuales, desactualizados e ineficientes. Esta falencia genera un impacto desfavorable en la atención al ciudadano, evidenciado en la falta de herramientas de orientación y en excesivas demoras en los trámites institucionales con resultados que no cumplen los estándares esperados. Esta evidencia concuerda con los postulados teóricos de Romero (2012), quien define la gestión de la calidad como un marco estratégico que impulsa la eficiencia y eficacia en las instituciones públicas, permitiendo una

adaptación efectiva ante las demandas sociales. En el contexto de la MPCV, la debilidad en la implementación de dicho marco limita el alcance de tales preceptos teóricos. Asimismo, los hallazgos guardan estrecha coherencia con el antecedente de Florez y Grande (2023), quienes determinaron una correlación positiva considerable de $Rho = 0.681$ ($p < 0.000$) entre la gestión de la calidad y la competitividad en MYPES del sector textil en Gamarra, Lima, sobre una muestra de 361 colaboradores, concluyendo que mejores prácticas de calidad incrementan la capacidad competitiva y la adaptación al entorno.

Al comparar ambos hallazgos, se observa una proximidad metodológica destacable con una diferencia de apenas 0.040 entre los coeficientes de correlación (0.721 frente a 0.681). Sin embargo, mientras Florez y Grande destacan la capacidad de adaptación al mercado en el sector privado, en la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar el impacto resultante es ligeramente superior ($Rho = 0.721$), lo que demuestra que en el sector público la competitividad institucional depende de manera aún más drástica de la modernización de los procesos y de la implementación de modelos de gestión pública enfocados en resultados.

En la tabla 14, se evidenció que la existencia de un impacto positivo y estadísticamente significativo de la responsabilidad de dirección en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025, sustentado en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.496 ($p < 0.01$). Esta correlación positiva media revela que la dimensión no se encuentra apropiadamente internalizada en la entidad, lo que limita el alcance competitivo de la institución. En términos metodológicos, la magnitud moderada de este impacto indica que, si bien el liderazgo directivo es un catalizador importante, por sí solo resulta insuficiente para impulsar la competitividad si no interactúa articuladamente con los aspectos operativos y prestacionales de la gestión pública. Este hallazgo guarda coherencia con lo expuesto por Romero (2012), quien define la responsabilidad de dirección como el liderazgo esencial para la implementación efectiva de sistemas de calidad en entidades públicas, argumentando que las conductas directivas enfocadas en la calidad generan una incidencia positiva que reduce las barreras operativas.

No obstante, al contrastar el coeficiente obtenido ($Rho = 0.496$) con el antecedente de Oyaque et al. (2023) quienes demostraron una relación alta y significativa entre la diferenciación competitiva e intención laboral ($Rho = 0.71$, $p = 0.00$) al establecer que la alineación de objetivos y el propósito de los funcionarios potencia la eficiencia y el reconocimiento competitivo, se evidencia que en la MPCV existe una brecha importante en el liderazgo directivo. La menor intensidad en el impacto hallado en esta investigación refleja que la falta de un compromiso directivo consolidado dificulta la alineación estratégica del personal. Por ello, se reafirma la necesidad de implementar evaluaciones periódicas del desempeño directivo y fortalecer los canales institucionales de comunicación, en concordancia con Soret y De Obesso (2020), quienes destacan que el compromiso de la alta dirección es la base para sostener la mejora continua de la calidad y motivar la participación activa de los colaboradores.

En la tabla 15, confirmó la existencia de un impacto positivo considerable y estadísticamente significativo de la gestión de recursos en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025, sustentado en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.767 ($p < 0.01$). Este resultado determina que la gestión de recursos es la dimensión que genera el mayor impacto e incidencia dentro del estudio, demostrando que las deficiencias institucionales en la asignación presupuestal, el equipamiento, la planificación operativa y los programas de capacitación limitan de forma directa la capacidad competitiva de la Municipalidad. Este hallazgo guarda estrecha consonancia con lo expuesto por Tapia et al. (2022), quienes definen la gestión por resultados como un modelo centrado en la asignación estratégica de recursos presupuestales para el cumplimiento efectivo de metas institucionales. Asimismo, la alta magnitud del impacto hallado ($Rho = 0.767$) se alinea con las evidencias presentadas por Mallaupoma (2024) en su estudio cuantitativo con 126 colaboradores de una municipalidad distrital, donde identificó correlaciones altas entre variables de gestión de recursos humanos y el desempeño organizacional, destacando coeficientes de $Rho = 0.82$ para comunicación interna y compromiso, $Rho = 0.79$ para políticas de conciliación, $Rho = 0.85$ para participación en la toma de decisiones, y $Rho = 0.87$ para el clima laboral; concluyeron que la optimización de los recursos humanos y logísticos potencia directamente la competitividad y eficiencia

institucional. Por otro lado, los resultados de la presente investigación muestran una diferencia sustancial respecto a lo reportado por Bejarano (2022), quien determinó una relación significativa moderada ($Rho = 0.611$, $p = 0.000$) entre la gestión estratégica y la competitividad en una municipalidad distrital con una muestra de 30 trabajadores, resaltando impactos en los ejes económico, social y ambiental. En la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, el impacto es sensiblemente más elevado ($Rho = 0.767$), lo que evidencia que la provisión y optimización de recursos logísticos e insumos operativos resulta ser el condicionante más crítico e inmediato para sostener la competitividad en esta provincia.

Frente a ello, se sugiere la implementación de planes estratégicos de abastecimiento y programas de mantenimiento preventivo para maximizar la capacidad instalada, en concordancia con Fraile et al. (2020), quienes enfatizan que el éxito competitivo exige la definición clara de objetivos de calidad respaldados por los procesos y recursos operativos estrictamente necesarios para su logro.

En la tabla 16, la prueba de hipótesis inferencial confirmó la existencia de un impacto positivo medio y estadísticamente significativo de la realización del servicio en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025, respaldado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.491 ($p < 0.01$). Esta asociación positiva media demuestra que la realización del servicio no se encuentra adecuadamente estandarizada en la entidad, de modo que las deficiencias en los procesos de atención al usuario, la falta de estándares de calidad y las demoras en la entrega de prestaciones generan un impacto que restringe la competitividad institucional de la MPCV. Este resultado concuerda con lo sostenido por Soret y De Obesso (2020), quienes describen la realización del servicio como el conjunto de procedimientos operativos orientados a garantizar la satisfacción oportuna de las demandas de los usuarios. Sin embargo, al contrastar el coeficiente de correlación hallado ($Rho = 0.491$) con el antecedente de Medina (2023), se observan hallazgos sustancialmente distantes, en la cual el determinó un impacto positivo fuerte ($Rho = 0.995$, $p < 0.05$) entre la gestión de la calidad y la productividad laboral en un hospital local (muestra de 82 trabajadores), reportando correlaciones elevadas en dimensiones como competencias ($Rho = 0.860$), procesos ($Rho = 0.914$) y tecnología

(Rho= 0.945). La diferencia entre ambos estudios evidencia que en la entidad municipal la prestación del servicio aún opera de forma fragmentada, por lo que su impacto sobre la competitividad resulta bajo al no contar con el soporte tecnológico y procedimental observado en otros sectores públicos. Frente a esta situación, se sugiere implementar mecanismos de estandarización y monitoreo continuo sobre el avance físico de proyectos y solicitudes, mejorando los canales de comunicación con los ciudadanos para incrementar la competitividad general, en concordancia con Muñoz (2014), quien concibe al Estado como una estructura organizada de procesos y procedimientos dirigidos a la producción eficiente de bienes y servicios públicos.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó un impacto positivo considerable y estadísticamente significativo de la gestión de la calidad en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, respaldado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.721 ($p < 0.01$). Los datos evidenciaron un panorama desfavorable en la entidad, donde la percepción de la gestión de la calidad se concentró en niveles bajo 48% y medio 46% condicionando una competitividad percibida predominantemente como baja 58%. Esta asociación cuantitativa demuestra que la competitividad institucional depende directamente de la efectividad en la implementación de prácticas de calidad; sin embargo, en la Municipalidad Provincial persiste una inadecuada aplicación de las responsabilidades normativas e institucionales, lo que limita la estandarización de procesos, frena la orientación al usuario y restringe la eficiencia requerida para elevar el posicionamiento competitivo frente a otras municipalidades.
2. Se estableció que la responsabilidad de la dirección genera un impacto positivo y estadísticamente significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, respaldado por una correlación positiva media de Rho de Spearman de 0.496 ($p < 0.01$). En el plano institucional, la percepción de los colaboradores se concentró en niveles bajo 49% y medio 43%, reflejando marcadas debilidades en el liderazgo estratégico y en la formalización de políticas de calidad. Esta evidencia demuestra que las jefaturas y direcciones no asumen de forma visible su rol en la supervisión de la mejora continua ni en la comunicación efectiva de las metas organizacionales; consecuentemente, este impacto ratifica que la falta de un compromiso directivo consolidado actúa como un factor limitante que frena el potencial competitivo de la entidad.

3. Mediante los resultados del estudio se comprobó que la gestión de recursos produce el impacto positivo considerable sobre la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, evidenciado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.767 ($p < 0.01$). A pesar de la relevancia determinante de esta dimensión, la percepción de los trabajadores se situó principalmente en los niveles bajo 46% y medio 40%, exponiendo severas deficiencias en la disponibilidad y mantenimiento del equipamiento, retrasos en la asignación presupuestal y escaso desarrollo de programas de capacitación. La persistencia de esta brecha crítica entre la gestión teórica y la ejecución operativa demuestra que este impacto condiciona fuertemente la eficiencia institucional; por consiguiente, se respalda la necesidad de adoptar modelos de gestión por resultados donde la planificación y optimización técnica de los recursos financieros, tecnológicos y humanos garantice la calidad de los servicios públicos y la sostenibilidad municipal.
4. El análisis revela que la realización del servicio genera un impacto positivo y estadísticamente significativo en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, respaldado por una correlación Rho de Spearman de correlación positiva media de 0.491 ($p < 0.01$). Los resultados descriptivos expusieron una percepción dividida entre los trabajadores, con niveles alto 27%, medio 39% y bajo 34%, evidenciando inconsistencias en los procesos de atención directa al usuario, así como en el manejo oportuno de reclamos. Esta dispersión confirma que la forma en que se ejecutan y entregan las prestaciones públicas determina el posicionamiento de la institución; sin embargo, al no contar con procedimientos suficientemente estandarizados en todas las áreas, este impacto se mantiene en un nivel medio, restringiendo la capacidad de la entidad para reducir la variabilidad en sus trámites, garantizar la calidad operacional y consolidar la confianza ciudadana.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Alcaldía y a la Gerencia Municipal gestionar la creación e institucionalización de una Unidad de Gestión de la Calidad, asignada jerárquicamente a la alta dirección, con la finalidad de liderar la formulación e implementación de un Plan Estratégico de Calidad Institucional. Asimismo, corresponde a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización establecer un sistema de evaluación anual para medir el impacto real de dicho plan en la competitividad provincial, empleando indicadores clave de desempeño (KPIs) en los componentes financiero, de recursos humanos y logístico. Esta estrategia contempla el diseño de programas de capacitación continua para los servidores públicos, alineados con los estándares internacionales de la norma ISO 9004:2018, con el propósito de revertir las brechas en la percepción de los trabajadores y elevar la eficiencia funcional en beneficio de la ciudadanía.
2. Se propone a la Subgerencia de Gestión de Recursos Humanos el diseño y la ejecución de un Programa Institucional de Desarrollo de Liderazgo y Alta Dirección, centrado en fortalecer la responsabilidad directiva, la comunicación estratégica interna y la supervisión técnica de procesos; además de corresponderle a la Gerencia Municipal supervisar la implementación de este programa e instituir un sistema de evaluaciones trimestrales de desempeño con enfoque integral de 360°, el cual recolecte de manera transparente la retroalimentación del personal subordinado. La adopción sistemática de estas medidas apunta a mitigar el impacto derivado del limitado compromiso jefatural, optimizando la correlación entre la gestión directiva y la competitividad institucional a través de una conducción plenamente involucrada con la calidad.

3. Se encarga a la Subgerencia de Logística y Control Patrimonial elaborar y ejecutar un Plan Anual de Abastecimiento y Mantenimiento Tecnológico, enfocado en renovar el equipamiento operativo de las unidades funcionales y erradicar los cuellos de botella logísticos, además se dispone que la Subgerencia de Recursos Humanos diseñe e implemente programas permanentes de capacitación continua alineados con las necesidades técnicas del personal. Asimismo, que la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, en articulación con las auditorías de control interno monitoreen la ejecución de las partidas asignadas para realizar redistribuciones presupuestales oportunas según las prioridades institucionales. Estas acciones estratégicas tienen como fin capitalizar el elevado impacto que posee esta dimensión sobre la competitividad, maximizando la eficiencia operativa y reduciendo de manera sustancial los desperdicios en la gestión pública municipal.

4. Se plantea a la Secretaría General e Imagen Institucional, diseñar y formalizar un protocolo único institucional de atención al ciudadano y gestión de reclamos, estableciendo procedimientos estandarizados, manuales de trato al usuario y tiempos máximos de respuesta para cada trámite administrativo. De manera complementaria, se dispone a la Subgerencia de estadística e informática, implemente un sistema digital de seguimiento de expedientes e integre una plataforma virtual para el Libro de Reclamaciones con alertas de vencimiento en tiempo real y la aplicación mensual de encuestas electrónicas de satisfacción ciudadana, cuyos resultados servirán para reajustar continuamente los flujos operativos. Estas acciones buscan corregir la dispersión en las percepciones del personal y elevar el impacto positivo de la prestación del servicio sobre la competitividad percibida de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andina. (13 de Febrero de 2023). Tumbes: fiscalía anticorrupción interviene municipio de Contralmirante Villar. *Andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-tumbes-fiscalia-anticorrupcion-interviene-municipio-contralmirante-villar-929055.aspx>
- Arias, G. J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (1 ed.). Arequipa, Perú: Enfoques Consulting E.I.R.L. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Ayala, V. A., Vallejos, M. I., Valeriano, C. H., Y James , W. H. (2025). Gestion de calidad y satisfaccion del usuario del sistema fiscal en una institución Peruana. *Ciencia latina revista científica Multidisciplinar*, 9(6), 6504-6522. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.21814
- Bajarano, R. C. (2022). *Gestión estratégica y competitividad en la Municipalidad Distrital de Yarabamba, Arequipa, 2022*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91847>
- Becerra, C. D., Y Fretel, M. C. (2024). Gestión del potencial humano de directivos y su influencia en la competitividad institucional de la Municipalidad del Distrito de Salas, Lambayeque-Perú, 2024. *Bastcorp International Journal*, 4(2), 160-174. doi:<https://doi.org/10.62943/bij.v4n2.2025.348>
- Behar, R. D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de la investigación. administración, economía, humanidades* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., Y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S. A.

<https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Carreño, S. A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Fondo Editorial de la Pontificia universidad Católica del Perú. <https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=cb52e35a-fbf1-3472-8a41-18a3e950d014>

Castillo, E. L. (Agosto de 2023). Índice de Calidad de Gestión Pública de Municipalidades en Perú. *Estudios Económicos*, 83-107. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/42/ree-42-castillo.pdf>

Catunta, F. R. (2023). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de San Miguel, Juliaca 2022*. Juliaca: Universidad Nacional de Juliaca. <https://hdl.handle.net/20.500.14845/328>

ComexPeru. (21 de Octubre de 2022). El uso de instrumentos de gestión en las municipales se ha reducido en el tiempo. *ComexPeru*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-uso-de-instrumentos-de-gestion-en-las-municipalidades-se-ha-reducido-en-el-tiempo>

Correa, G. H., Jaramillo, S. R., Y Romero, H. O. (2015). *Gestión de la Calidad: un enfoque práctico*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6747>

Del Castillo, S. (2023). *Logística 4.0: Innovación y eficiencia en la cadena de suministro*. Quito, Ecuador: Doxa edition.

Del Colle, A. (9 de Agosto de 2024). *Parlamento.com*. <https://www.parlamentario.com/2024/08/09/problemas-que-enfrentan-las-municipalidades-en-la-region-es-la-inconsistencia-en-la-prestacion-de-servicios/>

Diario El Regional de Piura. (9 de Junio de 2025). Tumbes: Contraloría identificó 59 situaciones adversas en servicio de seguridad ciudadana de nueve municipalidades. *El Regional de Piura*. <https://elregionalpiura.com.pe/index.php/nacionales/156-regiones/70152-tumbes-contraloria-identifico-59-situaciones-adversas-en-servicio-de-seguridad-ciudadana-de-nueve-municipalidades>

- Florez, N. C., Y Grande, C. T. (2023). *Gestión de la calidad y su influencia en la competitividad de las MYPES del sector textil del Emporio Comercial Gamarra en el año 2023*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. doi:<http://dx.doi.org/http://doi.org/10.19083/tesis/673549>
- Fonseca, P. J. (2015). *Innovación, competitividad y desarrollo empresarial*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8tFxEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=libro+Innovaci%C3%B3n,+competitividad+y+desarrollo+empresarial+fonsseca+pdf&ots=AFUCnPCpPZ&sig=_dzwz-WgUV1Uw8S8toxHSOg7H4Q
- Fraile, B. A., De Antonio, B. P., Castillo, M. M., Forero, R. S., Cifuentes, O. G., Y Agudelo, S. J. (2020). *Sistema de gestión de calidad: planificación, implementación y estrategias de mejora en la pequeña empresa de Boyacá*. Universidad de Boyacá. doi:<https://doi.org/10.24267/9789585120105>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Y Bautista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Instituto Mexicano para la Competitividad. (06 de Septiembre de 2016). *Índice de competitividad Urbana*. <https://imco.org.mx/indice-de-competitividad-urbana-2016/>
- Leliwa, S. (2015). *Tecnología. Apuntes para pensar su enseñanza y su aprendizaje ¿*. Córdoba, Argentina: Brujas. Obtenido de <https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=ed4a3db6-f1cc-3a62-b131-093d9627eb06>
- Lescano, Z. J. (2024). *Gestión de la calidad en la complacencia de los usuarios de un centro de salud mental comunitario de Tumbes, 2024*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ley orgánica de municipalidades N° 27972. (27 de mayo de 2003). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5478501/4886882-ley-organica-de-municipalidades.pdf?v=1700857701>
- Leyva, V. M., Batista, H. N., Y Smarandache, F. (2018). *Métodos multicriterios para determinación de la efectividad de la gestión pública y el análisis de la*

transparencia. Multimedia Larga. https://research.ebsco.com/c/l4hbq2/ebook-viewer/pdf/4v42r7o7nn/page/pp_1

Mallapoma, P. R. (2024). *Recursos humanos y el nivel de Competitividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de Ica 2023*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias e Informática. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/1211>

Martín, C. D., Marugán, S. F., Y Ramírez, B. B. (2021). *Innovación en la investigación y transferencia del conocimiento: técnicas, casos prácticos y aplicaciones*. Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=3145d4a0-ced6-3d8f-8ba6-7acaf1583ced>.

Mathews, J. C. (2009). *Competitividad: el significacdo de la competitividad y oportunidades de internacionalizaciòn para las mypes*. Perú: Nathan Associates Inc.

Medina, M. C. (2023). *Estrategia de gestión de la calidad para mejorar el servicio de atención en el CANU-UTB. 2021*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14655>

Medina, S. G. (2023). *Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.

Muñoz, I. (2014). *Inclusión social; enfoques, políticas y gestión pública en el Perú*. Lima: Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://research.ebsco.com/c/l4hbq2/ebook-viewer/epub/3kqinnu6t5/section/top>

Ñaupas, P. H., Palacios , V. J., Valdivia, D. M., Y Romero, D. H. (2018). *Metodología de la investigación: cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis* (5 ed.). Bogotá: edicionesdelau. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologiainvestigacionnaupas.pdf

Ortiz, E., & Nagles, N. (2013). *Gestión de Tecnología e Innovación; Teoría, proceso y práctica*. Bogotá: Universidad EAN.

- Oyaque, M. S., Marín, C. P., Mejía, V. C., Y Guamán, G. D. (2023). Competitividad de la gestión pública en tiempo de crisis de las empresas públicas de Tungurahua. *Revista médica revisada por pares*, 1-239. doi:10.5867/medwave.2023.S1.UTA246
- Pagani, L. M., Payo, M. A., Y Galinelli, B. (2015). *Estudios sobre gestión pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*. Buenos Aires: Subsecretaría para la Modernización del Estado; Gobierno de la provincia de Buenos Aires. https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50099/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Palella, S. S., Y Martins, P. F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa* (2 ed.). Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- Paragua, M. M., Bustamante, P. N., Norbeto, C. L., Paragua, M. M., Y Paragua, M. C. (2022). *Investigación Científica: Formulación de Proyectos de Investigación y Tesis* (1 ed.). Perú: PARAGUA MORALES, Melecio. <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2025/01/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>
- Pimienta, P. J., Y De la Orden, H. A. (2017). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Pearson Educación de México, S.A.
- Porter, M. (2008). *Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Grupo Editorial Patria. https://www.academia.edu/24621661/ESTRATEGIA_COMPETITIVA_T%C3%A9cnicas_para_el_an%C3%A1lisis_de_los_sectores_y_de_la_competencia
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2030*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>

- Puche, N., Velásquez, M., Núñez, Y., Y Rangel, H. (2021). Sistemas de Gestión de la Calidad: una visión general desde sus inicios hasta la actualidad. *TEKHNE*, 24(1), 12-23.
<https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/4858/4032>
- Restrepo, P. L. (2004). *Interpretando a Porter*. Centro Editorial Universidad del Rosario.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Z74PLtCCNoAC&oi=fnd&pg=PA10&dq=libro+porter+1978+pdf&ots=2FTK1ZVm0r&sig=JTgsLF3Zb5lSonDLrxxxL6KhtMM&redir_esc=y
- Romero, A. P. (2012). *El libro de la gestión municipal: claves de éxito para políticos y directivos locales*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TgakYwsmQIUC&oi=fnd&pg=PR11&dq=LIBRO+Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+en+el+sector+p%C3%BAblico+PDF&ots=pfu29YRjBC&sig=xyi5r_ElrE3gfSGAPadl8vb1PYc
- Salinas, T. C. (17 de Julio de 2024). Estas son las 10 regiones del Perú con más casos de corrupción: Lima no lidera top en ranking de Contraloría. *La República*.
<https://larepublica.pe/sociedad/2024/07/17/estas-son-las-10-regiones-del-peru-con-mas-casos-de-corrupcion-lima-no-lidera-top-en-ranking-de-contraloria-318461>
- Sanchez, C. J. (2023). *El uso de la competitividad para la Gestión de la Calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial*. Lima, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/32156>
- Snabria, R. P., Romero, C. V., Y Flórez, L. C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213.
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Soret, L. I., Y De Obesso, A. M. (2020). *Gestión de la calidad*. Madrid: ESIC.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PvXuDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=LIBRO+Gesti%C3%B3n+de+la+calidad+soret+2020+PDF&ots=oKg7SSFv3d&sig=3gXpGjGdak5j9bAR47UQ-kJTwSM>

- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4 ed.). México: Limusa.
- Tapia, A. J., Avendaño, C., Coacalla, C. C., Calla, C. Y., Espinoza, J., Y Vera, M. P. (2022). *Gestión municipal y desarrollo local*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.049>
- Tarrillo, S. O., Mejía, H. J., Dávila, M. J., Pintado, C. C., Tapia, I. C., Chilón, C. W., Y Velez, E. S. (2024). *Metodología de la investigación una mirada global Ejemplos prácticos* (1 ed.). Ciencia Latina Interacional.
doi:https://doi.org/10.37811/cli_w1078
- Zambrano, B. A. (2006). *Planificación estratégico, presupuesto y control de la gestión*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fxiLmRKCLtkC&oi=fnd&pg=PA1&dq=libro+gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica+pdf&ots=b_0-ZiM8XI&sig=a0cFMmtCfrIsU1DzeS04dMHMOwY
- Zavala, C. F., Y Vélez , M. E. (18 de julio de 2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 6(3), 264–281.
doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: Impacto de la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
¿De qué manera impacta la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025? Problemas específicos 1. ¿Cuál es el impacto de la responsabilidad de dirección en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar? 2. ¿Cuál es el impacto de la gestión de los recursos en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar?	Determinar el impacto de la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025 Objetivos específicos 1. Analizar el impacto de la responsabilidad de la dirección en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. 2. Explicar el impacto de la gestión de recursos en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.	La gestión de la calidad tiene un impacto positivo y significativo en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025. Hipótesis específicas 1. La responsabilidad de la dirección impacta de manera positiva y significativa en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. 2. La gestión eficiente de recursos genera un impacto positivo y significativo en la	Variable independiente: Gestión de la calidad Indicadores: Responsabilidad de Dirección Gestión de recursos Realización de servicio Variable dependiente: Competitividad Indicadores: Conocimiento	<u>Tipo:</u> Descriptivo – Correlacional Aplicada <u>Enfoque:</u> Cuantitativo Diseño: No experimental - Transversal Población N: 208

3. ¿Cuál es el impacto de la realización de servicio en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar?	3. Relacionar el impacto de la realización de servicio con la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.	competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. 3. La realización de servicios impacta significativamente en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.	Innovación Tecnología Logística	Muestra n:100
---	--	--	---------------------------------------	------------------

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Gestión de la calidad	Por gestión de la calidad se entiende al conjunto de acciones coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. (Mejía et al. 2018).	La variable gestión de la calidad, se evaluará a través de la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario diseñado según sus dimensiones e indicadores, cuyos ítems serán valorados mediante la escala de Likert y se aplicará como tipo entrevista a la muestra no probabilística de los trabajadores.	1. Responsabilidad de Dirección 2. Gestión de recursos 3. Realización de servicio	- Compromiso - Coordinación - Comunicación - Política - Planificación - Disponibilidad - Capacidad - Atención - Estándares - Oportunidad - Protocolos - Entrega	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.	Cuestionario Escala de Likert Siempre (S): 5 Casi siempre (CS): 4 A veces (AV): 3 Casi nunca (CN): 2 Nunca (N): 1

Competitividad	Es la capacidad que tiene una organización, pública o privada, con o sin fines de lucro, de lograr y mantener ventajas que le permitan consolidar y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en el que se desenvuelve. (Mathews, 2009).	La variable de competitividad se evaluará a través de la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario diseñado según sus dimensiones e indicadores, cuyos ítems serán valorados mediante la escala de Likert y se aplicará como tipo entrevista a la muestra no probabilística de los trabajadores.	1. Conocimiento 2. Innovación 3. Tecnología 4. Logística	- Habilidades - Información - Creatividad - Iniciativa - Resolución - Procesos - Adaptabilidad - Optimización - Digitalización - Eficiencia - Accesibilidad - Anticipación	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.	Cuestionario Escala de Likert Siempre (S): 5 Casi siempre (CS): 4 A veces (AV): 3 Casi nunca (CN): 2 Nunca (N): 1
----------------	---	---	---	---	---	--

Anexo 3. Cuestionario

I. Presentación

Estimados colaboradores de la Municipalidad Provincial de contralmirante villar, el propósito de este cuestionario es recopilar datos para la investigación titulada: “Impacto de la gestión de la calidad en la competitividad, Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025”.

Se les garantiza que la información proporcionada será implementada con estricta confidencialidad y se utilizará exclusivamente para fines académicos. Agradecemos de antemano su participación honesta y valiosa colaboración.

II. Instrucciones

Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con una (✓) la alternativa que refleje su nivel de acuerdo, según la siguiente escala:

- N = Nunca
- CN = Casi nunca
- AV = A veces
- CS = Casi Siempre
- S = Siempre

III. Datos generales

Cargo:

Régimen Laboral:

Test de escala de variable de Gestión de la Calidad

N°	Ítems	Alternativas				
		N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Responsabilidad de dirección						
1	La alta dirección demuestra compromiso con la mejora continua de los servicios y la conservación de una gestión de la calidad					
2	La comunicación entre la dirección y las áreas de trabajo es efectiva y oportuna, incentivando el cambio y aprendizaje.					
3	La dirección supervisa y evalúa los procesos institucionales de forma periódica					
4	La alta dirección de la municipalidad ha establecido y comunicado una política de					

	calidad clara a todos los niveles de la organización					
Dimensión: Gestión de recursos						
1	Considera usted que la municipalidad dispone de recursos suficientes (humanos, financieros y materiales) para cumplir eficazmente con sus funciones					
2	El equipamiento y materiales de trabajo son adecuados para las tareas asignadas que garantizan la calidad del servicio					
3	Existe una planificación adecuada y la especificación de los procesos operativos necesarios para la asignación de recursos en las distintas áreas					
4	Se implementan programas de capacitación continua de la calidad, adaptadas a las funciones del personal					
Dimensión: Realización del servicio						
1	Los procesos de atención al usuario están claramente definidos y son conocidos por el personal municipal					
2	La municipalidad cuenta con procedimientos claros y efectivos para atender y resolver quejas o reclamos de los ciudadanos					
3	Se implementa estándares de calidad en el diseño y ejecución de sus servicios (ej. limpieza, seguridad, trámites)					
4	Los servicios municipales se entregan de manera oportuna, cumpliendo con los tiempos establecidos para los ciudadanos.					

Fuente: Elaboración propia

Test de escala de variable de Competitividad

N°	Ítems	Alternativas				
		N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Conocimiento						
1	La municipalidad cuenta con un sistema formal para recopilar y organizar información sobre las necesidades y expectativas de los ciudadanos					

2	Usted participa en programas de capacitación continua para actualizar sus conocimientos y habilidades					
3	La municipalidad aplica el conocimiento generado (ej. a través de estudios o retroalimentación) para mejorar sus procesos y servicios					
4	Usted cree que se fomenta una cultura organizacional que valora el aprendizaje y la incorporación de nuevas prácticas					
Dimensión: Innovación						
1	Considera usted que se implementa iniciativas innovadoras para optimizar la entrega de servicios públicos (ej. nuevos procesos o servicios)					
2	La municipalidad fomenta la participación activa de los empleados en la generación de ideas innovadoras					
3	La municipalidad se anticipa a las demandas ciudadanas mediante la introducción de servicios o procesos innovadores					
4	Los proyectos de innovación de la municipalidad generan un impacto positivo en la calidad de los servicios percibida por los ciudadanos					
Dimensión: Tecnología						
1	La municipalidad utiliza herramientas tecnológicas para optimizar sus procesos administrativos y de atención al ciudadano					
2	Considera usted que el personal municipal está capacitado para utilizar de manera efectiva las herramientas tecnológicas implementadas en sus funciones					
3	La municipalidad ofrece plataformas digitales accesibles (ej. trámites en línea) que facilitan la interacción con los ciudadanos					
4	En la municipalidad se evalúa regularmente el impacto de las tecnologías implementadas en la calidad de los servicios					
Dimensión: Logística						
1	Usted cree que la municipalidad proporciona de manera eficiente materiales informativos					

	que ayuden la comprensión de las necesidades de los ciudadanos					
2	La municipalidad optimiza sus procesos logísticos (ej. distribución de servicios) mediante procedimientos claros y estandarizados					
3	Se utiliza tecnologías para mejorar la gestión de su cadena de suministro de servicios públicos.					
4	Se evalúa regularmente la eficiencia de sus procesos logísticos para identificar áreas de mejora					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Carta de solicitud

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Tumbes, 05 de junio 2025.

Carta N° 06– 2025/ DNPP

Señor: Alc. Jaime Yacila Boulanger

Alcalde Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, Tumbes Ciudad.

Asunto: Autorización para Ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita egresada de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, presenta el proyecto de tesis: "Gestión de la calidad y su impacto en la competitividad de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, 2025; para optar el título de Licenciado en Administración, Para alcanzar el objetivo académico se requiere de información pertinente de su institución. Por tal motivo solicito a usted la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo".

Atentamente,



Br. Peralta Preciado, Danna Nayeli

Tesista

DNI: 724953 84

Telf. 94416 2936



Anexo 5. Proveído de la carta de solicitud

Proveído nº 01369-2011

ALC.

09/06/21

Recursos Humanos

Sra. Margot Camacho
Don facultades a la
estudiante

Leis Vargas 18/06/25

Anexo 6. Análisis de confiabilidad de variable de gestión de la calidad

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	TOTAL
1	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	2	4	50
2	4	5	3	5	4	4	4	2	5	3	5	3	47
3	1	5	5	1	3	1	4	4	2	1	2	2	31
4	3	5	4	1	3	4	1	3	2	4	4	2	36
5	4	5	4	2	1	3	2	3	3	4	2	4	37
6	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	2	4	50
7	4	5	3	5	4	4	4	2	5	3	5	3	47
8	1	5	5	1	3	1	4	4	2	1	2	2	31
9	3	5	4	1	3	4	1	3	2	4	4	2	36
10	4	5	4	2	1	3	2	3	3	4	2	4	37
11	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	2	4	50
12	4	5	3	5	4	4	4	2	5	3	5	3	47
13	1	5	5	1	3	1	4	4	2	1	2	2	31
14	3	5	4	1	3	4	1	3	2	4	4	2	36
15	4	5	4	2	1	3	2	3	3	4	2	4	37
16	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	2	4	50
17	4	5	3	5	4	4	4	2	5	3	5	3	47
18	1	5	5	1	3	1	4	4	2	1	2	2	31
19	3	5	4	1	3	4	1	3	2	4	4	2	36
20	4	5	4	2	1	3	2	3	3	4	2	4	37
21	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	2	4	50
22	4	5	3	5	4	4	4	2	5	3	5	3	47
23	1	5	5	1	3	1	4	4	2	1	2	2	31
24	3	5	4	1	3	4	1	3	2	4	4	2	36
25	4	5	4	2	1	3	2	3	3	4	2	4	37
26	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	2	4	50
27	4	5	3	5	4	4	4	2	5	3	5	3	47
28	1	5	5	1	3	1	4	4	2	1	2	2	31
29	3	5	4	1	3	4	1	3	2	4	4	2	36
30	4	5	4	2	1	3	2	3	3	4	2	4	37
VAR	1.4	0	0.4	3.4	1	1.8	2.2	1	1.2	1.8	1.6	0.8	51

Anexo 7. Análisis de confiabilidad de variable de competitividad

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	TOTAL
1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	4	3	1	3	1	1	2	27
2	1	3	3	1	3	1	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	32
3	4	5	2	1	5	2	3	5	3	1	1	3	2	4	2	5	48
4	3	3	5	2	3	3	3	4	5	1	1	1	1	1	4	4	44
5	5	5	4	5	5	1	2	5	5	5	3	5	1	4	2	5	62
6	1	1	1	2	1	1	2	2	1	4	3	1	3	1	1	2	27
7	1	3	3	1	3	1	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	32
8	4	5	2	1	5	2	3	5	3	1	1	3	2	4	2	5	48
9	3	3	5	2	3	3	3	4	5	1	1	1	1	1	4	4	44
10	5	5	4	5	5	1	2	5	5	5	3	5	1	4	2	5	62
11	1	1	1	2	1	1	2	2	1	4	3	1	3	1	1	2	27
12	1	3	3	1	3	1	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	32
13	4	5	2	1	5	2	3	5	3	1	1	3	2	4	2	5	48
14	3	3	5	2	3	3	3	4	5	1	1	1	1	1	4	4	44
15	5	5	4	5	5	1	2	5	5	5	3	5	1	4	2	5	62
16	5	5	4	5	5	1	5	3	3	3	3	4	4	4	1	3	58
17	2	3	1	5	3	3	2	1	3	2	4	1	3	3	5	1	42
18	3	3	1	4	3	4	5	2	3	5	2	5	2	4	4	2	52
19	5	1	3	2	1	3	3	2	4	1	1	3	1	4	5	2	41
20	3	4	5	1	4	4	1	4	5	4	2	2	3	2	1	4	49
21	5	5	4	5	5	1	3	2	1	2	3	3	4	2	5	2	52
22	4	2	5	2	2	5	5	5	2	3	5	4	1	5	2	5	57
23	3	5	1	2	5	5	4	3	3	3	3	1	4	4	5	3	54
24	2	3	2	4	3	4	4	3	5	3	5	3	2	1	2	3	49
25	3	2	2	2	2	5	3	5	3	3	4	5	3	1	3	5	51
26	4	5	5	4	5	4	2	1	3	1	4	1	3	1	2	1	46
27	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	5	3	4	1	3	45
28	5	1	3	5	1	3	5	3	1	5	3	5	5	2	2	3	52
29	2	3	4	4	3	5	4	3	3	1	3	3	2	2	2	3	47
30	3	3	1	1	3	1	5	2	2	4	3	2	1	2	5	2	40
VAR	2.01	3	2.13	2.4	2.06	2.12	1.3	2.09	1.85	2.09	1.37	2.56	1.2	1.76	1.91	2.09	101

Anexo 8.Tabulación de la variable gestión de la calidad

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3
3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	2	1	1	5	2	2	1	2	2	3	2
6	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	3
7	3	1	1	3	1	1	4	1	4	2	1	2
8	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
9	4	2	2	1	3	4	3	4	2	1	2	1
10	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
11	3	3	3	3	4	4	4	1	2	1	3	4
12	5	2	2	1	1	1	4	5	2	1	2	2
13	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3
14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
15	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	3	4
16	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	1	1	1	1	2	1	1	1	5	4	2	4
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
20	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	3
21	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1
22	3	3	3	1	1	3	3	2	2	2	1	3
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1
25	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	2	2	1	3	3	5	5	4	1	1	5
27	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3
28	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2
29	3	3	1	2	4	3	2	3	2	2	3	4
30	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
31	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	5
32	1	3	4	2	1	1	3	5	5	1	1	5
33	1	1	2	1	1	2	1	2	5	2	3	3
34	2	2	2	1	3	1	4	3	2	2	3	2
35	2	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	4
36	1	2	5	1	1	1	1	4	5	1	1	5
37	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
38	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
39	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
40	1	1	2	1	4	4	4	4	3	4	3	4
41	1	1	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4

42	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	4	4
44	1	3	4	5	2	5	5	2	4	4	2	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3
47	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	2	1	1	5	2	2	1	2	2	3	2
50	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	3
51	3	1	1	3	1	1	4	1	4	2	1	2
52	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
53	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
54	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
55	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	5	5
56	5	2	2	1	1	1	4	5	4	4	5	5
57	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3
58	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
59	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	3	4
60	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	1	1	1	1	2	1	1	1	5	4	2	4
63	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
64	1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2
65	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1
66	3	3	3	1	1	3	3	2	2	2	1	3
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1
69	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	3	3	5	5	2	3	1	1
71	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3
72	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2
73	3	3	1	2	4	3	2	3	2	2	3	4
74	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
75	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	5
76	1	3	4	2	1	1	3	5	4	4	5	5
77	1	1	2	1	1	2	1	2	5	2	3	3
78	1	1	1	1	3	1	4	3	3	5	5	3
79	2	2	4	1	2	2	1	1	5	4	3	4
80	1	2	5	1	1	1	1	4	5	1	1	5
81	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
82	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
83	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
84	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
85	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
86	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
87	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	4	4

88	1	3	4	5	2	5	5	2	4	4	2	4
89	1	2	5	1	1	1	1	4	5	1	1	5
90	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
91	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
92	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
93	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
94	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
95	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
96	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	4	4
97	1	3	4	5	2	5	5	2	4	4	2	4
98	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
99	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
100	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	4	4

Anexo 9. Tabulación de la variable competitividad

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
6	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
8	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
9	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
10	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
11	2	1	2	1	2	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3
12	3	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	1	1
13	4	4	4	3	3	2	1	1	2	3	2	4	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	1
15	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	5	1
16	2	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	1	2	1
19	2	1	2	1	3	4	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3
20	5	3	3	3	2	1	1	3	3	3	5	3	1	3	5	1
21	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2
22	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2
30	2	5	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1
32	4	3	3	3	2	1	1	3	3	4	3	1	3	1	3	3
33	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
34	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	5
35	4	2	2	2	3	2	3	5	2	2	2	2	2	1	2	3
36	5	2	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1

37	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	3	3	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3
40	3	3	3	3	2	1	2	1	4	3	4	4	4	4	3	3
41	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
42	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
44	5	4	2	5	1	2	2	3	2	4	5	4	2	1	2	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3
47	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
50	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
51	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
52	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
53	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
54	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
55	5	1	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	2	1	2	3
56	1	5	5	4	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	1	1
57	4	4	4	3	3	2	1	1	2	3	2	4	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	1
59	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4
60	2	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1
63	3	4	4	3	3	4	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3
64	5	3	3	3	2	1	1	3	3	3	5	3	1	3	5	1
65	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2
66	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	3	5	4	5	1	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	2
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
73	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2
74	2	5	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2

75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1
76	4	3	3	3	2	1	1	3	3	4	3	1	3	4	5	3
77	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
78	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	4	3	3	5
79	4	2	2	2	3	2	3	5	2	2	2	2	2	1	2	3
80	5	2	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1
81	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	3	3	3	3	1	2	3	1	2	1	1	3	4	3	3	3
84	3	3	3	3	1	3	1	1	4	3	1	1	4	4	3	3
85	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	1	2
86	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
87	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
88	5	4	2	5	1	2	3	1	1	3	1	1	4	5	2	5
89	5	2	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1
90	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	3	3	3	3	1	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3
93	3	3	3	3	4	3	4	4	1	3	1	1	4	4	3	3
94	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2
95	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
97	5	4	2	5	5	3	5	5	1	3	1	1	4	1	3	5
98	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4
99	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1

Anexo 10. Libro de código de la variable gestión de la calidad

Dimensión 1: Responsabilidad de Dirección		
Pregunta 1: La alta dirección demuestra compromiso con la mejora continua de los servicios y la conservación de una gestión de la calidad.		
Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que la alta dirección no demuestra en ningún momento compromiso con la mejora continua ni con la gestión de la calidad. Esta respuesta se asocia a la ausencia de liderazgo, falta de iniciativas, escaso interés institucional y nula priorización de la calidad en los servicios municipales.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que el compromiso de la alta dirección es mínimo y esporádico, manifestándose solo en situaciones puntuales. Percibe que existen intentos aislados, pero sin continuidad ni impacto real en la mejora de los servicios.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que el compromiso de la alta dirección se presenta de forma irregular, dependiendo de circunstancias específicas. Reconoce algunas acciones orientadas a la calidad, pero sin una política sostenida ni seguimiento constante.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que la alta dirección demuestra compromiso de manera frecuente, promoviendo acciones de mejora continua y gestión de la calidad, aunque reconoce que aún existen aspectos por fortalecer para lograr mayor consistencia institucional.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la alta dirección mantiene un compromiso permanente y sólido con la mejora continua y la gestión de la calidad, evidenciado en decisiones estratégicas, liderazgo activo y acciones sostenidas que fortalecen los servicios municipales.
Dimensión 1: Responsabilidad de Dirección		
Pregunta 2: La comunicación entre la dirección y las áreas de trabajo es efectiva y oportuna, incentivando el cambio y aprendizaje.		
Ítem	Valor	Interpretación

Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no existe comunicación efectiva entre la dirección y las áreas de trabajo. Considera que la información no fluye, lo que genera descoordinación, desinformación y resistencia al cambio dentro de la municipalidad.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario reconoce que la comunicación se presenta de manera deficiente, tardía o incompleta. Percibe que los mensajes no llegan oportunamente y no promueven el aprendizaje ni la mejora institucional.
A veces (AV)	3	El funcionario considera que la comunicación es irregular, siendo efectiva solo en determinadas áreas o situaciones. Reconoce avances parciales, pero no suficientes para fomentar una cultura de cambio y aprendizaje continuo.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que la comunicación entre la dirección y las áreas es mayormente efectiva y oportuna, contribuyendo al aprendizaje organizacional, aunque identifica algunas limitaciones en su alcance o claridad.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la comunicación es constante, clara y bidireccional, facilitando el cambio, el aprendizaje continuo y la alineación de las áreas con los objetivos institucionales de calidad.

Dimensión 1: Responsabilidad de Dirección

Pregunta 3: La dirección supervisa y evalúa los procesos institucionales de forma periódica.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que la dirección no realiza supervisión ni evaluación de los procesos institucionales, evidenciando falta de control, seguimiento y mejora de la gestión municipal.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que la supervisión y evaluación son poco frecuentes, sin planificación ni criterios claros, lo que limita la mejora de los procesos institucionales.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que la supervisión se realiza de manera ocasional, sin periodicidad definida ni continuidad, generando resultados parciales en la mejora de los procesos.

Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que la dirección supervisa y evalúa regularmente los procesos institucionales, aunque reconoce que podrían fortalecerse los mecanismos de seguimiento.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la dirección supervisa y evalúa de manera sistemática y continua los procesos institucionales, promoviendo la mejora permanente y el cumplimiento de los estándares de calidad.

Dimensión 1: Responsabilidad de Dirección

Pregunta 4: La alta dirección ha establecido y comunicado una política de calidad clara a todos los niveles de la organización.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no existe una política de calidad definida ni comunicada, generando desconocimiento y falta de orientación en la gestión institucional.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que la política de calidad es poco clara o mal difundida, llegando solo a algunos niveles de la organización.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que la política de calidad ha sido comunicada parcialmente, pero no es comprendida ni aplicada de forma uniforme en toda la municipalidad.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que la política de calidad es clara y conocida por la mayoría, aunque reconoce que podría reforzarse su difusión y aplicación práctica.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la política de calidad está claramente definida, difundida y aplicada en todos los niveles de la organización, orientando de manera efectiva la gestión municipal.

Dimensión 2: Gestión de Recursos

Pregunta 5: La municipalidad dispone de recursos suficientes (humanos, financieros y materiales) para cumplir eficazmente con sus funciones.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que la municipalidad no cuenta con recursos suficientes, lo que limita gravemente el cumplimiento de sus funciones. Esta percepción se asocia a escasez de personal, presupuesto insuficiente

		y carencia de materiales, afectando la calidad del servicio.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que los recursos son insuficientes en la mayoría de los casos, existiendo solo algunos elementos mínimos que no permiten una gestión eficiente ni oportuna.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que la disponibilidad de recursos es variable, siendo suficiente en algunas áreas o periodos, pero deficiente en otros, lo que genera resultados inconsistentes.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que la municipalidad dispone generalmente de recursos adecuados, aunque reconoce limitaciones puntuales que afectan ciertas funciones o áreas.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad cuenta permanentemente con recursos suficientes y bien gestionados, permitiendo el cumplimiento eficaz de sus funciones y la mejora continua del servicio.

Dimensión 2: Gestión de Recursos

Pregunta 6: El equipamiento y materiales de trabajo son adecuados para las tareas asignadas que garantizan la calidad del servicio.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que el equipamiento y los materiales no son adecuados ni suficientes, dificultando el desarrollo de sus funciones y afectando directamente la calidad del servicio.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que el equipamiento es obsoleto o limitado, permitiendo solo el cumplimiento parcial de las tareas asignadas.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que el equipamiento es adecuado solo en determinadas áreas, mientras que en otras presenta deficiencias, generando una prestación irregular del servicio.

Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que el equipamiento es mayormente adecuado, aunque reconoce la necesidad de actualizaciones o mejoras puntuales.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que el equipamiento y los materiales son adecuados, modernos y suficientes, contribuyendo de manera directa a garantizar la calidad del servicio municipal.

Dimensión 2: Gestión de Recursos

Pregunta 7: Existe una planificación adecuada y especificación de los procesos operativos necesarios para la asignación de recursos.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no existe planificación ni definición clara de procesos, lo que genera desorden y uso ineficiente de los recursos.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que la planificación es deficiente y poco estructurada, sin criterios claros para la asignación de recursos.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que la planificación se realiza de forma parcial, con procesos definidos solo en algunas áreas.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que existe una planificación adecuada en la mayoría de los casos, aunque aún se presentan oportunidades de mejora.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la planificación y especificación de procesos son claras, sistemáticas y eficientes, garantizando una correcta asignación de recursos

Dimensión 2: Gestión de Recursos

Pregunta 8: Se implementan programas de capacitación continua en calidad, adaptados a las funciones del personal.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no se desarrollan programas de capacitación, lo que limita el desempeño y la mejora continua del personal.

Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que la capacitación es esporádica y no responde a las necesidades reales del personal.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que la capacitación se realiza ocasionalmente, pero sin continuidad ni enfoque estratégico.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que existen programas de capacitación frecuentes y pertinentes, aunque podrían ampliarse o fortalecerse.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad implementa programas de capacitación continua, pertinentes y alineados con las funciones del personal y los objetivos de calidad.

Dimensión 3: Realización de servicio

Pregunta 9: Los procesos de atención al usuario están claramente definidos y son conocidos por el personal municipal.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no existen procesos definidos ni conocidos, lo que genera desorganización, errores en la atención y una baja calidad del servicio al ciudadano.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que los procesos son poco claros o insuficientemente difundidos, lo que ocasiona inconsistencias en la atención al usuario.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que los procesos están definidos solo en algunas áreas o son conocidos de manera parcial, generando una atención irregular.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que los procesos están mayormente definidos y son conocidos, aunque reconoce que requieren mayor estandarización o difusión.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que los procesos de atención están claramente definidos, documentados y conocidos por todo el personal, garantizando una atención eficiente y de calidad.

Dimensión 3: Realización de servicio

Pregunta 10: La municipalidad cuenta con procedimientos claros y efectivos para atender y resolver quejas o reclamos de los ciudadanos.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no existen procedimientos establecidos para la atención de quejas, lo que genera insatisfacción y desconfianza ciudadana.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que los procedimientos son poco claros o ineficaces, resolviendo los reclamos de forma tardía o parcial.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que existen procedimientos, pero se aplican de manera irregular, dependiendo del área o del caso.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que los procedimientos son generalmente claros y efectivos, aunque reconoce oportunidades de mejora en su seguimiento.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad cuenta con procedimientos claros, efectivos y oportunos, garantizando una adecuada resolución de quejas y reclamos.

Dimensión 3: Realización de servicio

Pregunta 11: Se implementan estándares de calidad en el diseño y ejecución de los servicios municipales.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no se aplican estándares de calidad, lo que afecta la uniformidad y eficiencia de los servicios municipales.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que los estándares se aplican de manera limitada o informal, sin criterios claros ni seguimiento.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que los estándares se aplican solo en algunos servicios, generando resultados dispares.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que los estándares se aplican en la mayoría de los servicios, aunque podrían fortalecerse o actualizarse.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que los estándares de calidad se aplican de manera sistemática y consistente, mejorando la eficiencia y percepción del servicio.

Dimensión 3: Realización de servicio

Pregunta 12: Los servicios municipales se entregan de manera oportuna, cumpliendo con los tiempos establecidos.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que los servicios no se entregan oportunamente, existiendo retrasos constantes que afectan la satisfacción ciudadana
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que los tiempos rara vez se cumplen, debido a deficiencias en la gestión o falta de recursos.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que el cumplimiento de tiempos es irregular, dependiendo del tipo de servicio o área.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que los servicios generalmente se entregan dentro de los plazos, aunque se presentan retrasos ocasionales.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que los servicios se entregan de forma oportuna y constante, cumpliendo con los tiempos establecidos y fortaleciendo la confianza ciudadana.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 11. Libro de código de la variable competitividad

Dimensión 1: Conocimiento		
Pregunta 1: La municipalidad cuenta con un sistema formal para recopilar y organizar información sobre las necesidades y expectativas de los ciudadanos.		
Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no existe un sistema formal para recopilar información ciudadana, lo que limita la toma de decisiones y la mejora de los servicios municipales.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que la recopilación de información es esporádica y poco estructurada, sin mecanismos claros de organización.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que existen mecanismos de recopilación, pero se aplican de forma parcial o irregular.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que la municipalidad generalmente recopila y organiza información, aunque reconoce limitaciones en su sistematización.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad cuenta con un sistema formal, organizado y permanente, que permite conocer y atender eficazmente las necesidades ciudadanas.
Dimensión 1: Conocimiento		
Pregunta 2: Usted participa en programas de capacitación continua para actualizar sus conocimientos y habilidades.		
Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no participa en programas de capacitación, lo que limita su actualización profesional y desempeño laboral.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que la capacitación es poco frecuente y no responde a sus necesidades formativas.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que participa en capacitaciones de manera ocasional, sin continuidad.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que participa regularmente en programas de capacitación, aunque reconoce que podrían ampliarse.

Siempre (S)	5	El funcionario considera que participa constantemente en programas de capacitación continua, fortaleciendo sus conocimientos y habilidades.
-------------	---	---

Dimensión 1: Conocimiento

Pregunta 3: La municipalidad aplica el conocimiento generado para mejorar sus procesos y servicios.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que el conocimiento generado no se utiliza, desaprovechando información valiosa para la mejora institucional.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que el conocimiento rara vez se aplica en la mejora de procesos.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que el conocimiento se aplica de manera parcial, sin continuidad ni evaluación.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que el conocimiento se aplica regularmente, aunque podría sistematizarse mejor.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad aplica de manera constante y efectiva el conocimiento generado, mejorando procesos y servicios.

Dimensión 1: Conocimiento

Pregunta 4: Se fomenta una cultura organizacional que valora el aprendizaje y la incorporación de nuevas prácticas.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no se fomenta el aprendizaje, existiendo resistencia al cambio.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que el aprendizaje es poco valorado dentro de la organización.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que el aprendizaje es valorado solo en algunas áreas.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que existe una cultura mayormente orientada al aprendizaje, con oportunidades de mejora.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad promueve activamente una cultura de aprendizaje e innovación.

Dimensión 2: Innovación

Pregunta 5: Se implementan iniciativas innovadoras para optimizar la entrega de servicios públicos.		
Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe ausencia total de iniciativas innovadoras, manteniéndose procesos tradicionales ineficientes.
Casi nunca (CN)	2	Las iniciativas innovadoras son escasas y poco relevantes.
A veces (AV)	3	Se implementan innovaciones de manera ocasional, sin continuidad.
Casi siempre (CS)	4	Se desarrollan iniciativas innovadoras con cierta regularidad, aunque con limitaciones.
Siempre (S)	5	La municipalidad implementa innovaciones constantes y efectivas que optimizan los servicios
Dimensión 2: Innovación		
Pregunta 6: La municipalidad fomenta la participación de los empleados en la generación de ideas innovadoras.”		
Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no se promueve la participación, limitando la creatividad interna.
Casi nunca (CN)	2	La participación es poco incentivada y no valorada.
A veces (AV)	3	Se promueve la participación de forma limitada.
Casi siempre (CS)	4	Generalmente se incentiva la participación, aunque no de manera sistemática.
Siempre (S)	5	Existe una participación activa y valorada en la generación de ideas innovadoras.
Dimensión 2: Innovación		
Pregunta 7: La municipalidad se anticipa a las demandas ciudadanas mediante procesos innovadores.		
Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que la municipalidad actúa de forma reactiva, sin anticipación.
Casi nunca (CN)	2	La anticipación es mínima y poco planificada.
A veces (AV)	3	Se anticipa a demandas solo en algunos casos.

Casi siempre (CS)	4	Generalmente se anticipa, aunque con limitaciones estratégicas.
Siempre (S)	5	La municipalidad se anticipa estratégicamente, fortaleciendo su competitividad.
Dimensión 2: Innovación		
Pregunta 8: Los proyectos de innovación generan impacto positivo en la calidad del servicio.		
Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe ningún impacto positivo.
Casi nunca (CN)	2	El impacto es bajo o poco visible.
A veces (AV)	3	El impacto es moderado.
Casi siempre (CS)	4	El impacto es mayormente positivo.
Siempre (S)	5	Los proyectos generan alto impacto positivo y sostenido.
Dimensión 3: Tecnología		
Pregunta 9: La municipalidad utiliza herramientas tecnológicas para optimizar sus procesos administrativos y de atención al ciudadano.		
Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no se utilizan herramientas tecnológicas, predominando procesos manuales que reducen la eficiencia y competitividad institucional.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que el uso de tecnología es mínimo y poco funcional, sin impacto significativo en los procesos.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que la tecnología se utiliza de manera parcial, solo en algunos procesos o áreas.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que las herramientas tecnológicas se utilizan de forma frecuente, aunque con limitaciones en su alcance o actualización.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad utiliza de manera sistemática y eficiente herramientas tecnológicas, optimizando los procesos administrativos y de atención al ciudadano.
Dimensión 3: Tecnología		
Pregunta 10: El personal municipal está capacitado para utilizar de manera efectiva las herramientas tecnológicas.		

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no cuenta con capacitación tecnológica, lo que dificulta el uso adecuado de las herramientas disponibles.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que la capacitación es insuficiente o inadecuada, generando errores o subutilización de la tecnología.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que la capacitación se brinda de manera ocasional, sin cubrir todas las necesidades.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que el personal generalmente está capacitado, aunque requiere refuerzos o actualizaciones periódicas.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que el personal está plenamente capacitado y actualizado, utilizando eficientemente las herramientas tecnológicas.

Dimensión 3: Tecnología

Pregunta 11: La municipalidad ofrece plataformas digitales accesibles que facilitan la interacción con los ciudadanos.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no existen plataformas digitales, limitando el acceso y la atención al ciudadano.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que las plataformas son escasas o poco accesibles, con bajo uso ciudadano.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que existen plataformas, pero su funcionamiento o accesibilidad es limitada.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que las plataformas son funcionales y accesibles en la mayoría de los casos, aunque con oportunidades de mejora.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad ofrece plataformas digitales accesibles, eficientes y amigables, fortaleciendo la interacción con los ciudadanos.

Dimensión 3: Tecnología

Pregunta 12: Se evalúa regularmente el impacto de las tecnologías implementadas en la calidad de los servicios.

Ítem	Valor	Interpretación
------	-------	----------------

Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no se evalúa el impacto tecnológico, impidiendo la mejora de los servicios.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que la evaluación es esporádica y no sistemática.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que la evaluación se realiza ocasionalmente, sin criterios claros.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que la evaluación se realiza con regularidad, aunque podría fortalecerse.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad evalúa sistemáticamente el impacto de la tecnología, asegurando mejoras continuas en los servicios.

Dimensión 4: Logística

Pregunta 13: La municipalidad proporciona eficientemente materiales informativos que facilitan la comprensión de las necesidades de los ciudadanos.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no se brindan materiales informativos, dificultando la atención adecuada al ciudadano.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que los materiales son escasos, desactualizados o poco claros.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que los materiales se proporcionan de forma irregular.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que los materiales son generalmente adecuados, aunque podrían mejorar en claridad o alcance.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad proporciona materiales informativos claros, oportunos y eficientes, facilitando la atención ciudadana.

Dimensión 4: Logística

Pregunta 14: La municipalidad optimiza sus procesos logísticos mediante procedimientos claros y estandarizados.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no existen procedimientos logísticos claros, generando ineficiencia.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que los procedimientos son poco claros o inconsistentes.

A veces (AV)	3	El funcionario identifica que existen procedimientos, pero no se aplican de manera uniforme.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que los procesos logísticos generalmente están estandarizados, aunque con fallas puntuales.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que los procesos logísticos están claramente definidos, estandarizados y optimizados, fortaleciendo la competitividad.

Dimensión 4: Logística

Pregunta 15: Se utilizan tecnologías para mejorar la gestión de la cadena de suministro de servicios públicos.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no se utiliza tecnología logística, afectando la eficiencia del servicio.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que el uso tecnológico es mínimo y poco efectivo.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que la tecnología se utiliza parcialmente en la logística.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que la tecnología se utiliza regularmente, aunque con limitaciones.
Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad utiliza tecnologías de manera eficiente, optimizando la cadena de suministro de servicios.

Dimensión 4: Logística

Pregunta 16: Se evalúa regularmente la eficiencia de los procesos logísticos para identificar áreas de mejora.

Ítem	Valor	Interpretación
Nunca (N)	1	El funcionario percibe que no se realizan evaluaciones logísticas, impidiendo mejoras.
Casi nunca (CN)	2	El funcionario considera que las evaluaciones son esporádicas y sin seguimiento.
A veces (AV)	3	El funcionario identifica que las evaluaciones se realizan ocasionalmente, con resultados parciales.
Casi siempre (CS)	4	El funcionario percibe que las evaluaciones se realizan con regularidad, aunque podrían fortalecerse.

Siempre (S)	5	El funcionario considera que la municipalidad evalúa sistemáticamente la eficiencia logística, promoviendo la mejora continua.
-------------	---	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 12. Evidencia del proceso de aplicación de encuestas

