



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La competencia técnica del personal y el Aseguramiento de  
la Calidad percibido por los colaboradores del Laboratorio  
Lab- Perú - Nazca 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Vera Saldarriaga, Juan Jaime**

**ASESOR:**

**Dra. Valenzuela Moncada Carolina**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**PERÚ - 2015**

## **Página del jurado**

---

**Presidente**

**Dr. Edwin Martínez López**

---

**Secretario**

**Dr. Jorge Díaz Dumont**

---

**Vocal**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**Dedicatoria**

Con todo mi amor y cariño a mi amada esposa Haydee, por su apoyo constante y comprensión.

A mis hijos, Adrián, Andrea y Zayra por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

A mis amados padres Adán y Blanca, por los valores inculcados.

**Agradecimiento**

A nuestra asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada por su orientación y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y apoyo constante.

Al Laboratorio Lab- Perú por su importante colaboración en el logro de la investigación.

Al Mg. Walter Suarez por su desinteresado apoyo en el presente trabajo de investigación.

## Declaración Jurada

Yo, Juan Jaime Vera Saldarriaga, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09856893, con la tesis titulada: “La competencia técnica del personal y el Aseguramiento de la Calidad percibido por los colaboradores del Laboratorio Lab- Perú - Nazca 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 12 de marzo del 2016

Nombres y apellidos: Juan Jaime Vera Saldarriaga

DNI: 09856893

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el presente trabajo de investigación: “La competencia técnica del personal y el Aseguramiento de la Calidad percibido por los colaboradores del Laboratorio Lab- Perú - Nazca 2015”. El mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar cuál es la percepción de los colaboradores del laboratorio LAB- PERU acerca de la competencia técnica del personal y el aseguramiento de la calidad en las actividades realizadas en el año 2015. En el trabajo mencionado describimos seis capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco referencial, hipótesis y variables, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

**Índice**

	<b>Pág.</b>
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica	16
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	29
1.5 Objetivos	30
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>33</b>

2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de variables	34
2.3 Metodología	37
2.3.1 Tipos de estudio	37
2.3.2 Diseño	38
2.4 Población, muestra y muestreo	39
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.6 Métodos de análisis de datos	46
<b>III. RESULTADOS</b>	47
<b>IV. DISCUSION</b>	55
<b>V. CONCLUSIONES</b>	59
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	62
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	64
<b>VIII. APENDICE</b>	68
Apéndice A: Matriz de consistencia	69
Apéndice B: Matrices de Operacionalización	71
Apéndice C: Carta de presentación	77
Apéndice D: Matrices de datos	78
Apéndice E: Instrumento	80
Apéndice F: Formato de validación de instrumento	84
Apéndice G: Artículo científico	93



## Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización variable competencia técnica	36
Tabla 2 Matriz de Operacionalización variable Aseguramiento de Calidad	36
Tabla 3 Nombre de expertos	45
Tabla 4 Alfa de Cronbach	46
Tabla 5 Nivel de Competencia técnica del personal	48
Tabla 6 Nivel de Conocimiento de los procedimientos técnicos	49
Tabla 7 Nivel de Capacitación	50
Tabla 8 Nivel de Aseguramiento de la Calidad	51
Tabla 9 Nivel de Programa de Aseguramiento de los resultados	52
Tabla 10 Nivel de Programa de ensayos de aptitud	53

## Lista de Figuras

Figura 1 Ambientes del laboratorio	26
Figura 2 Preparación de Muestras	26
Figura 3 Análisis Químico de muestras	26
Figura 4 Asesoramiento en procesos metalúrgicos	27
Figura 5 Evaluación variable competencia técnica	48
Figura 6 Evaluación de la dimensión procedimientos técnicos	50
Figura 7 Evaluación de la dimensión capacitaciones	51
Figura 8 Evaluación de la variable Aseguramiento de la Calidad	52
Figura 9 Evaluación de la dimensión aseguramiento de resultados	53
Figura 10 Evaluación de la dimensión ensayos de aptitud	54

## Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado: “La competencia técnica del personal y el Aseguramiento de la Calidad percibido por los colaboradores del Laboratorio Lab- Perú - Nazca 2015”, se planteó como problema de investigación, la percepción de los colaboradores, con respecto a la competencia técnica del personal y el aseguramiento de la calidad, en relación a la norma ISO/IEC 17025, en el laboratorio Lab Perú, Nazca 2015.

Teniendo como objetivo general determinar cuál es la percepción de los colaboradores del laboratorio Lab- Perú acerca de la competencia técnica del personal y el aseguramiento de la calidad en las actividades realizadas en el año 2015. Esta investigación fue un estudio de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transeccional en una población muestral de 40 personas pertenecientes al laboratorio Lab-Perú.

Se aplicó un instrumento a la muestra censal, para las variables Competencia Técnica y Aseguramiento de la Calidad, la técnica de la investigación fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario.

Obteniéndose entre sus conclusiones, que para la variable Competencia Técnica del personal, los resultados indican que de los 40 colaboradores el 55% presenta un nivel de percepción de competencia técnica de su personal como Bueno, y el 17,5% lo percibe como un nivel deficiente.

Y para la variable Aseguramiento de la Calidad, el 17,5% percibe que el nivel de Aseguramiento de la Calidad en el Laboratorio Lab- Perú presenta nivel Bueno, y el 25% tiene la percepción que presenta un nivel deficiente.

**Palabras Claves:** Competencia Técnica, Aseguramiento de la Calidad, Conocimiento de los procedimientos técnicos, Capacitaciones, Programa de aseguramiento de resultados, Programa de ensayos de aptitud.

## Abstract

In this research paper entitled: "The technical competence of personnel and Quality Assurance perceived by Laboratory Lab- Peru - Nazca 2015" he was raised as research problem, the perception of employees, with respect to the technical competence of personnel and quality assurance in relation to the ISO / IEC 17025, in the Laboratory Lab Peru, Nazca 2015.

Given the general objective, determine the perception of the collaborators of the laboratory Lab- Peru about the technical competence of staff and quality assurance activities in 2015. This research was a study of application type and a descriptive level, with a non-experimental design, transeccional in a sample population of 40 persons belonging to the laboratory Lab-Peru.

An instrument to the census shows, for variables Technical Competence and Quality Assurance, was applied technical research was a survey and the instrument was a questionnaire.

Obtaining its conclusions, which for technical competence variable staff, the results indicate that 40 employees 55% have a level of perceived technical competence of their staff as well, while 27.5% shows a level of perceived as fair, and 17.5% perceive it as a poor level.

Moreover, for the variable Quality Assurance, 17.5% perceive that the level of Quality Assurance in Peru Lab- Good Laboratory presents level, while 57.5% perceive it as a regular level, and 25% have the perception that presents a deficient level.

**Keywords:** Technical Competence, Quality Assurance, Knowledge of technical procedures, Training, Assurance program results, Proficiency testing program.