



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICO**

Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la  
Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Bach. Fidel Francisco Quispe Hinostroza ([ORCID: 0000-0002-1769-5764](https://orcid.org/0000-0002-1769-5764))

**ASESOR:**

Mg. Marco Aurelio Espinoza Rivera ([ORCID 0000-0002-5089-938X](https://orcid.org/0000-0002-5089-938X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

A Dios que con su infinito amor me permitió cada día alcanzar las metas propuestas en mi vida profesional, y personal.

## AGRADECIMIENTO

A mi madre Sandra Hinostriza que me apoyo incondicionalmente para conseguir lograr todos mis objetivos profesionales.

A mi asesor Marco Espinoza Rivera, por haberme otorgado el soporte metodológico y guiado con sus conocimientos para el logro de este objetivo profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen (incluye palabras clave)	vii
Abstract (incluye Keywords)	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>3</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>8</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos de recolección de datos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>16</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>36</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Medición de la variable Independiente	8
Tabla 2: Medición de la variable dependiente	9
Tabla 3: Aprobación por juicio de expertos	13
Tabla 4: Niveles de confiabilidad	14
Tabla 5: Estadística de confiabilidad del cuestionario: Competencia Laboral	14
Tabla 6: Estadística de confiabilidad del cuestionario: Calidad de Servicio	14
Tabla 7: Competencia Laboral de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial - Cañete, 2019	16
Tabla 8: Capacidad de respuesta de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial - Cañete, 2019	17
Tabla 9: Fiabilidad de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial - Cañete, 2019	17
Tabla 10: Seguridad de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial - Cañete, 2019	18
Tabla 11: Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial - Cañete, 2019	19
Tabla 12: Relación entre la Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	20
Tabla 13: Relación entre la Competencia Laboral y la Capacidad de Respuesta de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	21
Tabla 14: Relación entre la Competencia Laboral y la Fiabilidad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad	

Distrital de Imperial – Cañete, 2019	22
Tabla 15: Relación entre la Competencia Laboral y la Seguridad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	23

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Competencia Laboral de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019	16
Figura 2: Capacidad de respuesta de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019	17
Figura 3: Fiabilidad de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019	18
Figura 4: Seguridad de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019	19
Figura 5: Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019	20

## RESUMEN

La investigación denominada: Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019, tuvo como objetivo general determinar la relación entre Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019. La muestra de estudio correspondió a 35 ciudadanos adultos que requirieron la intervención judicial de la procuraduría pública de la Municipalidad Distrital de Imperial, a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. El estudio fue cuantitativo, tipo Aplicada, de diseño No Experimental, Transversal, Correlacionales. La técnica que se desarrollo fue la técnica del cuestionario, se validó el cuestionario Competencia Laboral y Calidad de Servicio mediante estadístico de confiabilidad Alpha de Cronbach. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS. Los datos obtenidos se dieron a conocer mediante la presentación de tablas y estadísticos descriptivos así como estadísticos correlacionales. Los resultados inferenciales muestran que existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Calidad de Servicio de los trabajadores de la procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, asimismo la Competencia Laboral se relaciona con las dimensiones Capacidad de Respuesta, Fiabilidad y Seguridad.

**Palabras clave:** Competencia Laboral, Calidad de Servicio, Capacidad de Respuesta y Fiabilidad.



## ABSTRACT

The investigation called: Labor Competence and Quality of Service of the Workers of the Attorney General's Office in the District Municipality of Imperial - Cañete, 2019, had as a general objective to determine the relationship between Labor Competence and Quality of Service of the workers of the Attorney General's Office in the Municipality Distrital de Imperial - Cañete, 2019. The study sample corresponded to 35 adult citizens who required the judicial intervention of the public prosecutor of the District Municipality of Imperial, through non-probabilistic sampling for convenience. The study was quantitative, Applied type, Non-Experimental, Cross-sectional, Correlational design. The technique that was developed was the questionnaire technique, the Labor Competence and Quality of Service questionnaire was validated using Cronbach's Alpha reliability statistic. SPSS software was used for information processing. The data obtained were disclosed through the presentation of tables and descriptive statistics as well as correlational statistics. The inferential results show that there is a significant relationship between Labor Competence and the Quality of Service of the workers of the Attorney General's Office in the District Municipality of Imperial - Cañete, likewise Labor Competence is related to the Responsiveness, Reliability and Safety dimensions.

Keywords: Labor Competence, Quality of Service, Responsiveness and Reliability.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo se origina por la necesidad de optimizar las capacidades laborales del personal de la procuraduría del distrital de imperial - cañete, en un contexto social, donde los ciudadanos demandan servicios legales de calidad, a efectos de salvaguardar los intereses de Estado, que se conforma por los ciudadanos de la jurisdicción.

Que, la defensa jurídica del Estado en el ámbito del procurador público municipal, conlleva a una constante actualización de las nuevas normativas, y procedimientos que se publican, para servicios legales de calidad, más aun, cuando en sede judicial se debaten temas relacionados con el patrimonio económico de la Municipalidad Distrital de Imperial, es en ese extremo, en donde se justifica la investigación con la finalidad de tutelar principalmente los intereses de la entidad como corresponde, maximizando los recursos públicos en contrataciones eficientes y que cumplan con su finalidad pública.

El objetivo de la investigación es contribuir al mejor desempeño de los trabajadores, para un eficiente servicio de la procuraduría público municipal en salvaguarda de los intereses de la entidad, y con la finalidad de superar el déficit ejecutivo e institucional de las atribuciones de la Procuraduría General.

Asimismo, las procuradurías pueden ser nacionales, regionales, municipales, Especializadas, y Ad Hoc, conforme al apartado 25° del Decreto Legislativo N° 1326. En esa línea, además la investigación busca que los Procuradores Públicos Municipales como profesionales a cargo de la defensa jurídica del Estado, se hallen acreditados y vinculados a la Procuraduría General del Estado, conforme lo estableció y planteo la normativa de la materia, que a la vez, otorgo facultades de independencia administrativa de los profesionales del derecho, en el ejercicio de sus funciones.

Además, se determinó en cuanto a los procuradores públicos que a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto Legislativo, se encuentran designados, mantienen dicha designación y tienen continuidad en su función de representación al Estado, hasta la implementación del proceso de Evaluación regulado en el presente Decreto Legislativo, luego del cual se da concluida su designación; al respecto, precisar que el Decreto en comento, fue publicado, y pese a ello, en la Municipalidad en el año 2019, no se mantuvo la designación del profesional en derecho.

En esa línea de ideas, y teniendo en consideración el déficit ejecutivo e institucional de las atribuciones de la Procuraduría General del Estado, se

viene limitando la continuidad para salvaguardar los intereses legales de la Municipalidad Distrital de Imperial, por un solo profesional del derecho, la misma que guarda relación directa con la gestión pública del gobierno local debido a la incidencia legal de representación ante las instancias fiscales, judiciales, policiales, conciliatorios y administrativos de la Entidad, la misma que tiene protección constitucional.

## II. MARCO TEÓRICO

Trabajos previos originarios:

- Acuña y Ángeles (2017), en su investigación relacionada al método de protección legal del gobierno, para progresar en el ejercicio de la procuraduría general que tiene la obligación de salvaguardar los intereses del estado, realizada para alcanzar la categoría de Maestro en Gestión Pública de la casa de estudios del Pacífico. Regularmente, el método del marco lógico se utiliza para la programación o mandato de iniciativas de inversión pública. Según el boletín N° 15 del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), publicado en el año 2004, este enfoque nació durante el progreso de técnicas de administración por objetivos en la década en 1960. Este enfoque, inicialmente basado solamente en la matriz de marco lógico (MML) que se ha integrado, cabe precisar con otras herramientas como se puede ver del procesamiento de los interesados, el conjunto de dificultades y el conjunto de metas. Se ha elegido el marco lógico, método que debido a varios objetivos específicos, dispuso que el enfoque del marco lógico permitiera definir las actuaciones de los involucrados y ayudar a un mejor seguimiento y control de las actividades o líneas de acción propuestas. Bajo ese marco, en el trabajo se planteó un conjunto de líneas de acción que se deben saber medir y monitorear, presentadas a detalla bajo las categorías conceptuales de fines, propósitos, componentes y actividades. Se tomó en consideración los beneficios a los grupos involucrados. En el problema concreto de este trabajo se diferencian grupos que estarían en algún momento a favor del cambio, pero no precisamente coincidentes en un mismo momento político, donde concluyeron: El fin propuesto es reducir el alto costo económico y social de la corrupción, pudiendo aumentar las ganancias en productividad con el propósito de aumentar las sentencias favorables al Estado. Para aumentar las posibilidades de cambio de la procuraduría, se requiere actuar bajo el ámbito gubernamental – reglamentario del Acuerdo Nacional. Se requiere además de urgencia y profundidad en la ejecución del cambio para que pueda ser sostenible.
- Según Ortiz (2018), en la exploración titulada Competencia Laboral y Desempeño Laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Únanue, 2016, nivel de Maestro en Gestión de la casa de estudios UCV. El método del estudio se basó en un enfoque cuantitativo. Las personas que aportaron con los resultados se conformó por 79 personales del laboratorio clínico, debido a ello, se seleccionó como muestra al cien por ciento de la población, los cuales

permitieron recoger información a través de cuestionario; para la prueba de hipótesis se utilizó el factor de similitud cuyo valor = 0,384 indico que existe un amparo efectiva de los componentes competencia del trabajo y desempeño laboral, por lo que, se deniega la suposición nula y admite la suposición general.

- También Palomino (2018), trabajo la tesis en relación al estado de discernimiento, con la capacidad de respuesta del profesional de Enfermería frente a emergencias con trauma, Hospital Vitarte 2017, para el grado correspondiente como Maestro en Educación en la Universidad San Pedro. La metodología de la tesis se basó en el enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, y no experimental. Se consideró a veinte enfermeras que se encontraron laborando en el hospital, quienes poseen información en común sobre el fenómeno a investigar, en tal sentido, se omitió el extremo de considerar una muestra, lo cual permitió recoger información a través de cuestionario; se utilizó el factor de similitud Rho de Spearman cuyo valor = 0.52 indico que no existe una asociación entre las variables, en tal sentido, debe ampararse el extremo de la presunción nula, mientras que se deniega la presunción general, concluyéndose: Se pudo establecer a un 95% de confianza que, no existe una asociación (P-value=0.52), entre el nivel de conocimiento y capacidad de respuesta del profesional de enfermería frente a las emergencias con trauma en el Hospital Vitarte, Lima agosto – setiembre 2017.
  
- Asimismo, Córdor (2018), en su tesis gestión de eficacia de los productos y deleite de quienes concurrían en el Hospital de la jurisdicción de Junín, 2018, grado de estudio de Magister en Gestión Pública de la casa de estudios UCV. La metodología de estudio se basó en el diseño Correlacional – Explicativo, y no experimental. Se consideró a 220 usuarios del Hospital de apoyo Junín, es un muestreo probabilístico conformado por 85 usuarios, los cuales permitieron recoger información a través de cuestionario; También, la prueba de la conjetura que se esgrimió fue el factor de reciprocidad cuyo valor = - 0,157, indico que no preexiste similitud reveladora de la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que se puede definir como el bienestar de los beneficiarios, en tal sentido, se admite la presunción que deniega y refuta la presunción específica 4.

- Arauco (2019), en su tesis titulada Control Administrativo y Efectividad Organizacional de una Procuraduría Pública, 2019, para el nivel de estudio de Maestro en Mandato Público de la escuela de estudios de la UCV. La exploración fue de tipo básica, pues estuvo basada en teorías existentes, asimismo, estuvo enmarcada en el diseño no experimental. La variable uno fue el control administrativo, mientras que la variable dos fue la efectividad organizacional. Los ciudadanos estuvo precisada por 87 trabajadores que laboraron por la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Lavado de Activos y Procesos de Perdida de Dominio, donde se concluyó: El control administrativo se relaciona directa ( $Rho=0,761$ ) y con alta significancia ( $p=0.000$ ) con la efectividad organizacional en la Procuraduría Pública, 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta, hipótesis que señala la relación entre el control administrativo y la efectividad organizacional.
  
- Finalmente Castillo (2019), en su tesis sobre los saberes de las estrategias de seguridad, con implicancia en el ejercicio laboral de los trabajadores de seguridad en la jurisdicción del distrito de coishco, para el año 2019, con el fin de alcanzar ser Magister en Gestión Pública de la casa de estudios UCV. La metodología de estudio se basó en un método descripción de los factores de estudio que se pretendieron investigar en su momento. Las personas involucradas fueron conformadas por cuarenta y cinco trabajadores de seguridad ciudadana, no se ha considerado muestra; para el ensayo inferencial se estableció mediante Spearman ( $\rho= 0.753$ ) y una significancia de ( $0.000-p<0.005$ ) que tenía como resultado una correlación soberanamente reveladora por parte del conocimiento de estrategias de seguridad y el ejercicio en las labores.

#### Trabajos previos internacionales:

- Hernández (2008), en su tesis titulada La Función Constitucional de Protección o Tutela de los Derechos Fundamentales por Parte de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos Frente a la Administración Pública Central, para el grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador. Fue realizada en el área de Derecho Constitucional en relación con los Derechos Humanos, Tutela de los Derechos Humanos, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos y Administración Pública Central. La investigación siguió desde la perspectiva del método jurídico realista, pues si bien es cierto que no se descartaron en su totalidad los aspectos

del método jurídico dogmático, enfocándose más en los factores que condicionan la eficacia del ordenamiento jurídico que se pretende analizar, y hacer así una evaluación objetiva del funcionamiento real y efectivo del Derecho en la vida cotidiana. Asimismo, el objeto del análisis se abordó desde un enfoque más sociológico, aunque sin descartar totalmente el enfoque meramente positivista. Además, la investigación universitaria tuvo dos modalidades la bibliografía y la de campo. En cuanto a los niveles de conocimiento científico, la investigación jurídica fue realizada con el propósito de cubrir los niveles descriptivos y explicativos de la realidad a estudiar. La población o universo comprende a todos los habitantes del Departamento de San Salvador, pero la población que constituye el objeto de estudio se conformó por las víctimas que sufrieron infracciones a sus derechos fundamentales por parte de la Administración Pública Central que han sido asistidas por el Procurador durante a lo que corresponde al tiempo comprendido desde el 07/2001 al 06/2007, donde concluyo: El Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos ha tenido su fuente de inspiración en la figura jurídica del Ombudsman, la cual es originaria de Suecia y su aparición fue concebida para responder a la necesidad de ejercer una supervisión de la Actuación de la Administración Públicas.

- Roquel (2014), en su tesis donde aborda temas relacionados a la Procuraduría General del estado en tutela de los derechos de los más jóvenes de la familia, realizada para conseguir el grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, donde concluyo: La Procuraduría General de la Nación es un ente público de carácter técnico jurídico, establecida mediante orden constitucionalmente organizado, por lo que, desde esa perspectiva se le encarga la defensa legal de la entidad gubernamental, además asesora en diversos temas del derecho civil, laboral, penal y/o constitucional, y además, finalmente poder absolver las consultas de carácter jurídico que le sean solicitados formalmente para una o más oficinas de la entidad, con la finalidad de lograr ser más eficientes en el gobierno con acciones ejecutivas en favor del estado y la población. Se recomienda a la Procuraduría General de la Nación dé a conocer las funciones que se le otorgan a través de folletos, talleres, u otros, que circulan en todo el país, con el fin de expandir la información.
  
- Bellón (2015), en su tesis sobre el entorno Jurídico y/o político de la Procuraduría General de la Nación, realizada para el grado de Maestro en Ciencia Política de la Universidad Católica de Colombia, donde se concluyó: En la organización política y administradora de la onarquía

Francesa y Española se encontró un burócrata denominado Procurador, quien se ocupaba de la protección legal de los derechos de su líder que representaba el gobierno supremo de la nación. Como se pudo apreciar este funcionario tenía competencia para intervenir en los procesos judiciales que estimase fueren relevantes para la corona.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

##### Tipo

Es aplicada, porque pretende realizar un estudio profundo de la teoría para completarlos con nuevos enfoques. El alcance es correlacional, debido a la asociación de variables.

##### Diseño

Es no experimental, transversal, y correlacionales.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Asimismo, en la formulación de la presente tesis se consideró como variable independiente: Competencia Laboral, y como variable dependiente: Calidad del Servicio.

##### 3.2.1. Variable (X): Competencia Laboral

Se puede definir en dos grupos, las ciencias y habilidades, quienes coadyuvan en desplegar siempre con eficacia un método compuesto de facultades conforme al uso de criterios en el mundo laboral (Miranda, 2003).

Tabla 1

##### *Medición de la variable Independiente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de valoración de la variable
Motivos	Identificación de objetivos	1, 2	Escala ordinal 1 Nunca 2 Casi nunca 3. A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	0 – 24 Muy deficiente 25 - 49 Deficiente 50 - 74 Regular 75 - 99 Bien 100 - 120 Excelente
	Identificación de incentivos	3, 4		
	Retroalimentación	5, 6		
	Identificación de resultados	7, 8		
Conocimiento	Aprendizaje	9, 10		
	Experiencia Laboral	11, 12		
	Trabajo en equipo	13, 14		
	Dominio del tema	15, 16		
Habilidad	Rendimiento	17, 18		
	Creatividad	19, 20		
	Habilidades de comunicación	21, 22		
	Asertividad	23, 24		

## Dimensiones

### Dimensión 1: Motivos

Son las circunstancias que se utilizan para calmar las necesidades. Además, genera una conducta de exploración e indagación, que tiene por fin, precisar metas y estímulos (Chiavenato, 2009)

### Dimensión 2: Conocimiento

Chiavenato (2009), manifestó la procedencia del vocablo griego episteme, simbolizando la “verdad absolutamente cierta”. Por su lado nuestro idioma, el vocablo conocimiento logra poseer un variado significado: discernimiento, razón, sabiduría, entre otros.

### Dimensión 3: Habilidad

Se declaró como el enfoque para estar al tanto en realizar ciertas acciones; además, involucra matizar en cualquiera experiencia y puede lograrse especialmente con adiestramiento. Además, circunscribe el discernimiento de pautas de la forma y pericias en la declaración (Chiavenato, 2009).

### 3.2.2. Variable (Y): Calidad de Servicio

Se efectúa con la intención de evaluar hasta dónde puede llegar la eficiencia respecto de lo comprometido, y si es que este se ajusta a la satisfacción del cliente. Los gerentes de empresas emiten estadísticas de la particularidad del servicio que se ofrece a sus clientes y así obtener resultados para posteriormente procesarlos y optimizar los puntos débiles (Cerezo, 2003).

## Tabla 2

### *Medición de la variable dependiente*

---

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de valoración de la variable
-------------	-------------	-------	--------------------	-------------------------------------

---

	Apariencia de instalaciones físicas	1, 2		
Tangibilidad	Equipos			
	Personal	3		
	Materiales de comunicación	4 5		
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio ofrecido	6, 7, 8		
	Cumplir la función con satisfacción	9, 10		
Capacidad de respuesta	Satisfacer las necesidades en forma rápida	11, 12, 13	Escala ordinal 1 Nunca 2 Casi nunca 3. A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	0 – 25 Muy deficiente 26 - 50 Deficiente 51 - 75 Regular 76 - 100 Bien 101 - 125 Excelente
	Actuar en forma eficiente ante situación laborales imprevistas	14, 15		
Seguridad	Conocimientos y habilidades para inspirar credibilidad	16, 17, 18		
	Confianza	19, 20		
Empatía	Atención individualizada	21, 22, 23		
	Participación efectiva	24, 25		

## Dimensiones

### Dimensión 1: Tangibilidad

Duque (2005), quien señala a Berry (1988), definieron la palabra tangible, como el aspecto de las subestructuras físicas, dispositivos, trabajadores y otros medios de información.

### Dimensión 2: Fiabilidad

Prieto y Delgado (2010), señalan que la fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite. Es la capacidad de promover la asistencia ofrecida siendo confiable y preciso.

### Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Según, Huacon (2015), la podemos referenciar como la capacidad, o destreza del ciudadano con la finalidad de efectuar acciones correctas en el supuesto de hallarse con hechos que posiblemente puedan perturbar su integridad física.

### Dimensión 4: Seguridad

Landa (2015), refiriéndose a la definición de seguridad afirmó que, puede ser una cualidad de la noción de los ciudadanos, por manifestar conocimientos referentes a la asistencia que se brinda, con el fin de hacerlo exacto.

### Dimensión 5: Empatía

Ruibal cita a Frith y Gallagher (2003), quienes definen a la empatía como la destreza de predecir y explicar la conducta del sí mismo y la de los demás atribuyéndoles periodos intelectuales independientes, tales como credos, aspiraciones, emociones, o intenciones, los cuales se dan a través de procesos cognitivos en interacción con una parte afectiva.

## 3.3. Población, muestra y muestreo

### Población

La población quedo constituida por personas adultas que requirieron la intervención judicial de la procuraduría, donde, según la base de datos de la procuraduría fueron un total de treinta y cinco ciudadanos, que en el año 2019, fueron usuarios del servicio realizado, teniendo en consideración la información en común sobre la investigación denominada: Competencia Laboral y Disposición de Servicio que deben efectuar los servidores de la procuraduría en distrital de Imperial – Cañete.

### Muestreo

En cuanto al muestreo del estudio fue No Probabilístico por conveniencia, se toma la misma cantidad como unidad de estudio, treinta y cinco ciudadanos adultas que hayan requerido la intervención judicial de la procuraduría de la Municipalidad Distrital de Imperial. Según Naresh (2004) muestreo no probabilístico por conveniencia se basa en el juicio individual del investigador de seleccionar elementos de muestra.

### Muestra

Según Domínguez (2018) la muestra es representativa no es causa de su tamaño, sino por su composición, porque tienen las mismas características y condiciones de la población. Como es pequeña la población se toma la misma cantidad 35 ciudadanos adultos que requirieron la intervención judicial.

### 3.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas

Con referencia a lo obtenido mediante el resultado de competencia laboral, y, calidad del servicio, fue realizada mediante la práctica de preguntas.

De acuerdo a lo expuesto por Hernández (2014), la diligencia para realizar las preguntas, puede ejecutarse presencial o a distancia. En relación a ello en la investigación se realizó de manera personal con el encuestado.

#### 3.4.2. Instrumento

Para recopilar los resultados de competencia laboral, y, calidad del servicio, fue mediante el instrumento denominado cuestionario.

Según Hernández (2014), se puede denominar como la herramienta más utilizada en una investigación social y consiste en la aplicación de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas.

Escala de la Variable Independiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Niveles:

Muy deficiente: 1 a 24

Deficiente: 25 a 49

Regular: 50 a 74

Bien: 75 a 99

Excelente: 100 a 120

Escala de la variable dependiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Niveles:

Para hallar los valores de las dimensiones capacidad de respuestas, fiabilidad y seguridad de la variable Calidad de Servicio

Muy deficiente: 1 a 5

Deficiente: 6 a 10

Regular: 11 a 15

Bien: 16 a 20

Excelente: 21 a 25

Para hallar los valores de la variable Calidad de Servicio

Muy deficiente: 1 a 25

Deficiente: 26 a 50

Regular: 51 a 75

Bien: 76 a 100

Excelente: 101 a 125

### 3.4.3. Validación y confianza de los cuestionarios

Validez

Para Hernández (2014) sostienen que sirven para cuantificar un instrumento, es analizada por expertos, quienes lo examinan en base a criterios: temáticos y metodológico, ellos le dan un calificativo de aplicabilidad.

Tabla 3

Aprobación por juicio de expertos

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1	Ocharan Palomino Juan Hector	Aplicable
Experto 2	Sandoval Peves Riquelmer Amarildo	Aplicable
Experto 3	Davila Carranza Jhonny Martin	Aplicable
Experto 4	Suarez Almeida Miguel Angel	Aplicable
Experto 5	Carnero Andia Maximiliano	Aplicable
Experto 6	Durand Saavedra Demetrio	Aplicable

**Confiabilidad**

Se aplicaron los cuestionarios a Treinta y Cinco (35) personas para realizar la estabilidad mediante el Alfa de Cronbach, y sea aplicado para toda la muestra seleccionada.

Tabla 4

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

(Hogan, 2004) preciso la escala de valoración para determinar la confiabilidad.

Tabla 5

*Estadística de confiabilidad del cuestionario: Competencia Laboral*

	Alpha de Cronbach	Nº de elementos
Competencia Laboral	0.904	24

Tabla 6

*Estadística de confiabilidad del cuestionario: Calidad de Servicio*

	Alpha de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de Servicio	0.922	25

El coeficiente está por encima de 0,90, lo que demuestra que este instrumento también tiene un alto grado de confiabilidad.

**3.5. Procedimiento de recolección de datos**

Se realizó presencialmente cediendo las preguntas inmersas en la investigación a la persona adulta que haya requerido la intervención judicial de la procuraduría de la Municipalidad Distrital de Imperial, y acopiando los datos.

**3.6. Método de análisis de datos**

Acabado los procedimientos de recaudación respecto de la información, se continúa con el procesamiento de los mismos, mediante el programa SPSS.

Asimismo, se analizó la codificación de la base de datos para validar que los resultados estén conforme al escalamiento de Likert (con escala de medición del 1 al 5). Finalmente, se realizó un análisis descriptivo, y correlacional.

### 3.7. Aspectos Éticos

Esta investigación cumplió con los parámetros determinados por el esquema cuantitativo de la casa de estudios UCV, que indica, mediante su formato como proseguir en el proceso de investigación. También, se ha respetado a los autores que brindaron información a la presente, por ello se hace alusión a los autores y la parte ética que esto conlleva.

## **IV. RESULTADOS**



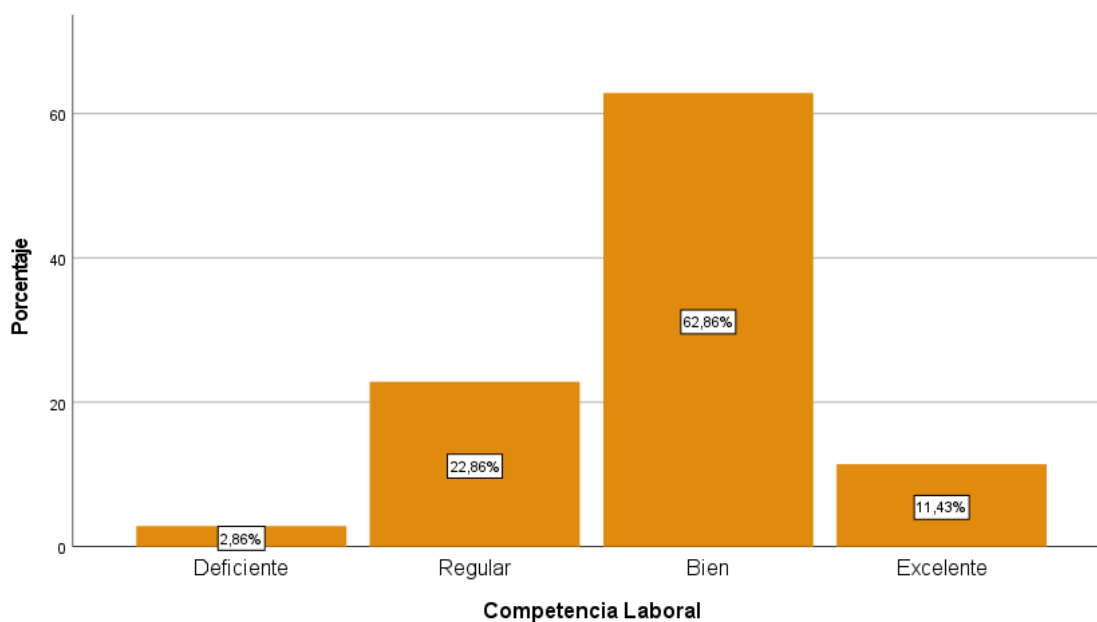
#### 4.1. Descripción de Resultados

Tabla 7

*Competencia Laboral de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	1	2,9
Regula	8	22,9
Bien	22	62,9
Excelente	4	11,4
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de Competencia Laboral



*Figura 1 Competencia Laboral de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

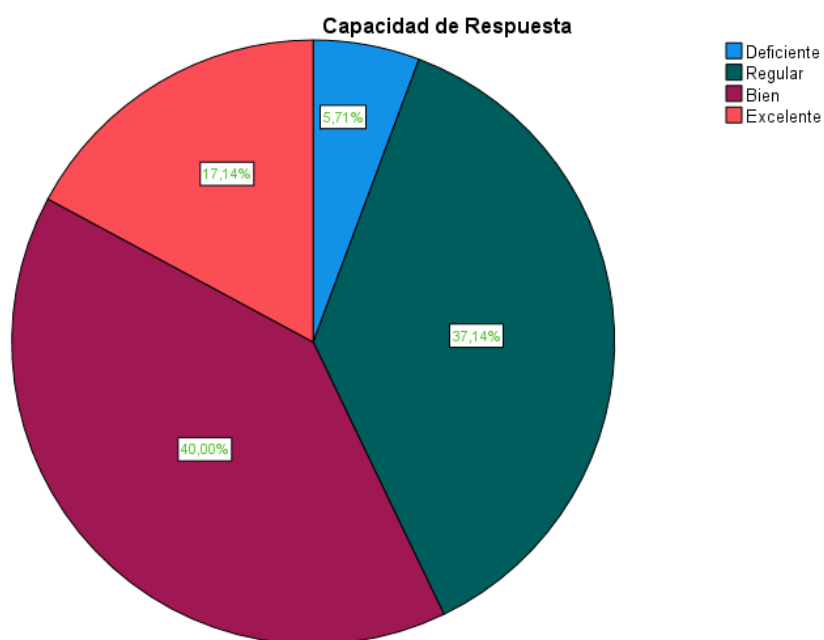
Se observó que en opinión del 62,9% de encuestados, la competencia laboral de los trabajadores de la procuraduría es buena, mientras que el 22,9% afirma que es regular, por otra parte el 11,4% indica que es excelente, y solo el 2,9% percibe que es deficiente.

Tabla 8

*Capacidad de respuesta de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	2	5,7
Regula	13	37,1
Bien	14	40,0
Excelente	6	17,1
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio



*Figura 2 Capacidad de respuesta de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

Se apreció que en opinión del 40,0% de los encuestados es buena, por su parte el 37,1% señalaron que es regular. Asimismo, el 17,1% de los encuestados, considera que es excelente, y por último, solamente el 5,7% de los encuestados considera que es deficiente.

Tabla 9

*Fiabilidad de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regula	9	25,7
Bien	17	48,6
Excelente	9	25,7
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

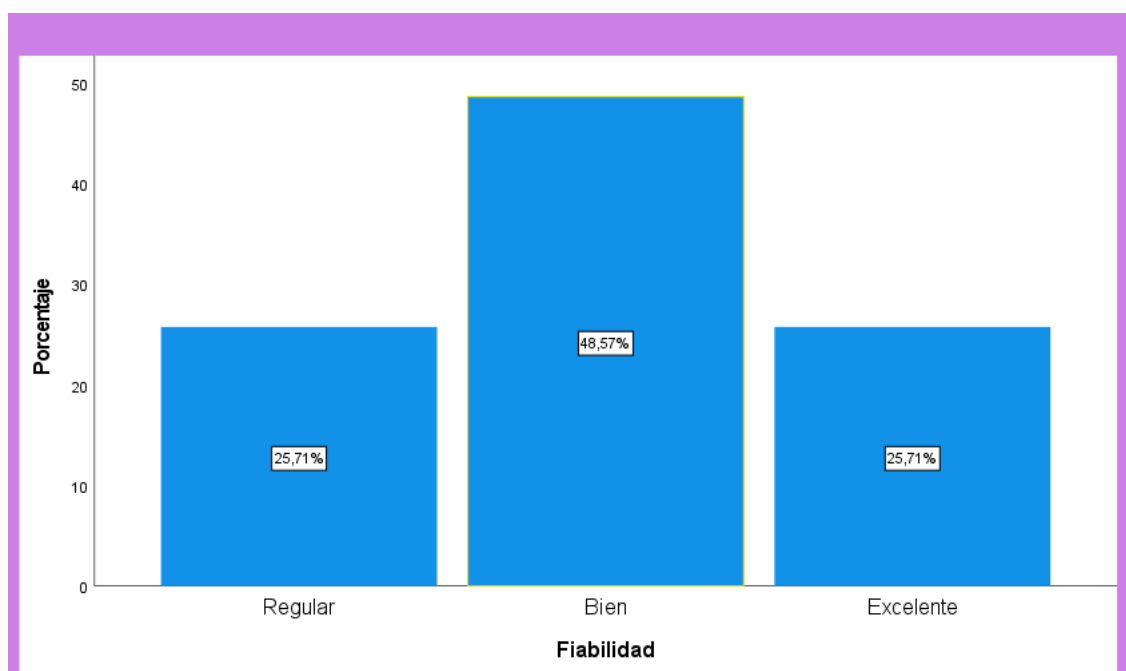


Figura 3 Fiabilidad de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019

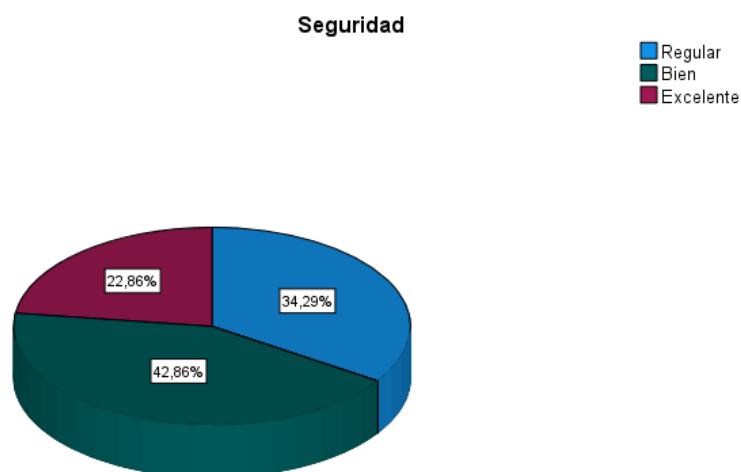
Conforme a la figura 3 en consideración del 48,6% de los encuestados, la fiabilidad de los trabajadores de la procuraduría es buena, asimismo, un 25,7% estima que la fiabilidad es regular, y el otro 25,7% precisa que es excelente.

Tabla 10

*Seguridad de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regula	12	34,3
Bien	15	42,9
Excelente	8	22,9
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio



*Figura 4 Seguridad de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

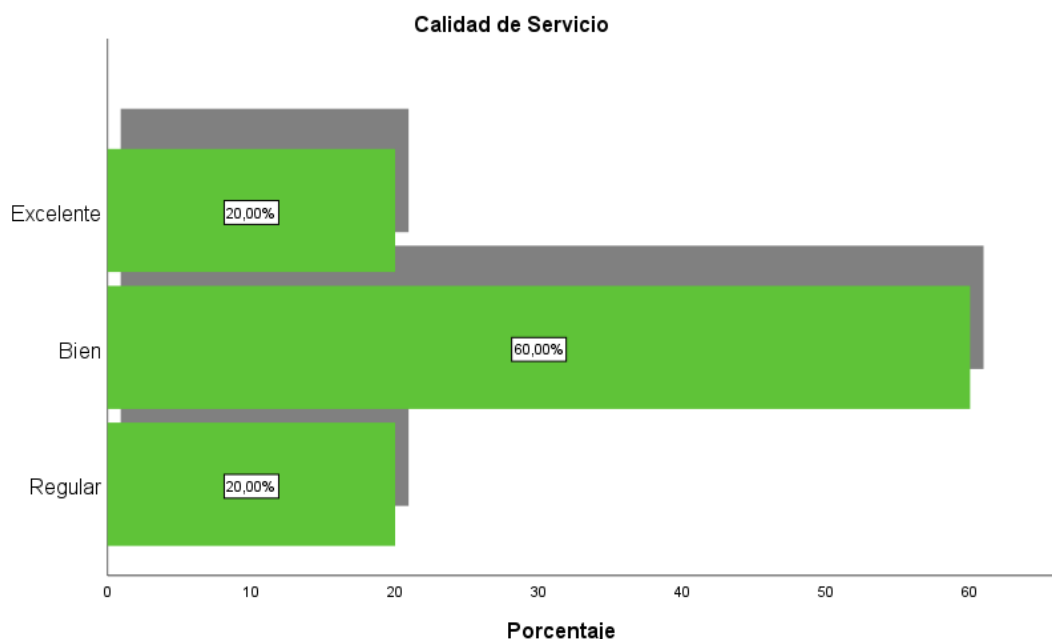
También, respecto a la seguridad de los trabajadores de la procuraduría el 42,9% de los encuestados, opina que es buena, mientras que el 34,3% señala que es regular. Finalmente, el 22,9% de los encuestados manifiestan que la seguridad de los trabajadores de la procuraduría, es excelente.

Tabla 11

*Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regula	7	20,0
Bien	21	60,0
Excelente	7	20,0
Total	35	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio



*Figura 5 Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

Ahora bien, con respecto a los servicios brindados un 60,0% de los encuestados opina que es buena, por otro lado, un 20% considera que es regular, mientras que otro 20% señala que es excelente.

#### 4.2. Resultados correlacionales

Hipótesis:

Hi: Concorre relación entre la Competencia Laboral y la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019.

Ho: No concorre relación entre la Competencia Laboral y la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019.

Tabla 12

*Relación entre la Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

---

#### Correlaciones

---

		Competencia Laboral	Calidad de Servicio
Competencia Laboral	Coeficiente de correlación	1	,760**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,760**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Como se observa en la tabla 12 es presentado el resultado estadístico de correlación de Rho de Spearman, y se evidencia que se alcanza un coeficiente de 0,76 lo que indica una relación fuerte, con una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, directa significativa ( $p$  menor 0,01), haciendo posible la aceptación de la hipótesis general, la misma que refiere: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019, y el rechazo de la nula.

Hipótesis específica 1:

Hi: Coexiste relación entre la Competencia Laboral y la Capacidad de Respuesta de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019.

Ho: No coexiste relación entre la Competencia Laboral y la Capacidad de Respuesta de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019.

Tabla 13

*Relación entre la Competencia Laboral y la Capacidad de Respuesta de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

---

**Correlaciones**

---

		Competencia Laboral	Capacidad de Respuesta
Competencia Laboral	Coeficiente de correlación	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,592**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Dentro de la tabla 13 es presentado el resultado estadístico de correlación de Rho de Spearman, y se evidencia que se alcanza un coeficiente de 0,59 lo que indica una relación moderada, con una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, directa significativa (p menor 0,01). Haciendo posible la aceptación de la hipótesis específica 1, la misma que refiere: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Capacidad de Respuesta de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019, y el rechazo de la nula.

Hipótesis específica 2:

Hi: Preexiste relación entre la Competencia Laboral y la Fiabilidad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019.

Ho: No preexiste relación entre la Competencia Laboral y la Fiabilidad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019.

Tabla 14

*Relación entre la Competencia Laboral y la Fiabilidad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

---

**Correlaciones**

---

		Competencia Laboral	Fiabilidad
Competencia Laboral	Coefficiente de correlación	1	,609**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,609**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Dentro de la tabla 14 es presentado el resultado estadístico de correlación de Rho de Spearman, y se evidencia que se alcanza un coeficiente de 0,61 lo que indica una relación fuerte, con una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, directa significativa (p menor 0,01), haciendo posible la aceptación de la hipótesis específica 2, la misma que refiere: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Fiabilidad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019, y el rechazo de la nula.

Hipótesis específica 3:

Hi: Concorre relación entre la Competencia Laboral y la Seguridad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019.

Ho: No concorre relación entre la Competencia Laboral y la Seguridad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019.

Tabla 15

*Relación entre la Competencia Laboral y la Seguridad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019*

<b>Correlaciones</b>			
		Competencia Laboral	Seguridad
Competencia Laboral	Coefficiente de	1	,603**



	correlación		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Seguridad	Coefficiente de correlación	,603**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

---

Dentro de la tabla 15 es presentado el resultado estadístico de correlación de Rho de Spearman, y se evidencia que se alcanza un coeficiente de 0,60 lo que indica una relación fuerte, con una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, directa significativa ( $p$  menor 0,01). Haciendo posible la aceptación de la hipótesis específica 3, la misma que refiere: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Seguridad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019, y el rechazo de la nula.

## V. DISCUSIÓN

La competencia Laboral, puede tener muchas definiciones elaboradas por diversos autores, en tal sentido, a efectos de desarrollar los aspectos y definiciones tomas en cuenta para la presente tesis, podemos citar a Pérez (2010) que la define como un grupo de características relacionadas al ciudadano, con el fin de desplegar acciones efectivas respecto a una definida jurisdicción. En esa línea, conforme a la tabla doce, cuya hipótesis fue comprobada a través de la prueba estadístico, indicando que coexiste una fuerte similitud de los elementos, por lo tanto, se deniega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, concluyéndose que coexiste correlación frontal entre la competencia laboral y la calidad de los servicios que se brindan por parte del personal que labora en la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, con la finalidad de brindar mejores servicios, en representación del estado, que en los últimos años ha tomado mayor relevancia por los diferentes actos de corrupción de altos funcionarios del poder ejecutivo, que tuvo ni más ni menos como principal agraviado al propio estado, que además, no es exclusivo del estado peruano, sino también de otros países de latinoamérica.

Este resultado se complementa con el trabajo de investigación de Acuña (2017) cuya exploración tuvo por finalidad suministrar lineamientos para ejecutar el mejor desenvolvimiento de la procuraduría, optimizando su productividad, para incrementar las probabilidades de cambio. Asimismo, Arauco (2019), cuya investigación tuvo por finalidad determinar la correlación existente de control administrativo y efectividad de la organización, según la percepción de 87 trabajadores de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Lavado de Activos y Procesos de Perdida de Dominio. Para el recojo de información se utilizó el cuestionario, donde se concluyó: El control administrativo se relaciona directa ( $Rho=0,761$ ) y con alta significancia ( $p=0.000$ ) con la efectividad organizacional en la Procuraduría Pública, 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta, hipótesis que señala la relación entre el control administrativo y la efectividad organizacional de una Procuraduría Pública, 2019.

De la misma manera, el resultado tiene relación con el trabajo de Ortiz (2018), cuya investigación tenía que establecer lo que corresponde a la correlación existente de lo que corresponde al factor denominado competencia laboral, mientras que en lo referido al desenvolvimiento en el trabajo, según la percepción de los trabajadores quienes tienen relación directa con el objeto de estudio. También, se estableció que respecto al estudio se basó en la perspectiva cuantitativa, donde participaron setenta y nueve personales, seleccionados como población. Para recoger la información se utilizó el cuestionario; indicando la concurrencia de una asociación positiva de los factores, por lo que, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis general ( $H_i$ ), concluyéndose finalmente la existencia de una relación que la

podemos denominar como significativa entre la competencia laboral y lo correspondiente al desempeño laboral, según las percepción de los encuestados.

Asimismo, Berchard (2008) afirmó que la capacidad de respuesta, es encontrar enseguida la respuesta a un argumento, no permanecer callado ante una pregunta o una reflexión del observador. Entendemos entonces que la reacción ante situaciones imprevistas, se encuentra inmersa y a la vez depende del accionar de la persona ante situaciones de índole laboral que deben ser resueltos.

La dimensión capacidad de respuesta, cuya hipótesis fue comprobada conforme a la tabla 13, a través de la prueba estadística Rho de Spearman = 0,592\*\* y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicando que existe valorativamente determinado nivel moderado de correlación entre la capacidad de respuesta que tiene el trabajador frente a un hecho laboral cotidiano y es donde podemos determinar la implicancia con la competencia laboral, que deniega la conjetura nula ( $H_0$ ) y se acepta la conjetura específica uno, concluyéndose que existe una relación directa entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Competencia Laboral. En tal sentido, como podemos apreciar de la información recogida mediante las encuestas, revelan que en la presente tesis respecto a competencia tiene una relación directa con la capacidad de respuesta, debido a que mientras más preparada en conocimientos se encuentre la persona, más eficiente será la respuesta ante situación de trabajo.

Este resultado difiere del trabajo de Palomino Márquez, S. N. (2018), cuya investigación tuvo por finalidad establecer una correlación determinada por la cultura que deben tener los trabajadores, a efectos de mejorar en lo que corresponde a acciones más eficaces de respuesta, según la percepción como corresponde a enfermeras que se encontraron laborando. La metodología fue basada en el enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, y no experimental, en la cual participaron veinte enfermeras que se encontraron laborando desde la atención en urgencias del hospital donde se programó realizar el estudio, siendo seleccionados para ser la población del estudio. Asimismo, en cuanto a los resultados obtenidos, se realizó utilizando la aplicación de preguntas, señalando, que no existe una asociación entre las variables, por lo que, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechaza la hipótesis general ( $H_1$ ), concluyéndose que no existe una asociación ( $P\text{-value}=0.52$ ), entre el nivel de conocimiento y capacidad de respuesta del profesional de enfermería frente a las emergencias con trauma en el Hospital Vitarte, Lima agosto – setiembre 2017, según la percepción de las enfermeras que se encontraron laborando.

Para García (2009 – 2012), la fiabilidad es un indicador que calcula la capacidad de una empresa para lograr su plan de producción previsto. En una

instalación industrial se refiere normalmente al cumplimiento de la producción planificada, y comprometida en general con clientes internos o externos. La dimensión Fiabilidad, cuya hipótesis fue comprobada conforme a la tabla 14 a través de la prueba estadística Rho de Spearman = 0,609\*\* y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicando que existe una fuerte correlación entre la dimensión Fiabilidad y la variable Competencia Laboral, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis específica 2 (Hi), concluyéndose que existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Fiabilidad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019.

El resultado también fue abordado por Córdor (2018), cuya investigación tuvo por finalidad establecer la correlación coexistente sobre lo que se establece como la fiabilidad, con lo que corresponde a satisfacer los requerimientos de los administrados, según percepción de ciudadanos que asistieron a un hospital. La metodología de estudio se basó en el diseño Correlacional – Explicativo, y no experimental, en la cual participaron 85 ciudadanos que asistieron al hospital, seleccionados como muestra. Además, con el fin de acopiar la información se manejó unas preguntas; por su parte, se efectuó un ensayo de suposición que utilizó el coeficiente, señalando no obra correlación reveladora entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, en tanto, se admite la suposición nula y refuto la suposición específica, concluyéndose negativamente la existencia de una sociedad de la fiabilidad y satisfacción de los usuarios.

Respecto a la dimensión Seguridad, cuya hipótesis fue comprobada conforme a la tabla 15 a través de la prueba estadística, indica claramente la existe un nivel muy fuerte de reciprocidad del factor seguridad y competencia laboral, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis específica 3 (Hi), concluyéndose que existe una relación directa entre Seguridad y Competencia Laboral de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019. Como podemos apreciar la dimensión seguridad, se encuentra relacionada también con la competencia laboral del trabajador debido a que se enmarca en la facilidad del desenvolvimiento en ciertas actividades, que es una innata capacidad en las labores.

Así, concuerda con el trabajo de Castillo (2019), cuya investigación tuvo por finalidad establecer la relación existente entre la variable relacionada al discernimiento de actitudes de seguridad y la variable ejercicio profesional, según la percepción en los trabajadores de brindan protección a la población en el distrito de Coishco en el año 2018. La metodología de estudio se basó en el diseño es descriptivo, correlacional – causal, en la cual participaron cuarenta y cinco obreros que brindan protección al distrito de coishco, no fue considerada muestra. Para recoger la información uso el instrumento

cuestionario; para el ensayo de suposiciones se esgrimió el factor de correlación Spearman, la cual, señala una correspondencia hondamente específica entre discernimiento de artes de protección y ocupación profesional, por lo que, tiene correlación altamente característica entre lo que se sabe de las estrategias de seguridad, con lo que corresponde al desempeño laboral, de quienes brindan seguridad a las personas de la jurisdicción.

Los resultados descriptivos en lo que corresponde a la variable competencia laboral, precisaron que el 62,9% de los colaboradores lo consideraron como buena, mientras que el 22,9% lo califica como regular, un 11,4% lo califica como excelentes, y finalmente un 2,9% lo considera deficiente. En ese sentido, se puede estimar que un gran grupo de los colaboradores considera como regular la competencia de los trabajadores, que evidencia un necesario potenciamiento y más frecuencia en la capacitación de los trabajadores a efectos de brindar mejores servicios, en beneficio de la institución.

Según Ducci (1996) en tanto a la capacidad profesional es alcanzar y conceptualizarla como la cimentación social de nociones reveladores, que sean favorables con el ejercicio productivo de una situación real de trabajo que se logra mediante y a través de la educación, que en su momento y en gran medida se protagonizó los saberes por práctica de contextos específicos de labores.

Además, Miranda (2003) para definir la competencia laboral, la indico, como el conjunto de ciencias y habilidades que coadyuvaron a la eficacia de un régimen integrado de ocupaciones y diligencias conforme a la concepción de ideas sobre el desempeño, relativo a la oportunidad en el transcurrir laboral. Las mencionadas funciones se declaran en argumentos de situaciones de trabajo y son descritas agrupándolas en actividades productivas de las relativas oficinas de competencia, indicadas para cada una de las diligencias según juicios de ejecución a través del cual se puede valorar su realización con eficacia.

Los resultados descriptivos de la dimensión Capacidad de Respuesta, precisaron que el 40,0% de los encuestados lo consideraron como buena, mientras que el 37,1% lo califican como regular, el 17,1% lo definen como excelente, y finalmente solo el 5,7% de los encuestados considera que es deficiente.

Según, Huacon (2015), la capacidad de repuesta se puede definir por la aptitud, habilidad o capacidad que tenga la persona para realizar una buena acción en caso de encontrarse con un suceso que pueda afectar su integridad física o bienes materiales. La capacidad de respuesta durante la ocurrencia de un desastre (como el caso de los terremotos) es importante, ya que se debe contar con planes que permitan reaccionar pronta y adecuadamente, según el tipo y características de los eventos. Una capacidad de repuesta eficiente significa contar con un plan de emergencia, mediante la cual exista la

capacidad de controlar la situación, mantener las vías de comunicación expeditas, coordinar los esfuerzos gubernamentales, privados y de organizaciones sociales y ofrecer las alternativas más rápidas y seguras para la protección de la población.

Asimismo, por el factor fiabilidad, infirieron que el 48,6% de las personas lo consideraron como buena, mientras que un 25,7% lo considero excelente, el otro 25,7% indicaron que era regular. Para Druker (1990) citado por Huanchaco, M. (2017), señaló como fiabilidad al porte que necesariamente tiene que poseer una sociedad que presta determinados servicios con el fin de brindarla en forma confidencial, indudable y esmerada. Adentro de la concepción de fiabilidad incluimos a todos los elementos que acceden al cliente determinar las capacidades y ciencias técnicas del ente, por lo tanto, la fiabilidad representa ofrecer la asistencia correcta desde el un primigenio momento.

También, se precisó en los gráficos sobre la dimensión seguridad, precisando que el 42,9% de las personas encuestadas lo consideraron como buena, mientras que el 34,3% señala que es básico, mientras tanto un 22,9% declararon que la seguridad de quienes laboran en lo que corresponde a la procuraduría de la jurisdicción de Imperial, es excelente, siendo relevante para la presente tesis, más aun, cuando contribuye a la resolver positivamente parte de los problemas propuestos, lograr alcanzar ciertos objetivos y declarar positivamente la correlación de la hipótesis específica.

Al respecto, para un mayor alcance de la teoría, se consideró la propuesta de Minauro La Torre, T. A. (2017) por la investigación de maestro en sapiencia de salvaguarda en proporción con la ocupación particular en el ente, con exposición descriptiva. La investigación se desarrolló con una población correspondiente a cien trabajadores que fueron seleccionados como son los obreros, además, de quienes trabajaron en las oficinas administrativas. Empleándose preguntas con el fin de recoger información reveladora. Por último la conducta organizacional efectúa una función de tercero que ayuda a la eficacia; y se corrobora que, practicando los conocimientos de soporte como potenciales mercedores para un saber de seguridad incidiendo en la producción, los trabajo y/o utilidad de los recursos humanos.

Finalmente, los resultados descriptivos de la variable Calidad de Servicio, precisaron que el 60,0% de los encuestados percibieron como buena, un 20% considera que es regular, mientras que otro 20% señala que es excelente. En su mayoría los encuestados se refirió a la atención en el servicio de los trabajadores como buena, lo que evidencia, que el personal se encuentra comprometido con la institución y la atención al público, que puede ser mejorada con nuevas políticas en la administración pública y/o nuevas formas de trabajo que fortalezcan la calidad en la ejecución del servicio.

En esa línea, Salazar (1995) (citado por Cortez, P. 2014), manifestaron respecto al vocablo calidad, como la representación de ser de un ciudadano; es una particularidad que diferencia a los individuos, a los bienes y a los servicios, que se aplican a un ente del estado, distinguiéndolas una de otra en su influencia, la competencia de sus funcionarios, pudiendo ser también la habilidad del talento humano, el nivel de atención que se ofrece a los ciudadanos en las actividades, reforzando el aparato estatal, y con la colectividad; el grado de formalidad en sus métodos de trabajo. Asimismo, técnica de calidad puede determinarse como un agregado de elementos constituidos por la distribución de compromisos, operaciones, términos y caudales con el fin de enaltecer la asistencia con eficacia.

## **VI. CONCLUSIONES**

**Primera:** La tesis con respecto a su misión general, señala la preexistencia de una correlación demostrativa de la Competencia Laboral y la disposición de servicio que corresponde a trabajadores en lo que respecta a la Procuraduría en Municipalidad Distrital denominada Imperial, Cañete.

**Segundo:** La tesis con relación a la misión específica uno, explica la coexiste de correlación relevante entre la capacidad laboral y la reacción de los recursos humanos de la procuraduría.

**Tercero:** La presente tesis con relación al objetivo específico dos, manifiesta la relación demostrativa entre la competencia laboral y la fiabilidad de los trabajadores de la procuraduría.

**Cuarto:** La tesis con relación a la misión específica tres, demuestra la existencia de la correlación significativa del factor denominado competencia laboral, en relación a lo corresponde a seguridad de los servidores, siendo positivo para la presente tesis.



## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda a los gerentes de la Municipalidad Distrital de Imperial, prioricen efectuar un método anual de reforzamiento de capacidades, con la finalidad de ofrecer mejores estándares de Calidad de Servicio, dirigido al personal de la procuraduría y a todas las demás oficinas de la Municipalidad Distrital de Imperial.

**Segundo:** Se recomienda que los gerentes fortalezcan la organización interna en la Municipalidad Distrital de Imperial, a efectos de mejorar la Capacidad de Respuesta de los trabajadores, con la finalidad de desarrollar aspectos no visibles en la Competencia Laboral de los mismos.

**Tercero:** Se recomienda que el sub gerente de recursos humanos de la entidad, efectúe eventos virtuales donde participe todo el personal de la entidad, con la finalidad de concientizar en el logro de los objetivos previstos para el año fiscal correspondiente, pudiendo determinarse plazos u otros mecanismos para alcanzar un servicio efectivo.

**Cuarto:** Se recomienda al Sr. Alcalde de la Entidad, se priorice la modificación del Cuadro de Asignación de Personal – CAP de la Municipalidad Distrital de Imperial, agregando el cargo de Secretario Técnico de Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la Entidad, quien precalificara las presuntas faltas de los trabajadores, con la finalidad de separar a quienes no cumplen con el fin de la función pública como es el servicio a la nación.

## Referencias Bibliográficas

Arauco Navarro, L. A.(2019). Control administrativo y efectividad organizacional de una Procuraduría Pública, 2019. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Acuña Delgado, R. B. y Ángeles Llerena, K. R.(2017). Sistema de defensa jurídica del Estado: Mejoramiento del Desempeño de la Procuraduría General. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacifico, Lima.

Belias, D., y Koustelios, A. (2014). Satisfacción laboral y agotamiento laboral entre los empleados de los bancos griegos. *Revista Internacional de Gestión*, 5 (1), 33-45.

Bellón Morales, L. E. (2015). Naturaleza Jurídica – Política de la Procuraduría General de la Nación. Universidad Católica de Colombia, Bogotá.

Bohlander, G. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. (14ª ed.). México: International Thomson Editores.

Briceño, L. y Paredes, D. (2018). El gobierno local y su relación con la seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2018. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote, Ancash, Perú.

Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.

Castillo Villanueva, A. P. (2019). Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento Humano. Recuperado de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracionde-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos, 5ta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

Cerezo, P. (2003). Lograr la satisfacción del cliente en el entorno competitivo actual. Medellín: Melton.

Chungara, C. (2014) Satisfacción de los usuarios con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010 (tesis de

postgrado). Trabajo presentado en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2009). Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos. Washington, D. C.: Organización de Estados Americanos (OEA).

Cóndor Mateo, J. L. (2018). Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo – Junín, 2018. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Junín.

Cortez, S. (2014) Gestión de calidad de servicios en la satisfacción de los usuarios interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011, (tesis de postgrado). Universidad del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

Culebro, J. (2008). Aprendizaje y reforma administrativa: La introducción de la nueva gestión pública en la administración pública federal. México: Juan Pablo.

Domínguez et al. (2018). Metodología de investigación para la educación y la diversidad. Madrid: Editorial Uned.

Ducci, M. (1996). *El Enfoque de Competencia Laboral en la Perspectiva Internacional*. 15-26. Recuperado en 27 de octubre del 2020, de <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/competen/pdf/mexc1.pdf>

Duque, O. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Recuperado en 02 de noviembre del 2020, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012150512005000100004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012150512005000100004&script=sci_arttext)

Duque, E.J (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.64-80.

GARCIA, Santiago. 2009 - 2012. Ingeniería del Mantenimiento. s.l. : Manual Renovetec, 2009 - 2012. pág. 690. Manual práctico para la gestión eficaz del mantenimiento industrial.

Hernández Ascencio, L. A.(2008). La función constitucional de protección o tutela de los derechos fundamentales por parte de la procuraduría para la defensa de los derechos humanos frente a la administración pública central. (Licenciado en Ciencias Jurídicas). Universidad de El Salvador, San Salvador.

Hernández, R. et al. (2014, p.200). Metodología de la investigación. Recuperado en 15 de octubre del 2020, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6° ed.). Ciudad de México, México. McGraw Hill.

Hogan, T. (2004). Intereses y Actitudes. En T. Hogan (Ed.), Pruebas psicológicas: Una introducción práctica (pp. 421-427). México: Manual Moderno.

Herrera, V. (2015). Propuesta de un plan estratégico de seguridad ciudadana para el distrito de Chimbote, 2015-2018. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote, Ancash, Perú.

Huacón Zambrano, KE. "Plan de Comunicación Organizacional para mejorar la Capacidad De Respuesta del Centro Comercial El Paseo (Playas), en Caso de Catástrofe". [Tesis Grado de Licenciada]. La Libertad – Ecuador. Universidad Estatal Península De Santa Elena; 2015.

Huanchaco, M. (2017), Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Landa, O. L (2015). La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. (Tesis de maestría). Lima; Perú: universidad nacional de educación.

Méndez, C., (2012), Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, México D.F., México: Limusa S. A.

Minauro La Torre, T. A. (2017). Cultura de Seguridad y su Relación con el Desempeño Individual en la Organización. (Tesis de maestría). Universidad ESAN, LIMA.

Miranda, M. (2003). Transformación de La Educación Media Técnico - Profesional, Políticas Educativas en el Cambio de Siglo. La Reforma del Sistema Escolar de Chile. Santiago de Chile, Chile: Universitaria.

MINSA (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en los establecimientos y servicios médicos de Apoyo – R.M. N° 527-2011/MINSA, Perú.

Naresh, M. Y. (2004). Investigación de mercado: un enfoque aplicado. México: Editorial Person educación.

Ortega, C. (2015). Competencia laboral y Clima Organizacional en la Universidad tecnologico Privada. Tesis, Lima.

Ortiz Hilasaca, C. A. (2018). Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Palomino Márquez, S. N. (2018). Nivel de conocimiento y capacidad de respuesta del profesional de Enfermería frente a emergencias con trauma, Hospital Vitarte 2017. (Tesis de Maestría). Universidad San Pedro, Chimbote.

Pérez, E. & Sanfeliu, G. (2013) Niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013, (tesis de postgrado). Universidad de Cartagena, Colombia.

Pérez, M. (2010). Modelo de Evaluacion de las Competencias del Profesional Facultativo Medico. salamanca - españa. Recuperado en 15 de setiembre del 2020, de [https://gredos.usal.es/jspui/.../1/DDOMI\\_PérezCurielMJ\\_Modelodeevaluación.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/.../1/DDOMI_PérezCurielMJ_Modelodeevaluación.pdf).

Prieto, G. y Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y Validez. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. España: Vol 31. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441007>

Robbins, S. y Judge, T. (2013).Comportamiento Organizacional. Recuperado en 20 de octubre del 2020, de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Ruibal Rosado, E. P. cita a Frith y Gallagher (2003). Interacción Interpersonal y Empatía en Alumnos de secundaria de la institución educativa Peruana Suizo de los Andes de la Ciudad de Cusco. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Cusco.

Tuesta, Z. (2015), Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Vázquez, A. Rodríguez, L. y Díaz, C. (1996). Estructura multidimensional de la Calidad del Servicio. Editorial: Paidós.

**Anexos**

## Anexo N° 1

Matriz de Consistencia							
<b>Título:</b> Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019							
<b>Autor:</b> Fidel Francisco Quispe Hinostroza							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable X: Competencia Laboral				
¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y la Calidad del Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019?	Determinar la relación entre Competencia Laboral y Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Motivos	Identificación de Objetivos	1, 2	1 Nunca 2 Casi nunca 3. A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Del 1 al 24 Muy deficiente del 25 al 49 Deficiente del 50 al 74 Regular del 75 al 99 Bien del 100 al 120 Excelente
				Identificación de Incentivos	3, 4		
				Retroalimentación	5, 6		
			Conocimiento	Identificación de Resultados	7, 8		
				Aprendizaje	9, 10		
				Experiencia Laboral	11, 12		
				Trabajo en Equipo	13, 14		
				Dominio del Tema	15, 16		
				Habilidad	Rendimiento		
Creatividad	19, 20						
Habilidades de Comunicación	21, 22						
Asertividad	23, 24						
Variable Y: Calidad de Servicio							
PE1: ¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y la Capacidad de Respuesta de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019?	OE1: Determinar la relación entre la Competencia Laboral y la Capacidad de Respuesta de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	HE1: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Capacidad de Respuesta de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	Tangibilidad	Apariencia de Instalaciones Físicas	1, 2	Del 1 al 25 Muy deficiente del 26 al 50 Deficiente del 51 al 75 Regular	
				Equipos	3		
				Personal	4		
				Materiales de Comunicación	5		
PE2: ¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y la Fiabilidad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019?	OE2: Determinar la relación entre la Competencia Laboral y la Fiabilidad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	HE2: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Fiabilidad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido	6, 7, 8		
				1 Nunca	2 Casi nunca		
				2 Casi nunca			
PE3: ¿Qué relación existe entre la Competencia Laboral y la Seguridad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete, 2019?	OE3: Determinar la relación entre la Competencia Laboral y la Seguridad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019	HE3: Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y la Seguridad de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete, 2019					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumento					



				Cumplir la función con satisfacción	9, 10	3. A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	del 76 al 100 Bien del 101 al 125 Excelente
<b>Tipo:</b> Aplicada	<b>Población:</b> Los pobladores que hayan requerido la intervención judicial de la procuraduría.	<b>Variable X:</b> Competencia Laboral <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Forma de Aplicación:</b> Individual <b>Duración:</b> 10 a 15 minutos	Capacidad de Repuesta	Satisfacer las necesidades de forma rápida	11, 12, 13		
<b>Diseño:</b> No Experimental, Transversal, Correlacionales	<b>Tipo de Muestreo:</b> No Probabilístico	<b>Variable Y:</b> Calidad de Servicio <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Forma de Aplicación:</b> Individual <b>Duración:</b> 10 a 15 minutos		Actuar en forma eficiente ante situación imprevistas	14, 15		
<b>Enfoque:</b> Cuantitativa	<b>Tamaño de Muestra:</b> Los pobladores que hayan requerido la intervención judicial de la procuraduría.	<b>Bajo la Escala:</b> De Likert.	Seguridad	Conocimientos para inspirar credibilidad	16, 17, 18		
				Confianza	19, 20		
			Empatía	Atención individualizada	21, 22, 23		
				Participación afectiva	24, 25		

## Anexos N° 2 - Base de datos de respuestas al cuestionario para medir la competencia laboral

TABLA DE DATOS PARA MEDIR LA VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETENCIA LABORAL																								
Encuestados	Preguntas																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	2	4	2	4	4	3	4	5	3	4	4	1	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4
2	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	1	2	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3
3	5	5	1	1	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4
6	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5
7	2	3	5	2	2	3	4	3	3	2	4	5	1	3	4	3	3	2	4	5	3	4	3	4
8	3	3	2	2	3	4	3	5	5	3	3	4	1	2	3	3	3	4	4	3	3	1	3	4
9	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	4	1	2	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3
10	3	3	4	4	3	4	3	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4
11	5	4	1	1	5	1	1	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	5
12	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3
13	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
14	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
15	3	3	3	3	5	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	5	1	1	2
16	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3
17	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
18	4	4	5	5	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4
19	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	5	3	3	4	2	4	4	3	3	2	2	3	3
20	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3
21	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4
22	3	3	2	2	4	5	5	5	1	1	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3
23	3	3	3	2	2	4	4	5	5	4	2	5	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3
24	2	2	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2
25	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4
26	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	2

<b>27</b>	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4
<b>28</b>	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
<b>29</b>	4	4	2	2	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	5	5
<b>30</b>	1	3	4	5	1	2	3	3	3	4	2	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4
<b>31</b>	2	2	1	1	3	3	1	1	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	5
<b>32</b>	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	2	4	5	5	4	4
<b>33</b>	5	5	4	4	2	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5
<b>34</b>	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	2	3	2	3	5	5	5	5	4
<b>35</b>	4	4	3	3	5	5	5	4	3	1	1	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	2	3

### Anexo N° 3 - Base de datos de respuestas al cuestionario para medir la calidad de servicio

TABLA DE DATOS PARA MEDIR LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO																									
Encuestados	Preguntas																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	3	3	4	5	2	3	4	3	4	2	5	4	2	3	3	5	2	4	4	5	2	4	3	4
2	1	2	3	5	5	4	4	5	4	5	1	2	3	3	2	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4
3	4	1	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3
5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3
6	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5	5	2	2	2	4	4	3	5	5
8	2	3	1	2	4	2	3	5	4	5	2	3	5	5	3	3	3	2	2	5	5	5	5	4	4
9	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	1	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
10	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	5	1	2	4	2	3	2	5
11	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
13	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3
14	2	2	2	3	5	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3
15	3	3	3	3	5	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	5	1	1	2	3
16	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
17	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3
18	5	5	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4
19	5	5	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	2	4	5	4	5	3	5	5	3	3	4
20	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	1	1	1	2	2	3
21	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	3
22	4	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	2	5
23	3	3	3	2	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
24	5	4	4	3	2	2	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4
25	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	2	2	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5
26	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	5	5	5	3	3

<b>27</b>	4	4	5	2	2	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4
<b>28</b>	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4
<b>29</b>	4	4	5	3	3	3	2	2	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3
<b>30</b>	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	5
<b>31</b>	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	2	2	3	3	3	4	4	3	5	3	1	4	2	5	4
<b>32</b>	5	5	4	3	4	5	5	3	3	5	2	2	2	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3
<b>33</b>	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4
<b>34</b>	4	4	5	5	3	4	4	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	3	4	4	5	5
<b>35</b>	3	3	2	4	2	3	3	5	5	2	2	2	3	2	5	5	5	3	3	2	5	3	3	4	4

## Anexo N° 4 - Instrumento: Cuestionario – Variable (X)

Competencia Laboral de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad  
Distrital de Imperial – Cañete

### I. Instrucciones

Estimado participantes, a continuación encontrara una lista de interrogantes en torno a **los motivos, conocimientos y habilidades en beneficio de la competencia laboral** de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial.

### II. Información específica: Marque con una X, solo una de las opciones

- 1: Nunca
- 2: Casi Nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

<b>Primera Dimensión (x1): Motivos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Se entienden las funciones de la procuraduría para mejorar la calidad del servicio					
<b>2</b>	Se cuenta con la disposición de los trabajadores para lograr los objetivos de la procuraduría					
<b>3</b>	Se ofrecen incentivos, para optimizar la atención a los usuarios					
<b>4</b>	Cuentan con beneficios por el buen desempeño de sus actividades los trabajadores de la procuraduría					
<b>5</b>	Existe buena comunicación con el jefe inmediato para mejorar el buen desempeño de las actividades de los trabajadores de la procuraduría					
<b>6</b>	Se efectúan evaluaciones continuas para medir el desempeño de los trabajadores de la procuraduría					
<b>7</b>	Se observan buenos resultados en base a incentivos brindados a los trabajadores de la procuraduría					
<b>8</b>	La procuraduría cumple correctamente con las metas delegadas en la Ley					
<b>Segunda Dimensión (x2): Conocimiento</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	Se observa la cultura de los trabajadores de la procuraduría					
<b>10</b>	Se operan nuevas técnicas legales que ayudan a optimizar el trabajo en la procuraduría					
<b>11</b>	Se aprovecha cada una de las experiencias laborales de los trabajadores en la procuraduría					
<b>12</b>	Se pone en práctica los conocimientos					

	brindadas por los compañeros de trabajo en la procuraduría					
13	La institucionalidad del trabajo, permite aplicar las normas jurídicas eficientemente para el buen desempeño laboral en la procuraduría					
14	Se aprecian la capacidad de los trabajadores de la procuraduría para absolver consultas de carácter procesal sobre materias civiles, penales y/o laborales					
15	Los trabajadores de la procuraduría tienen un claro conocimiento de los temas administrativos					
16	Los trabajadores manejan con facilidad términos jurídicos propios de la procuraduría					
<b>Tercera Dimensión (x3): Habilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Las destrezas de los trabajadores permite cumplir con las metas y objetivos propuestos por la procuraduría					
18	Se proponen alternativas legales para optimizar las actividades de la procuraduría con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Entidad					
19	Se realizan constantemente mejoras en el trabajo de la procuraduría					
20	Se aportan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la procuraduría					
21	Se realizan capacitaciones a los trabajadores de la procuraduría en materia civil, penal y/o laboral					
22	Se solucionan los problemas de comunicación en la procuraduría					
23	Las habilidades de los trabajadores de la procuraduría permite la correcta aplicación de normas legales a casos concretos					
24	Los trabajadores de la procuraduría expresan sus opiniones de manera asertiva					

Muchas gracias por responder

## Anexo N° 5 - Instrumento: Cuestionario – Variable (Y)

Calidad de Servicio de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial – Cañete

### III. Instrucciones

Estimado participantes, a continuación encontrara una lista de interrogantes en torno a **Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, y Empatía** de los trabajadores de la Procuraduría en la Municipalidad Distrital de Imperial.

**IV. Información específica:** Marque con una **X**, solo una de las opciones

- 1: Nunca
- 2: Casi Nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

<b>Primera Dimensión (y1): Tangibilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	La procuraduría cuenta con equipos de aspecto moderno					
<b>2</b>	Las instalaciones físicas de la procuraduría son visualmente atractivas					
<b>3</b>	Los empleados de la procuraduría tienen buena presencia y se visten adecuadamente					
<b>4</b>	La procuraduría cuenta con un material visualmente interesante (folletos, comunicados, etc)					
<b>5</b>	La procuraduría cuenta con un entorno accesible					
<b>Segunda Dimensión (y2): Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	Cuando los trabajadores de la procuraduría prometen hacer algo en una fecha determinada, se cumple					
<b>7</b>	Cuando tiene un problema laboral el trabajador de la Procuraduría muestra un interés sincero por solucionarlo					
<b>8</b>	Los trabajadores de la procuraduría realizan bien sus labores, en el primer intento					
<b>9</b>	Los trabajadores de la procuraduría absuelven los requerimientos en los plazos establecidos					
<b>10</b>	Se pone énfasis en registros exentos de errores por parte de los trabajadores de la procuraduría					
<b>Tercera Dimensión (y3): Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	Los empleados de la procuraduría le comunican con exactitud cuándo se llevaran a cabo las audiencias					
<b>12</b>	Se proporciona una atención rápido por parte de los trabajadores de la procuraduría					
<b>13</b>	Los empleados de la procuraduría siempre están dispuestos a auxiliar consultas de carácter legal					



14	Actúan en forma eficiente y celeridad los trabajadores de la procuraduría ante situación imprevistas					
15	Los servidores de la procuraduría proporcionan información judicial oportuna para las acciones administrativas pertinentes					
<b>Cuarta Dimensión (y4): Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	El comportamiento de los empleados de la procuraduría le inspira confianza					
17	Se siente seguro en sus trámites, en lo que corresponde a la procuraduría					
18	Los empleados de la procuraduría brindan asistencia legal, que genera seguridad jurídica					
19	Los empleados de la procuraduría tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
20	Se puede garantizar la seguridad jurídica de la Entidad, con la estrategia legal dispuesta por los trabajadores de la procuraduría					
<b>Quinta Dimensión (y5): Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	La procuraduría le proporciona atención individualizada					
22	La procuraduría tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos de los usuarios					
23	La procuraduría cuenta con empleados que le proporcionan una buena atención					
24	Existe interés por parte de los trabajadores de la procuraduría para proceder del modo más exacto sobre la información que solicita					
25	Los servidores de la procuraduría comprenden sus necesidades específicas					

Muchas gracias por responder

Anexo N° 7 – Certificado de Validez de contenido de instrumento



Año de la Universalización de la Salud

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (X) Competencia Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: Habilidades Se entienden las funciones de la procuraduría para mejorar la calidad del servicio	X		X		X		
2	Se cuenta con la disposición de los trabajadores para lograr los objetivos de la procuraduría	X		X		X		
3	Se ofrecen incentivos, para optimizar la asistencia de los usuarios	X		X		X		
4	Cuentan con beneficios por el buen desempeño de sus actividades	X		X		X		
5	Los trabajadores de la procuraduría para mejorar el	X		X		X		
6	Existen buenas comunicaciones con el jefe inmediato para los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
7	Se ejecutan evaluaciones continuas para medir el desempeño de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
8	Se observan buenos resultados en base a reuniones brindadas a los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
9	La procuraduría cumple correctamente con las metas delegadas en la Ley	X		X		X		
10	DIMENSION 2: Conocimiento Se observa el cultura de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
11	Se operan nuevas técnicas legales que ayudan a optimizar el trabajo en la procuraduría	X		X		X		
12	Se aprovecha cada una de las experiencias laborales de los trabajadores en la procuraduría	X		X		X		
13	Se ponen en práctica los conocimientos brindados por los compañeros de trabajo en la procuraduría	X		X		X		
14	La institucionalidad del trabajo, permite aplicar las normas jurídicas referentemente para el buen desempeño laboral en la procuraduría	X		X		X		
15	Se ejecutan la capacitación de los trabajadores de la procuraduría para resolver consultas de carácter procesal sobre materias civiles, penales y/o laborales	X		X		X		
16	Los trabajadores de la procuraduría tienen un claro conocimiento de los temas administrativos	X		X		X		
17	Los trabajadores trabajan con facilidad términos jurídicos propios de la procuraduría	X		X		X		
18	DIMENSION 3: Habilidad Las acciones de los trabajadores permite cumplir con las metas y objetivos propuestos para la procuraduría	X		X		X		
19	Se proponen alternativas legales para optimizar las actividades de la procuraduría con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Entidad	X		X		X		
20	Se realizan constantemente mejoras en el trabajo de la procuraduría. Se anotan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la procuraduría.	X		X		X		



"Año de la Universalización de la Salud"

21	Se realizan capacitaciones a los trabajadores de la procuraduría en materia civil, penal y/o laboral.	X	X	X	X
22	Se solucionan los problemas de comunicación en la procuraduría.	X	X	X	X
23	Las habilidades de los trabajadores de la procuraduría permite la correcta aplicación de normas legales a casos concretos.	X	X	X	X
24	Los trabajadores de la procuraduría expresan sus opiniones de manera asertiva.	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opción de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr(x) Mg: SABINO MARIANO DE LA CRUZ CARRION

DNI: 01515241

Es procedente del validador: AUDITOR

.....de.....del 20.....

- \* Prioridad: El ítem corresponde a otros ítems no formulado.
- \* Relevancia: El ítem es apropiado para representar al documento o elemento especificado, construido.
- \* Oportunidad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es correcto, exacto y único.

Nota: Suficiencia se dice suficiente cuando los ítems observados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

SABINO MARIANO DE LA CRUZ CARRION  
AUDITOR  
CPC 23767

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (Y) Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Tarifabilidad</b>								
1	La procuraduría cuenta con equipos de aspecto moderno	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la procuraduría son visualmente atractivas	X				X		
3	Los empleados de la procuraduría tienen buena presencia y se visten adecuadamente	X		X		X		
4	La procuraduría cuenta con un material visualmente interesante (folletos, comunicados, etc)	X		X		X		
5	La procuraduría cuenta con un entorno accesible	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>								
6	Cuando los trabajadores de la procuraduría prometen hacer algo en una fecha determinada, se cumple	X		X		X		
7	Cuando tiene un problema laboral el trabajador de la Procuraduría muestra un interés sincero por solucionarlo	X		X		X		
8	Los trabajadores de la procuraduría realizan bien sus labores, en el primer intento	X		X		X		
9	Los trabajadores de la procuraduría absuelven los requerimientos en los plazos establecidos	X		X		X		
10	Se pone énfasis en registros exentos de errores por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b>								
11	Los empleados de la procuraduría comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo las audiencias	X		X		X		
12	Se proporciona una atención rápida por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
13	Los empleados de la procuraduría siempre están dispuestos a auxiliar consultas de carácter legal	X		X		X		
14	Actúan en forma eficiente y celeré los trabajadores de la procuraduría ante situaciones imprevistas	X		X		X		
15	Los servidores de la procuraduría proporcionan información judicial oportuna para las acciones administrativas pertinentes	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
16	El comportamiento de los empleados de la procuraduría le inspira confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se siente seguro en sus trámites, en lo que corresponde a la procuraduría	X		X		X		
18	Los empleados de la procuraduría brindan asistencia legal, que genera seguridad jurídica	X		X		X		
19	Los empleados de la procuraduría tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	X		X		X		
20	Se puede garantizar la seguridad jurídica de la Entidad, con la estrategia legal dispuesta por los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	



"Año de la Universalización de la Salud"

21	La procuraduría le proporciona atención individualizada	X		X	X
22	La procuraduría tiene recursos de personal u técnicos adecuados para todos de los usuarios	X		X	X
23	La procuraduría cuenta con empleados que le proporcionan una buena atención	X		X	X
24	Existe interés por parte de los trabajadores de la procuraduría para proceder del modo más exacto sobre la información que solicita	X		X	X
25	Los servidores de la procuraduría comprenden sus necesidades específicas	X		X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr (ay) Mg: H.C. ZABINDO MARIANO DE LA CERRA GARCERAN

DNI: 07.515.231

Especialidad del validador: ABOGADO

El presente ítem corresponde al contenido teórico formulado.  
 Relevante: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
 Claridad: Se entiende sin ambigüedad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice verificando cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante:  
SAULO MARINONI LUCIO CABRÓN  
 ABOGADO  
 CFC 23787

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (X) Competencia Laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: Motivos Se entienden las funciones de la procuraduría para mejorar la calidad del servicio	X		X		X		
2	Se cuenta con la disposición de los trabajadores para lograr los objetivos de la procuraduría	X		X		X		
3	Se ofrecen incentivos para optimizar la atención a los usuarios	X		X		X		
4	Coexisten con beneficio por el buen desempeño de sus actividades las actividades de la procuraduría	X		X		X		
5	Existe buena comunicación con el jefe inmediato para mejorar el buen desempeño de las actividades de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
6	Se ejecutan actividades continuas para medir el desempeño de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
7	Se observan buenos resultados en base a incentivos brindados a los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
8	La procuraduría cumple correctamente con las metas delegadas en la Ley	X		X		X		
	DIMENSION 2: Conocimiento	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Se conserva la cultura de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
10	Se conocen nuevas técnicas legales que ayudan a optimizar el trabajo en la procuraduría	X		X		X		
11	Se aprovecha cada una de las experiencias laborales de los trabajadores en la procuraduría	X		X		X		
12	Se toma en práctica los conocimientos brindados por los compañeros de trabajo en la procuraduría	X		X		X		
13	La institucionalidad del trabajo, permite aplicar las normas jurídicas eficientemente para el buen desempeño laboral en la procuraduría	X		X		X		
14	Se evalúan la capacidad de los trabajadores de la procuraduría para resolver consultas de carácter procesal sobre materias civiles, penales y/o laborales	X		X		X		
15	Los trabajadores de la procuraduría tienen un claro conocimiento de los temas administrativos	X		X		X		
16	Los trabajadores manejan con facilidad términos jurídicos propios de la procuraduría	X		X		X		
	DIMENSION 3: Habilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
17	Las destrezas de los trabajadores permite cumplir con las metas y objetivos propuestos por la procuraduría	X		X		X		
18	Se proponen alternativas legales para optimizar las actividades de la procuraduría con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Entidad	X		X		X		
19	Se realizan constantemente mejoras en el trabajo de la procuraduría	X		X		X		
20	Se buscan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la procuraduría	X		X		X		



"Año de la Universalización de la Salud"

21	Se realizan capacitaciones a los trabajadores de la procuraduría en materia civil, penal, y contenciosa.	X		X	X
22	Se solucionan los problemas de comunicación en la procuraduría.	X		X	X
23	Las habilidades de los trabajadores de la procuraduría permite la correcta aplicación de normas legales a casos concretos.	X		X	X
24	Los trabajadores de la procuraduría expresan sus opiniones de manera asertiva.	X		X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr (a) Mg: JR. JUAN SAAVEDRA JUANES 1500.

DNI: 08239077

Especialidad del validador: ABOGADO

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, alcance y dirección.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de .....del 20.....

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (Y) Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
1	<b>DIMENSION 1: Tangibilidad</b> La procuraduría cuenta con equipos de aspecto moderno	X		X		X			
2	Las instalaciones físicas de la procuraduría son visualmente atractivas	X		X		X			
3	Los empleados de la procuraduría tienen buena presencia y se visten adecuadamente	X		X		X			
4	La procuraduría cuenta con un material visualmente interesante (folletos, comunicados, etc)	X		X		X			
5	La procuraduría cuenta con un entorno accesible	X		X		X			
6	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b> Cuando los trabajadores de la procuraduría prometen hacer algo en una fecha determinada, se cumple	X		X		X			
7	Cuando tiene un problema laboral el trabajador de la Procuraduría muestra un interés sincero por solucionarlo	X		X		X			
8	Los trabajadores de la procuraduría realizan bien sus labores, en el primer intento	X		X		X			
9	Los trabajadores de la procuraduría absuelven los requerimientos en los plazos establecidos	X		X		X			
10	Se pone énfasis en registros exentos de errores por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
11	<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b> Los empleados de la procuraduría comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo las audiencias	X		X		X			
12	Se proporciona una atención rápida por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
13	Los empleados de la procuraduría siempre están dispuestos a auxiliar consultas de carácter legal	X		X		X			
14	Actúan en forma eficiente y celeré los trabajadores de la procuraduría ante situaciones imprevistas	X		X		X			
15	Los servidores de la procuraduría proporcionan información judicial oportuna para las acciones administrativas pertinentes	X		X		X			
16	<b>Dimensión 4: Seguridad</b> El comportamiento de los empleados de la procuraduría le inspira confianza	X		X		X			
17	Se siente seguro en sus trámites, en lo que corresponde a la procuraduría	X		X		X			
18	Los empleados de la procuraduría brindan asistencia legal, que genera seguridad jurídica	X		X		X			
19	Los empleados de la procuraduría tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	X		X		X			
20	Se puede garantizar la seguridad jurídica de la Entidad, con la estrategia legal dispuesta por los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	X		X		X			





"Año de la Universalización de la Salud"

21	La procuraduría le proporciona atención individualizada para todos de los usuarios.	X	X	X	X
22	La procuraduría cuenta con empleados que le proporcionan una buena atención.	X	X	X	X
23	Existe interés por parte de los trabajadores de la procuraduría para conocer del modo más exacto sobre la información que solicitan.	X	X	X	X
24	Los servidores de la procuraduría comprenden sus necesidades específicas.	X	X	X	X

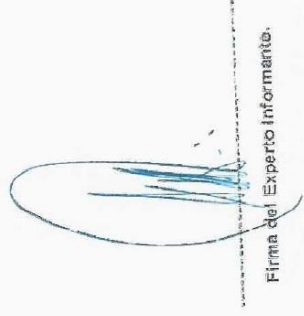
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. JUDAS SANCHEZ QUINTERO FERRER

DNI: 08339077

Especialidad del validador: ABOGADO

  
Firma del Experto Informante.

\*Proficiencia: Item correspondiente a concepto técnico, formulado y relevancia. El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se evidencia en el enunciado del ítem, es claro, exacto y preciso.

Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (X) Competencia Laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Criterios		Suficiencia	
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
1	DIMENSION 1: Motivos Se entienden las funciones de la procuraduría para mejorar la calidad del servicio	X		X		X		X	
2	Se cuenta con la disposición de los trabajadores para lograr los objetivos de la procuraduría	X		X		X		X	
3	Se ofrecen incentivos para optimizar la atención a los usuarios	X		X		X		X	
4	Cuenta con beneficios por el buen desempeño de sus actividades los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		X	
5	Existe buena comunicación con el jefe inmediato para mejorar el buen desempeño de las actividades de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		X	
6	Se realizan evaluaciones continuas para medir el desempeño de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		X	
7	Se observan buenos resultados en base a incentivos brindados a los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		X	
8	La procuraduría cumple correctamente con las metas delegadas en la ley	X		X		X		X	
9	DIMENSION 2: Compromiso Se conserva la cultura de los trabajadores de la procuraduría	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
10	Se aplican nuevas técnicas legales que ayudan a optimizar el trabajo en la procuraduría	X		X		X		X	
11	Se aprovecha cada una de las experiencias laborales de los trabajadores en la procuraduría	X		X		X		X	
12	Se provee en práctica los conocimientos brindados por los compañeros de trabajo en la procuraduría	X		X		X		X	
13	La institucionalidad del trabajo, permite aplicar las normas jurídicas eficientemente para el buen desempeño laboral en la procuraduría	X		X		X		X	
14	Se capacitan la capacidad de los trabajadores de la procuraduría para resolver consultas de carácter procesal sobre materias civiles, penales y/o laborales	X		X		X		X	
15	Los trabajadores de la procuraduría tienen un alto conocimiento de los temas administrativos	X		X		X		X	
16	Los trabajadores manejan con facilidad términos jurídicos propios de la procuraduría	X		X		X		X	
17	DIMENSION 3: Habilidad Los recursos de los trabajadores permite cumplir con las metas y objetivos propios de la procuraduría	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
18	Se proponen alternativas legales para cubrir las actividades de la procuraduría con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Entidad	X		X		X		X	
19	Se realizan constantemente mejoras en el uso de los recursos de la procuraduría	X		X		X		X	
20	Se aplican soluciones creativas a los problemas que se pueden presentar en la procuraduría	X		X		X		X	



"Año de la Universalización de la Salud"

21	Se realizan capacitaciones a los trabajadores de la procuraduría en materia civil, pena y procesal.	X		X	X
22	Se solucionan los problemas de comunicación en la procuraduría.	X		X	X
23	Las habilidades de los trabajadores de la procuraduría, permite la correcta aplicación de normas legales a casos concretos.	X		X	X
24	Los trabajadores de la procuraduría expresan sus opiniones de manera asertiva.	X		X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MAXIMILIANO CARRASCO ANDÍA

DNI: 40745223

Especialidad del validador: M. W. Abogado

A. de. 11 del 2020

- \*Pertinencia: El ítem correspondiente al rollo se ha formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

Nota: Si no se indica suficiencia en los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (Y) Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b> La procuraduría cuenta con equipos de aspecto moderno	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la procuraduría son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los empleados de la procuraduría tienen buena presencia y se visten adecuadamente	X		X		X		
4	La procuraduría cuenta con un material visualmente interesante (folletos, comunicados, etc)	X		X		X		
5	La procuraduría cuenta con un entorno accesible	X		X		X		
6	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b> Cuando los trabajadores de la procuraduría prometen hacer algo en una fecha determinada, se cumple	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cuando tiene un problema laboral el trabajador de la Procuraduría muestra un interés sincero por solucionarlo	X		X		X		
8	Los trabajadores de la procuraduría realizan bien sus labores, en el primer intento	X		X		X		
9	Los trabajadores de la procuraduría absuelven los requerimientos en los plazos establecidos	X		X		X		
10	Se pone énfasis en registros exentos de errores por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
11	<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b> Los empleados de la procuraduría comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo las audiencias	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Se proporciona una atención rápida por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
13	Los empleados de la procuraduría siempre están dispuestos a auxiliar consultas de carácter legal	Y		X		X		
14	Actúan en forma eficiente y celerite los trabajadores de la procuraduría ante situaciones imprevistas	X		X		X		
15	Los servidores de la procuraduría proporcionan información judicial oportuna para las acciones administrativas pertinentes	X		X		X		
16	<b>Dimensión 4: Seguridad</b> El comportamiento de los empleados de la procuraduría le inspira confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se siente seguro en sus trámites, en lo que corresponde a la procuraduría	X		X		X		
18	Los empleados de la procuraduría brindan asistencia legal, que genera seguridad jurídica	X		X		X		
19	Los empleados de la procuraduría tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	Y		X		X		
20	Se puede garantizar la seguridad jurídica de la Entidad, con la estrategia legal dispuesta por los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	



"Año de la Universalización de la Salud"

21	La procuraduría le proporciona atención individualizada	X	X	X	X
22	La procuraduría tiene recursos de personal u atención adecuados para todos los usuarios	X	X	X	X
23	La procuraduría cuenta con empleados que le proporcionan una buena atención	X	X	X	X
24	Existe interés por parte de los trabajadores de la procuraduría para proceder del modo más exacto sobre la información que solicita	X	X	X	X
25	Los servidores de la procuraduría comprenden sus necesidades específicas	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): A

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: D(n)ta MARILYN CANALES ANDIA

DNI: 10765223

Especialidad del validador: DESA en EDUCACIÓN

• Pertinencia: El ítem corresponde a concepto técnico formulado.  
 • Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 • Claridad: Se alinea con alta fidelidad y el enunciado del ítem es conciso, exacto y preciso.

Nota: Suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*[Handwritten Signature]*

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Viable (X) Competencia Laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: Motivos Se entienden las funciones de la procuraduría para mejorar la calidad del servicio	X		X		X		
2	Se cuenta con la disposición de los trabajadores para lograr los objetivos de la procuraduría.	X		X		X		
3	Se ofrecen incentivos para optimizar la atención a los usuarios.	X		X		X		
4	Cuentan con beneficios por el buen desempeño de sus actividades los trabajadores de la procuraduría.	X		X		X		
5	Exista buena comunicación con el jefe inmediato para mejorar el buen desempeño de las actividades de los trabajadores de la procuraduría.	X		X		X		
6	Se efectúan evaluaciones continuas para recibir el feedback de los trabajadores de la procuraduría.	X		X		X		
7	Se observan buenos resultados en base a incentivos brindados a los trabajadores de la procuraduría.	X		X		X		
8	La procuraduría cumple correctamente con las metas delegadas en la Ley.	X		X		X		
9	DIMENSION 2: Conocimiento Se observa la cultura de los trabajadores de la procuraduría.	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Se cuentan nuevas técnicas legales que ayudan a optimizar el trabajo en la procuraduría.	X		X		X		
11	Se aprovecha cada una de las experiencias laborales de los trabajadores en la procuraduría.	X		X		X		
12	Se tiene en práctica los conocimientos brindados por los compañeros de trabajo en la procuraduría.	X		X		X		
13	La insitucionalidad del trabajo, permite aplicar las normas jurídicas eficientemente para el buen desempeño laboral en la procuraduría.	X		X		X		
14	Se aplican la capacidad de los trabajadores de la procuraduría para resolver consultas de carácter procesal sobre materias civiles, penales y/o laborales.	X		X		X		
15	Los trabajadores de la procuraduría tienen un claro conocimiento de los temas administrativos.	X		X		X		
16	Los trabajadores cuentan con facilidad términos jurídicos propios de la procuraduría.	X		X		X		
17	DIMENSION 3: Habilidad Las destrezas de los trabajadores permite cumplir con las metas y objetivos propuestos por la procuraduría.	SI	No	SI	No	SI	No	
18	Se proponen alternativas legales para cubrir las actividades de la procuraduría con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Entidad.	X		X		X		
19	Se realizan constantemente mejoras al trabajo de la procuraduría.	X		X		X		
20	Se amparan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la procuraduría.	X		X		X		



21	Se realizan capacitaciones a los trabajadores de la procuraduría en materia civil, penal y/o laboral.	X			X			X
22	Se solucionan los problemas de comunicación en la procuraduría.	X			X			X
23	Las habilidades de los trabajadores de la procuraduría permiten la correcta aplicación de normas legales a casos concretos.	X			X			X
24	Los trabajadores de la procuraduría expresan sus opiniones de manera asertiva.	X			X			X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr(a) Sr(a) ALVARO MIGUEL ANGEL

DNI: 15646696

Especialidad del validador: DA en Contabilidad

A de A del 2020

\*Participación: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para presentar al conocimiento o dimensión requerida del constructo.  
 \*Claridad: Se entabla sin dificultad alguna el entendimiento del ítem, es conciso, exacto y claro.

Nota: Suficiencia se dice suficiente cuando los ítems alcanzados son suficientes para medir la dimensión

.....  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (Y) Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSION 1: Tangibilidad</b>								
1	La procuraduría cuenta con equipos de aspecto moderno	X		X		X			
2	Las instalaciones físicas de la procuraduría son visualmente atractivas	X		X		X			
3	Los empleados de la procuraduría tienen buena presencia y se visten adecuadamente	X		X		X			
4	La procuraduría cuenta con un material visualmente interesante (folletos, comunicados, etc)	X		X		X			
5	La procuraduría cuenta con un entorno accesible	X		X		X			
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>								
6	Cuando los trabajadores de la procuraduría prometen hacer algo en una fecha determinada, se cumple	X		X		X			
7	Cuando tiene un problema laboral el trabajador de la Procuraduría muestra un interés sincero por solucionarlo	X		X		X			
8	Los trabajadores de la procuraduría realizan bien sus labores, en el primer intento	X		X		X			
9	Los trabajadores de la procuraduría absuelven los requerimientos en los plazos establecidos	X		X		X			
10	Se pone énfasis en registros exentos de errores por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
	<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b>								
11	Los empleados de la procuraduría comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo las audiencias	X		X		X			
12	Se proporciona una atención rápida por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
13	Los empleados de la procuraduría siempre están dispuestos a auxiliar consultas de carácter legal	X		X		X			
14	Actúan en forma eficiente y celeré los trabajadores de la procuraduría ante situaciones imprevistas	X		X		X			
15	Los servidores de la procuraduría proporcionan información judicial oportuna para las acciones administrativas pertinentes	X		X		X			
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
16	El comportamiento de los empleados de la procuraduría le inspira confianza	X		X		X			
17	Se sienta seguro en sus trámites, en lo que corresponde a la procuraduría	X		X		X			
18	Los empleados de la procuraduría brindan asistencia legal, que genera seguridad jurídica	X		X		X			
19	Los empleados de la procuraduría tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	X		X		X			
20	Se puede garantizar la seguridad jurídica de la Entidad, con la estrategia legal dispuesta por los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (Y) Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSION 1: Tangibilidad</b>								
1	La procuraduría cuenta con equipos de aspecto moderno	X		X		X			
2	Las instalaciones físicas de la procuraduría son visualmente atractivas	X		X		X			
3	Los empleados de la procuraduría tienen buena presencia y se visten adecuadamente	X		X		X			
4	La procuraduría cuenta con un material visualmente interesante (folletos, comunicados, etc)	X		X		X			
5	La procuraduría cuenta con un entorno accesible	X		X		X			
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>								
6	Cuando los trabajadores de la procuraduría prometen hacer algo en una fecha determinada, se cumple	X		X		X			
7	Cuando tiene un problema laboral el trabajador de la Procuraduría muestra un interés sincero por solucionarlo	X		X		X			
8	Los trabajadores de la procuraduría realizan bien sus labores, en el primer intento	X		X		X			
9	Los trabajadores de la procuraduría absuelven los requerimientos en los plazos establecidos	X		X		X			
10	Se pone énfasis en registros exentos de errores por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
	<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b>								
11	Los empleados de la procuraduría comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo las audiencias	X		X		X			
12	Se proporciona una atención rápida por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
13	Los empleados de la procuraduría siempre están dispuestos a auxiliar consultas de carácter legal	X		X		X			
14	Actúan en forma eficiente y celeré los trabajadores de la procuraduría ante situaciones imprevistas	X		X		X			
15	Los servidores de la procuraduría proporcionan información judicial oportuna para las acciones administrativas pertinentes	X		X		X			
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
16	El comportamiento de los empleados de la procuraduría le inspira confianza	X		X		X			
17	Se sienta seguro en sus trámites, en lo que corresponde a la procuraduría	X		X		X			
18	Los empleados de la procuraduría brindan asistencia legal, que genera seguridad jurídica	X		X		X			
19	Los empleados de la procuraduría tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	X		X		X			
20	Se puede garantizar la seguridad jurídica de la Entidad, con la estrategia legal dispuesta por los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
		X		X		X			



"Año de la Universalización de la Salud"

21	La procuraduría proporciona atención individualizada para todos los usuarios	X	X	X	X
22	La procuraduría tiene un área de atención adecuada	X	X	X	X
23	La procuraduría cuenta con empleados que le proporcionan una buena atención	X	X	X	X
24	Existe interés por parte de los trabajadores de la procuraduría para conocer el modo más exacto sobre la información que solicita	X	X	X	X
25	Los servicios de la procuraduría comprenden sus necesidades específicas	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. SUAREZ ALEXANDER MORALES AMEZ

DNI: 75646696

Especialidad del validador: Dr. en Contabilidad

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Validad: Se analizará en el momento de la evaluación del ítem, es decir, en el momento de la aplicación

Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (X) Competencia Laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Motivos</b>								
1	Se entienden las funciones de la procuraduría para mejorar la calidad del servicio	X		X		X		
2	Se cuenta con la disposición de los trabajadores para lograr los objetivos de la procuraduría	X		X		X		
3	Se ofrecen incentivos para optimizar la atención a los usuarios	X		X		X		
4	Cuentan con beneficios por el buen desempeño de sus actividades los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
5	Existe buena comunicación con el jefe inmediato para mejorar el buen desempeño de las actividades de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
6	Se efectúan evaluaciones continuas para medir el desempeño de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
7	Se observan buenos resultados en base a incentivos brindados a los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
8	La procuraduría cumple correctamente con las metas delegadas en la Ley	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Conocimiento</b>								
9	Se observa la cultura de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
10	Se operan nuevas técnicas legales que ayudan a optimizar el trabajo en la procuraduría	X		X		X		
11	Se aprovecha cada una de las experiencias laborales de los trabajadores en la procuraduría	X		X		X		
12	Se pone en práctica los conocimientos brindados por los compañeros de trabajo en la procuraduría	X		X		X		
13	La institucionalidad del trabajo, permite aplicar las normas jurídicas eficientemente para el buen desempeño laboral en la procuraduría	X		X		X		
14	Se aprecian la capacidad de los trabajadores de la procuraduría para absolver consultas de carácter procesal sobre materias civiles, penales y/o laborales	X		X		X		
15	Los trabajadores de la procuraduría tienen un claro conocimiento de los temas administrativos	X		X		X		
16	Los trabajadores manejan con facilidad términos jurídicos propios de la procuraduría	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Habilidad</b>								
17	Las destrezas de los trabajadores permite cumplir con las metas y objetivos propuestos por la procuraduría	X		X		X		
18	Se proponen alternativas legales para optimizar las actividades de la procuraduría con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Entidad	X		X		X		
19	Se realizan constantemente mejoras en el trabajo de la procuraduría	X		X		X		
20	Se aportan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la procuraduría	X		X		X		



"Año de la Universalización de la Salud"

21	Se realizan capacitaciones a los trabajadores de la procuraduría en materia civil, penal y laboral	X	X	X	X
22	Se solucionan los problemas de comunicación en la procuraduría	X	X	X	X
23	Las habilidades de los trabajadores de la procuraduría permite la correcta aplicación de normas legales a casos concretos	X	X	X	X
24	Los trabajadores de la procuraduría expresan sus opiniones de manera asertiva	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opción de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: D(ey) M(ge) Miguel Jhonny MARTÍN DOMÍNGUEZ

DNI: 43125796

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

12 de Noviembre del 2022

- IP: Intelectual: Se llenan correctamente el concepto técnico, jurídico.
- RP: Probatoria: Se llenan de acuerdo con los requisitos de la ley.
- AR: Actos de Resolución: Se llenan de acuerdo con los requisitos de la ley.
- CI: Claridad: Se evidencia sin dificultad la jurisdicción del juez, es claro, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la competencia.

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (Y) Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>								
1	La procuraduría cuenta con equipos de aspecto moderno	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la procuraduría son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los empleados de la procuraduría tienen buena presencia y se visten adecuadamente	X		X		X		
4	La procuraduría cuenta con un material visualmente interesante (folletos, comunicados, etc)	X		X		X		
5	La procuraduría cuenta con un entorno accesible	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>								
6	Cuando los trabajadores de la procuraduría prometen hacer algo en una fecha determinada, se cumple	X		X		X		
7	Cuando tiene un problema laboral el trabajador de la Procuraduría muestra un interés sincero por solucionarlo	X		X		X		
8	Los trabajadores de la procuraduría realizan bien sus labores, en el primer intento	X		X		X		
9	Los trabajadores de la procuraduría absuelven los requerimientos en los plazos establecidos	X		X		X		
10	Se pone énfasis en registros exentos de errores por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b>								
11	Los empleados de la procuraduría comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo las audiencias	X		X		X		
12	Se proporciona una atención rápida por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
13	Los empleados de la procuraduría siempre están dispuestos a auxiliar consultas de carácter legal	X		X		X		
14	Actúan en forma eficiente y celeré los trabajadores de la procuraduría ante situaciones imprevistas	X		X		X		
15	Los servidores de la procuraduría proporcionan información judicial oportuna para las acciones administrativas pertinentes	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
16	El comportamiento de los empleados de la procuraduría le inspira confianza	X		X		X		
17	Se siente seguro en sus trámites, en lo que corresponde a la procuraduría	X		X		X		
18	Los empleados de la procuraduría brindan asistencia legal, que genera seguridad jurídica	X		X		X		
19	Los empleados de la procuraduría tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	X		X		X		
20	Se puede garantizar la seguridad jurídica de la Entidad, con la estrategia legal dispuesta por los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	



UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

21	La procuraduría le proporciona atención individualizada	X							
22	La procuraduría tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos los usuarios	X	X						
23	La procuraduría cuenta con ambientes que le proporcionen una buena atención	X	X						
24	Existe interés por parte de los trabajadores de la procuraduría para proceder del modo más exacto sobre la información que solicita	X	X						
25	Los servidores de la procuraduría comprenden sus responsabilidades específicas	X	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr(y) Mg: IGNACIO MARÍA DANIELA CARRERA

DNI: 43125796

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

El ítem con el símbolo  no corresponde a concepto terminado. Reemplazar el ítem es apropiado para referirse al componente o elemento específico del constructo.  
El ítem con el símbolo  no corresponde al enunciado del ítem, es confuso, vago y débil.

Nota: Si coincide, se debe señalar cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (X) Competencia Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSION 1: Motivos</b> Se entienden las funciones de la procuraduría para mejorar la calidad del servicio	X		X		X		
2	Se cuenta con la disposición de los trabajadores para lograr los objetivos de la procuraduría.	X		X		X		
3	Se ofrecen incentivos para optimizar la atención a los usuarios	X		X		X		
4	Cuentan con beneficios por el buen desempeño de sus actividades los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
5	Existe buena comunicación con el jefe inmediato para mejorar el buen desempeño de las actividades de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
6	Se efectúan evaluaciones continuas para medir el desempeño de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
7	Se observan buenos resultados en base a incentivos brindados a los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
8	La procuraduría cumple correctamente con las metas delegadas en la Ley	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Conocimiento</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Se observa la cultura de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
10	Se operan nuevas técnicas legales que ayudan a optimizar el trabajo en la procuraduría	X		X		X		
11	Se aprovecha cada una de las experiencias laborales de los trabajadores en la procuraduría	X		X		X		
12	Se pone en práctica los conocimientos brindados por los compañeros de trabajo en la procuraduría	X		X		X		
13	La institucionalidad del trabajo, permite aplicar las normas jurídicas eficientemente para el buen desempeño laboral en la procuraduría	X		X		X		
14	Se aprecian la capacidad de los trabajadores de la procuraduría para absolver consultas de carácter procesal sobre materias civiles, penales y/o laborales	X		X		X		
15	Los trabajadores de la procuraduría tienen un claro conocimiento de los temas administrativos	X		X		X		
16	Los trabajadores manejan con facilidad términos jurídicos propios de la procuraduría	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Habilidad</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
17	Las destrezas de los trabajadores permite cumplir con las metas y objetivos propuestos por la procuraduría	X		X		X		
18	Se proponen alternativas legales para optimizar las actividades de la procuraduría con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Entidad	X		X		X		
19	Se realizan constantemente mejoras en el trabajo de la procuraduría	X		X		X		
20	Se aportan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la procuraduría	X		X		X		

21	Se realizan capacitaciones a los trabajadores de la procuraduría en materia civil, penal y/o laboral	X			X		X
22	Se solucionan los problemas de comunicación en la procuraduría	X			X		X
23	Las habilidades de los trabajadores de la procuraduría permite la correcta aplicación de normas legales a casos concretos	X			X		X
24	Los trabajadores de la procuraduría expresan sus opiniones de manera asertiva	X			X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr(a) Mgr. Amarilda Sondoval Peves

DNI: 15377803

Especialidad del validador: Defensa Penal y Procesal Penal

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20....



Mgr. AMARILDA SONDOVAL PEVES  
C.A. Lima Reg. N° 22574  
C.A. Cañete Reg. N° 13

-----  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (Y) Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	<b>DIMENSION 1: Tangibilidad</b> La procuraduría cuenta con equipos de aspecto moderno	X		X		X			
2	Las instalaciones físicas de la procuraduría son visualmente atractivas	X		X		X			
3	Los empleados de la procuraduría tienen buena presencia y se visten adecuadamente	X		X		X			
4	La procuraduría cuenta con un material visualmente interesante (folletos, comunicados, etc)	X		X		X			
5	La procuraduría cuenta con un entorno accesible	X		X		X			
6	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b> Cuando los trabajadores de la procuraduría prometen hacer algo en una fecha determinada, se cumple	Si	No	Si	No	Si	No		
7	Cuando tiene un problema laboral el trabajador de la Procuraduría muestra un interés sincero por solucionarlo	X		X		X			
8	Los trabajadores de la procuraduría realizan bien sus labores, en el primer intento	X		X		X			
9	Los trabajadores de la procuraduría absuelven los requerimientos en los plazos establecidos	X		X		X			
10	Se pone énfasis en registros exentos de errores por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
11	<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b> Los empleados de la procuraduría comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo las audiencias	Si	No	Si	No	Si	No		
12	Se proporciona una atención rápida por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
13	Los empleados de la procuraduría siempre están dispuestos a auxiliar consultas de carácter legal	X		X		X			
14	Actúan en forma eficiente y celeré los trabajadores de la procuraduría ante situaciones imprevistas	X		X		X			
15	Los servidores de la procuraduría proporcionan información judicial oportuna para las acciones administrativas pertinentes	X		X		X			
16	<b>Dimensión 4: Seguridad</b> El comportamiento de los empleados de la procuraduría le inspira confianza	Si	No	Si	No	Si	No		
17	Se siente seguro en sus trámites, en lo que corresponde a la procuraduría	X		X		X			
18	Los empleados de la procuraduría brindan asistencia legal, que genera seguridad jurídica	X		X		X			
19	Los empleados de la procuraduría tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	X		X		X			
20	Se puede Garantizar la seguridad jurídica de la Entidad, con la estrategia legal dispuesta por los trabajadores de la procuraduría	X		X		X			
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No		

21	La procuraduría le proporciona atención individualizada	X				X
22	La procuraduría tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos de los usuarios	X				X
23	La procuraduría cuenta con empleados que le proporcionan una buena atención	X				X
24	Existe interés por parte de los trabajadores de la procuraduría para proceder del modo más exacto sobre la información que solicita	X				X
25	Los servidores de la procuraduría comprenden sus necesidades específicas	X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dir(a) Mg: Amatri... de... Sandoval... Reyes

DNI: 45.37.78.03

Especialidad del validador: Defensa Penal y Procesal Penal

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Amarelino SANDOVAL REYES  
ABOGADO  
C.A. Lina Reg. N° 22574  
C.A. Celler Reg. N° 13

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (X) Competencia Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Motivos</b> Se entienden las funciones de la procuraduría para mejorar la calidad del servicio	X		X		X		
2	Se cuenta con la disposición de los trabajadores para lograr los objetivos de la procuraduría	X		X		X		
3	Se ofrecen incentivos para optimizar la atención a los usuarios	X		X		X		
4	Cuentan con beneficios por el buen desempeño de sus actividades los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
5	Existe buena comunicación con el jefe inmediato para mejorar el buen desempeño de las actividades de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
6	Se efectúan evaluaciones continuas para medir el desempeño de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
7	Se observan buenos resultados en base a incentivos brindados a los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
8	La procuraduría cumple correctamente con las metas delegadas en la Ley	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Conocimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se observa la cultura de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
10	Se operan nuevas técnicas legales que ayudan a optimizar el trabajo en la procuraduría	X		X		X		
11	Se aprovecha cada una de las experiencias laborales de los trabajadores en la procuraduría	X		X		X		
12	Se pone en práctica los conocimientos brindados por los compañeros de trabajo en la procuraduría	X		X		X		
13	La institucionalidad del trabajo, permita aplicar las normas jurídicas eficientemente para el buen desempeño laboral en la procuraduría	X		X		X		
14	Se aprecian la capacidad de los trabajadores de la procuraduría para absolver consultas de carácter procesal sobre materias civiles, penales y/o laborales	X		X		X		
15	Los trabajadores de la procuraduría tienen un claro conocimiento de los temas administrativos	X		X		X		
16	Los trabajadores manejan con facilidad términos jurídicos propios de la procuraduría	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Habilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Las destrezas de los trabajadores permite cumplir con las metas y objetivos propuestos por la procuraduría	X		X		X		
18	Se proponen alternativas legales para optimizar las actividades de la procuraduría con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Entidad	X		X		X		
19	Se realizan constantemente mejoras en el trabajo de la procuraduría	X		X		X		
20	Se aportan soluciones creativas a los problemas que se puedan presentar en la procuraduría	X		X		X		



"Año de la Universalización de la Salud"

21	Se realizan capacitaciones a los trabajadores de la procuraduría en materia civil, penal y/o laboral	X	X	X
22	Se solucionan los problemas de comunicación en la procuraduría	X	X	X
23	Las habilidades de los trabajadores de la procuraduría permite la correcta aplicación de normas legales a casos concretos	X	X	X
24	Los trabajadores de la procuraduría expresan sus opiniones de manera asertiva	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr(a)/Mg: Q. CHARAN PALOMINO, JUAN HECTOR

DNI: 10 0007 66

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

06 de 11 del 2020

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Especificidad: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

JUAN H. OCHARAN PALOMINO  
A.E.C.C. I.D.O.  
REG. CAL. N° 37712

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable (Y) Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>							
2	La procuraduría cuenta con equipos de aspecto moderno Las instalaciones físicas de la procuraduría son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los empleados de la procuraduría tienen buena presencia y se visten adecuadamente	X		X		X		
4	La procuraduría cuenta con un material visualmente interesante (folletos, comunicados, etc)	X		X		X		
5	La procuraduría cuenta con un entorno accesible	X		X		X		
6	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Cuando los trabajadores de la procuraduría prometen hacer algo en una fecha determinada, se cumple	X		X		X		
8	Cuando tiene un problema laboral el trabajador de la Procuraduría muestra un interés sincero por solucionar	X		X		X		
9	Los trabajadores de la procuraduría realizan bien sus labores, en el primer intento	X		X		X		
10	Los trabajadores de la procuraduría absuelven los requerimientos en los plazos establecidos Se pone énfasis en registros exentos de errores por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
11	<b>Dimensión 3: Capacidad de Respuesta</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Los empleados de la procuraduría comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo las audiencias	X		X		X		
13	Se proporciona una atención rápida por parte de los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
14	Los empleados de la procuraduría siempre están dispuestos a auxiliar consultas de carácter legal	X		X		X		
15	Actúan en forma eficiente y celeré los trabajadores de la procuraduría ante situaciones imprevistas	X		X		X		
16	Los servidores de la procuraduría proporcionan información oportuna para las acciones administrativas pertinentes	X		X		X		
17	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
18	El comportamiento de los empleados de la procuraduría le inspira confianza	X		X		X		
19	Se siente seguro en sus trámites, en lo que corresponde a la procuraduría	X		X		X		
20	Los empleados de la procuraduría brindan asistencia legal, que genera seguridad jurídica	X		X		X		
21	Los empleados de la procuraduría tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	X		X		X		
22	Se puede garantizar la seguridad jurídica de la Entidad, con la estrategia legal dispuesta por los trabajadores de la procuraduría	X		X		X		
23	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	SI	No	SI	No	SI	No	



"Año de la Universalización de la Salud"

21	La procuraduría le proyección atención individualizada	X	X	X	X
22	La procuraduría tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos de los usuarios	X	X	X	X
23	La procuraduría cuenta con empleadas que le proporcionan una buena atención	X	X	X	X
24	Existe interés por parte de los trabajadores de la procuraduría para proceder del modo más exacto sobre la información que solicite	X	X	X	X
25	Los servidores de la procuraduría comprenden sus necesidades específicas	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]


Apellidos y nombres del juez validador: Dr(a) Mg: OCHARÁN PALOMINO, JUAN HÉCTOR

DNI: 10 000 266

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
JUAN H. OCHARÁN PALOMINO  
ABOGADO  
REG. CAL Nº 3772

Firma del Experto Informante.