



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias profesionales y la calidad del servicio
brindado a los usuarios que acuden a la Dirección
Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Arturo Victor Visurraga Agüero

ASESOR:

Mgtr. Eliana Soledad Castañeda Nuñez

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página de jurado

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Presidente

Mgr. Jesús Nuñez Untiveros

Secretario

Mgr. Eliana Castañeda Nuñez

Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser el camino, por darme la fuerza que necesito en el cumplimiento de este objetivo.

Agradecimiento

A mi familia y compañeros que me impulsaron a continuar y terminar mi objetivo.

Declaración de Autoría

Yo, Arturo Víctor Visurraga Agüero, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016”, presentada, en __ folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de marzo de 2017

.....

Arturo Víctor Visurraga Agüero

DNI: 10193033

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

Autor

Tabla de Contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica técnica y humanística	21
1.2.1 Variable 1: Competencias profesionales	21
1.2.2 Variable 2: Calidad del servicio	28
1.3 Justificación	32
1.4. Problema	33
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36
II MARCO METODOLÓGICO	38
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	39
2.3 Metodología	42
2.4 Tipo de estudio	42
2.5 Diseño	42
2.6 Población, muestra, muestreo	43
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	44
2.8 Métodos de análisis de datos	47
2.9 Aspectos éticos	48
III RESULTADOS	49
IV DISCUSIÓN	63
V CONCLUSIONES	67

VI	RECOMENDACIONES	69
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	71
APÉNDICES		
	Apéndice A: Matriz de consistencia	
	Apéndice B: Instrumentos	
	Apéndice C: Base de datos	
	Apéndice D: Prueba de confiabilidad	
	Apéndice E: Instrumentos de Validación	

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable competencias profesionales	40
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad de servicio	41
Tabla 3: Población de estudio	43
Tabla 4: Validez de contenido de los instrumentos	46
Tabla 5: Nivel de confiabilidad del instrumento competencias profesionales	46
Tabla 6: Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	47
Tabla 7: Distribución según la variable competencias profesionales	50
Tabla 8: Distribución según la dimensión competencias sistémicas	51
Tabla 9: Distribución de la dimensión competencias interpersonales	52
Tabla 10: Distribución de la dimensión competencias instrumentales	53
Tabla 11: Distribución según la variable calidad de servicio	54
Tabla 12: Distribución según la dimensión confiabilidad	55
Tabla 13: Distribución según la dimensión capacidad de respuesta	56
Tabla 14: Distribución según la dimensión empatía	57
Tabla 15: Distribución según la dimensión tangibilidad	58
Tabla 16: Prueba Spearman competencias profesionales y calidad del servicio	59
Tabla 17: Prueba Spearman sistémicas y calidad del servicio	60
Tabla 18: Prueba Spearman interpersonales y calidad del servicio	61
Tabla 19: Prueba de Spearman instrumentales y calidad del servicio	62

Lista de Figuras

	Página
Figura 1: Niveles de la variable competencias profesionales	50
Figura 2: Niveles de la dimensión competencias sistémicas	51
Figura 3: Niveles de la dimensión competencias interpersonales	52
Figura 4: Niveles de la dimensión competencias instrumentales	53
Figura 5: Niveles de la variable calidad de servicio	54
Figura 6: Niveles de la dimensión confiabilidad	55
Figura 7: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	56
Figura 8: Niveles de la dimensión empatía	57
Figura 9: Niveles de la dimensión tangibilidad	58

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016; La población y muestra estuvo constituida por un total de 90 trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016, siendo un muestreo de tipo censal.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Competencias profesionales en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de calidad de servicio en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Según los resultados obtenidos se observa que el 31.11% de los encuestados presentan competencias profesionales en un nivel alto, un 46.67% en un nivel medio y un 22.22% en un nivel bajo. Y el 36.67% de los encuestados brindan una calidad de servicio en un nivel alto, un 42.22% en un nivel medio y un 21.11% en un nivel bajo. Sobre la relación de las dos variables se observa en la tabla 16 la variable competencia profesional está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.347 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras claves: Calidad de servicio, competencias profesionales, empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad.

Abstract

This study was designed to determine the overall relationship between the professional skills and the quality of service provided to users who come to the District Directorate of Public Defense, Lima-2016; The population and sample consisted of a total of 90 workers of the District Directorate of Public Defense, Lima-2016, being a census sampling type.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Professional skills in the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never) and questionnaire quality of service on the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about the study variables in size, the results are presented graphically and textually.

According to the results it is observed that 31.11% of respondents have professional skills at a high level, a 46.67% on an average level and 22.22% at a low level. And the 36.67% of respondents provide quality service at a high level, a 42.22% on an average level and 21.11% at a low level. On the relationship of the two variables shown in Table 16 professional competence variable is directly related and positively with the variable quality of service, according to the Spearman correlation of 0.347 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.001$ being less than 0.01. Therefore, the alternate hypothesis is accepted and rejected the null hypothesis.

Key words: Quality of service, professional skills, empathy, responsiveness, reliability.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

López (2014), en su investigación "*Evaluación de competencias del profesional del personal que labora en hospitales públicos y privados*". Costa Rica. Un profesional competente de enfermería es aquel que brinda una atención integral respecto del cuidado de enfermería frente a actividades y problemas del contexto, con idoneidad y compromiso ético, el cual integra el saber ser, el saber hacer y el saber conocer. El objetivo fue determinar si existe diferencia en el nivel de competencia del personal de enfermería asistencial según su formación académica. Método. Es un estudio de tipo no experimental, de diseño transversal, cuyo alcance es descriptivo correlacional no causal; la muestra representativa fue de 122 enfermeras (os) que laboran en hospitales públicos y privados de Hermosillo, Sonora. Resultados. Entre los resultados está que la edad predominante de la población es de 33-46 años de edad ($X = 32,66$, $DE=7,60$), la mayoría del sexo femenino 73%, con grado universitario escolarizado 52,5%, con un tiempo de finalizado menor a los 4 años en un 45,9% y con una antigüedad laboral entre 1 a 5 años. La calificación obtenida en la evaluación total es de medianamente competente $Fx 3, 3.4 \%$, ($X = 72,49$ $DE= 3,74$), por cada competencia, el resultado fue el siguiente HPAMPE ($X = 77.49$ $DE= 4.98$), CACCH ($X = 71,69$ $DE= 6,38$) y CAMS ($X = 63,01$ $DE= 9,34$); por tanto, se rechazan las hipótesis planteadas. Conclusión. Se concluye que entre el profesional de enfermería evaluado no hay personas competentes, tan solo tres personas recibieron una calificación de medianamente competentes, con un nivel escolarizado de nivelación presencial; la mayor competencia se detectó en la HPAMPE, seguida por la CACCH, mientras que en la competencia CAMS no se halló competencia al respecto..

Henriques (2012) en su investigación realizada acerca de las "*Competencias profesionales de los enfermeros para trabajar en Unidades de Cuidados Intensivos*": Este estudio tuvo como objetivo identificar y analizar las competencias de las enfermeras para actuar en Unidades de Cuidados Intensivos-UCI. Se utilizó el método de revisión integradora, y la recolección de datos se realizó a través de la base de datos LILACS, SciELO BDENF, entre

agosto y octubre de 2010. Se identificaron 10 artículos, y el cotejo de los datos permitió la construcción de las siguientes unidades temáticas relacionadas con las habilidades de las enfermeras: gestionar los cuidados de enfermería, realizar los cuidados de enfermería más complejos, la toma de decisiones, el liderazgo, la comunicación, la educación continua y permanente y la gestión de recursos humanos y materiales. Las habilidades identificadas en este estudio sirven como una guía para formar el perfil de la enfermera que trabaja en unidades de cuidados intensivos-UCI y por lo tanto representan la línea de orientación que puede aumentar/movilizar la mejoría de las prácticas de atención recibidas por este profesional. Las habilidades profesionales de los enfermeros identificadas suministran subsidios para plantear directrices para la construcción del perfil del enfermero de unidades de terapia intensiva y, motivar/movilizar las prácticas de cuidado de ese profesional. La participación de la gerencia de los servicios de salud y de enfermería es relevante para la elaboración de estrategias que objetiven el desarrollo y evaluación de habilidades de los profesionales enfermeros. A pesar de las limitaciones que todo trabajo de esta naturaleza posee, se cree que hay necesidad de provocar reflexiones en los enfermeros que actúan en UTIs, así como de los administradores de estos servicios y de los futuros profesionales, en lo que se refiere a la implementación de habilidades para actuar en este sector, pues tenemos claro que hay mucho que es necesario que sea investigado, considerando que son numerosas las directrices que envuelven esta temática.

Cojulún (2011) en su investigación acerca de las "*Competencias laborales como base para la selección de personal*". La presente investigación fue realizada en la empresa PIO LINDO del departamento de Retalhuleu, quienes implementan en algunos pasos del proceso de selección, las competencias laborales. El objetivo principal fue determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección de personal; en el proceso de investigación del marco teórico se presentaron algunas dificultades en la primera variable, ya que además de ser de reciente aparición muchos autores no le dan mayor validez. Sin embargo durante el proceso se ha comprobado que, al realizar descriptores de puestos por competencias laborales se obtiene una mayor objetividad y claridad

del puesto vacante, que las pruebas técnicas deben incluir una comprobación de las competencias requeridas y el proceso de selección debe completarse con una evaluación por assessment center. Los instrumentos que se utilizaron fueron una entrevista dirigida y un cuestionario con escala de Likert, que se aplicaron a los tres altos mandos de la sucursal que conforman el total de la muestra. Posteriormente se realizó un cuadro comparativo entre el proceso de selección de personal sin competencias y el proceso de selección por competencias laborales. Obteniendo una diferencia tanto en los pasos como en las técnicas que se pueden utilizar. En recursos humanos se habla comúnmente de aptitudes, intereses y rasgos de personalidad para representar parámetros según los cuales se pueda diferenciar a las personas. Sin embargo, hoy día es cada vez más común encontrar las descripciones de puestos, o los requerimientos de los superiores en términos de competencias.

Escalante (2010) en su tesis de maestría "*Relación entre gestión del cuidado y atención de calidad percibida por los profesionales de enfermería en los módulos y servicios del Hospital de alta especialidad*" El objetivo fue analizar la relación existente entre la gestión del cuidado y la atención de calidad brindada a los pacientes internados en los módulos del hospital de Alta Especialidad. Se utilizó el modelo Servqual adaptándolo a la investigación, Se comprueba una relación significativa entre la variable gestión del cuidado (GC) y la variable atención de calidad (AC). Los valores del coeficiente r de Pearson, obtenidos mediante la técnica estadística fueron: GC = .730 y AC = .730. Afirmando que la gestión del cuidado tiene una relación significativa con la atención de calidad. Se observa que 81.4% son mujeres y 18.6% son hombres; para ellas existió relación significativa entre las variables ($r = .779$), pero no para ellos ($r = .495$). Las variables nivel académico y módulo de servicio no mostraron diferencia significativa. Se evidenciaron dos barreras para la atención de calidad: sobrecarga de trabajo y mala comunicación. Se sugieren tres factores para mejorar la atención de calidad: más personal en las áreas de servicio, disposición de materiales y equipos necesarios y capacitación continua al personal. Se concluye existe relación significativa entre la gestión del cuidado y la atención de calidad. Se observó diferencia en las percepciones según el género. Las demás variables

no mostraron diferencias significativas. Según la percepción de los profesionales de enfermería, dos factores se evidenciaron como importantes para lograr la mejora de la atención de calidad: a) la falta de materiales y equipos en las áreas de atención y b) el personal insuficiente para atender las demandas de los usuarios.

Lascurain (2012) en su tesis titulada "*Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*", México. Diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. La presente investigación será de carácter cualitativo-descriptivo, ya que se pretende identificar las brechas que existen entre la percepción del cliente y sus expectativas, así como las causas de las mismas. La presente es una investigación no experimental de diseño transversal, ya que se aplicarán las encuestas y entrevistas solamente una vez para determinar la situación actual respecto a la percepción del cliente de la calidad del servicio y se realizará una propuesta viable de mejora de calidad en el servicio. La población que es objeto de esta investigación estará formada por los clientes de la empresa, del producto unidades de energía eléctrica ininterrumpida, que se encuentran en diferentes partes de la República Mexicana. De acuerdo con los resultados obtenidos de analizar las entrevistas en MAXQDA, se obtuvo una lista de 60 códigos que a su vez pueden ser interpretados como dimensiones. Éstas se estudiaron de manera que el software nos permite saber cuáles son las que tienen mayor importancia. Las expectativas del cliente son formadas desde la etapa de cotización puesto que en ésta se establecen las condiciones sobre las que se llevará a cabo la venta en caso de que se concrete, además de que este documento tendrá un valor contractual al momento de realizar la compra. También, la cotización es el documento en el que se plasma lo que el cliente va a recibir y a partir de la información que ahí se ponga se realizará la evaluación técnica. Por lo tanto, la propuesta técnica y económica que se entregue al cliente tiene un gran valor.

1.1.2. Antecedentes nacionales.

Pérez (2014) en su tesis de maestría titulada “*La calidad del servicio al cliente y su SAC - influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*”, tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio brindado y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre Chiclayo. Fue una investigación descriptiva, cuantitativa, en la cual se concluyó que el restaurante brinda un buen servicio al cliente logrando así incrementar monetariamente sus ingresos y perfeccionándose. Los encuestados opinaron que el lenguaje utilizado por el personal del restaurante, es adecuado en su mayoría, pero el 38% respondieron que no se encuentran satisfechos. Asimismo lo que interviene en la comunicación es la claridad para explicar los platos ofrecidos por el restaurante, al expresarse para realizar el pedido deben explicar adecuadamente las comidas que ofrecen en el restaurante, los clientes respondieron que se encuentran satisfechos con la claridad que los mozos y azafatas explican los alimentos que se encuentran en la lista de platos. El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la empresa para servir adecuadamente a los clientes. Respecto a la respuesta de los clientes, cuando se les pregunto si los mozos lucen presentables, el 50% respondió que se encuentran satisfechos con la presentación del personal del restaurante, el 26% respondió su insatisfacción. En el costo del servicio presentado en los estados financieros se observa un aumento proporcional con los ingresos, en el periodo de Enero a Septiembre del 2011 existieron menos ventas pero el costo obtenido estuvo más elevado, el costo de ventas representaba el 93% de las ventas netas, lo que se asume que la empresa estuvo gestionando su operatividad con ineficiencias y por ello es que no obtuvo utilidad durante ese periodo evaluado, y a pesar de que hubo un incremento de ventas el costo disminuyó en un 82% de las ventas netas, y busque la manera de disminuirlos sin reducir la calidad del servicio al cliente, privando de algunas cosas que antes ofrecían y que ahora ya no, al contrario la empresa ha seguido brindando el mismo servicio y cada vez tratando de mejorarlo.

García (2013) en su tesis de maestría "*Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2013*", el objetivo fue identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. Materiales y Métodos: Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. Resultados: De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Conclusiones: según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para

cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Jiménez (2011) en su investigación acerca de las "*Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*", tuvo como objetivo determinar si las competencias que se aplican en el ejercicio profesional difieren significativamente de las competencias que se desarrollaron durante la formación académica universitaria, en los profesionales de las bibliotecas universitarias del Perú en el 2010. La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental transversal. Concluyendo que en la hipótesis 1, a través de la prueba estadística T-Student, indica que existe una diferencia significativa entre las competencias que se aplican en el ejercicio profesional y las competencias que se desarrollaron durante la formación académica universitaria, en los profesionales de las bibliotecas universitarias del Perú en el 2010. Esto se define en función de los siguientes resultados: Existe una diferencia T de 12.467 entre los promedios de las competencias genéricas aplicadas (CGA) y las competencias genéricas desarrolladas (CGD). Así mismo, la prueba T indica una diferencia de 6,487 entre los promedios de las competencias específicas aplicadas (CEA) y las competencias específicas desarrolladas (CED). Cabe señalar que existe una distancia más significativa entre las competencias genéricas aplicadas (CGA) y las desarrolladas (CGD); lo que permite inferir que son las competencias genéricas o transversales las más utilizadas en el desempeño profesional.

1.2 Fundamentación Científica, técnica y humanística

1.2.1 Bases Teóricas de la variable competencias profesionales

Enfoque teórico por competencia

El avance y evolución de la sociedad ha dado lugar a la era del conocimiento, sustentada ésta esencialmente en el capital humano en las organizaciones. Particularmente importante en este contexto resultan las competencias de los miembros de la organización al constituir los componentes básicos del capital humano.

Se reconocen tres clases de modelos por competencias: Funcionalista, conductista y constructivista compartiendo el criterio de Quesada (2006).

Modelo conductista: Orientado a la selección de los “más aptos”, y portador de dificultades para la identificación de los estándares y requerimientos técnicos. Está basado en los aspectos personales del desempeño laboral que son posibles de medición. Aunque contenga elementos de trabajo colectivo, el trabajador se ve incitado a la superación individual. En este modelo la “competencia” describe fundamentalmente lo que un trabajador “puede” hacer y no “lo que hace”. Se centra en la identificación de las capacidades de la persona que la conllevan a desempeños superiores en la organización.

Modelo funcionalista: Basado esencialmente en la medición de resultados. Parte del objetivo principal y continúa con la desagregación de niveles hasta identificar las unidades de competencias y sus elementos. La característica fundamental de este análisis es que describe productos, no procesos. Con este método el trabajador obtiene reconocimiento de sus competencias en relación a la obtención y logro del objetivo principal. La aproximación funcional se refiere a desempeños concretos y predefinidos que la persona debe demostrar, derivados de un análisis de las funciones que componen el proceso productivo o de servicio. Generalmente se usa este modelo a nivel operativo, y se circunscribe a aspectos técnicos.

Modelo constructivista: Es el método con mayor carga holística, con parámetros de inclusión social y formación integral, dimensión humana de la actividad y contexto social del trabajo. Se parte de la premisa que la participación plena de los individuos en la discusión y comprensión de problemas resulta crucial para la identificación de las “disfunciones” en la empresa. Es a partir de esa discusión e intercambio general que comienza a generarse la norma o estándar. Las competencias emergen en el proceso de solución de problemas.

Según González y Wagenaar (2003) mencionan que:

...cuando hablamos de competencias profesionales nos referimos a cosas como la capacidad de análisis y síntesis, conocimientos generales, capacidad para el aprendizaje independiente, cooperación y comunicación, capacidad de liderazgo, tenacidad, capacidad de organización y planificación. En otras palabras, estamos hablando de cualidades útiles en muchas situaciones, y no sólo de las relacionadas con el área específica (p. 256).

Por otro lado Según Zabala et al. (2007) “El término competencia se considera un concepto complejo que incluye otros conceptos”. Se puede definir como un conjunto de conocimientos y habilidades que las personas necesitamos para desarrollar algún tipo de actividad, o el caso de Yaniz (2004) define la competencia como el conjunto de “conocimientos, actitudes y habilidades necesarias para desempeñar una ocupación dada”.

La cantidad de definiciones acerca de las competencias profesionales no se limita al conjunto de habilidades o destrezas que se requieren en el desempeño ante de un determinado contexto, ni a la simple ejecución de tareas, sino que también involucra una combinación de atributos con respecto al saber, saber hacer, saber estar y saber ser.

Clasificación de las competencias.

Se pueden encontrar distintos tipos de competencias, todo depende al entorno tomando en cuenta los diferentes requerimientos y necesidades. Pueden

establecerse clasificaciones comunes, que sitúe en primer plano la real posibilidad de movilizar recursos cognitivos, volitivos y afectivos en la solución de los principales problemas de la realidad laboral. La secretaría del Trabajo de Estados Unidos Americanos las agrupa de la siguiente manera: Urbina (2007)

Competencias: Se puede entender como el trabajador hace uso de los recursos disponibles de una manera eficiente.

Competencias fundamentales: Abarca todas las capacidades básicas: como la lectura, redacción, aritmética, matemática, expresión y la capacidad de escuchar.

Aptitudes analíticas: Es la manera de cómo la persona piensa de modo creativo, en la cual puede tomar decisiones, solucionar problemas, usar la imaginación, saber aprender y razonar.

Cualidades personales: Abarca la responsabilidad individual, la autoestima, sociabilidad, autocontrol e integridad de la persona. Urbina (2007)

Otra clasificación que se usa con regularidad es la que divide a las competencias como genéricas y específicas:

Competencias generales (transversales, comunes a todas las profesiones): La incorporación de las competencias genéricas en la formación de profesionales lleva a preguntarse cómo se enseñarán este tipo de competencias en la universidad. Villarroel y Bruna (2013)

En estas competencias se incluyen elementos de orden cognitivo y de orden motivacional, y se expresan a través de las denominadas:

Competencias instrumentales: Presenta un orden metodológico o de procedimiento, tales como la capacidad de análisis y síntesis, de organización y planificación, y de gestión de información.

Competencias personales: Tales como la capacidad para el trabajo en equipo, la habilidad para el manejo de las relaciones interpersonales, el compromiso ético.

Competencias sistémicas: Que se manifiestan en el aprendizaje autónomo, la adaptación a nuevas situaciones, la creatividad y el liderazgo, entre otras. González y González (2008)

Competencias específicas: Las competencias específicas son los medios y técnicas que pertenecen a las diversas áreas de cada disciplina. Mariscal (2006)

Las competencias laborales surgen como una propuesta integradora y estratégica para orientar las políticas y acciones relacionadas con la gestión de recursos humanos al desarrollo de competencias en función de los objetivos de la organización. Por lo tanto, la gestión de recursos humanos por competencia laboral consiste en considerar a la competencia como la unidad de referencia o unidad de gestión para el diseño de funciones y puestos, reclutamiento y selección, desarrollo y aprendizaje permanente, desarrollo de la carrera, evaluación de desempeño, sistemas de compensación, entre otros. MINSA (2011)

La noción de competencia implica, por tanto, una forma distinta de establecer y abordar los objetivos de la formación relacionándolos íntimamente con las necesidades de desarrollo económico y social y, más concretamente, con los requerimientos del mundo productivo; planteamiento que conlleva toda una serie de cambios e implicaciones pedagógicas. El desempeño profesional como eje central: Partiendo de que ésta es una característica esencial de la Competencia Profesional, Los nuevos procesos formativos basados en competencias no sólo transmiten saberes y destrezas manuales, sino que toman en cuenta otras dimensiones y contemplan los aspectos culturales, sociales y actitudinales que tienen relación con las capacidades de las personas se desprende que el foco de atención, de la formación basada en competencias, también debe ser el desempeño profesional. Entendido como la posibilidad de

que el individuo enfrente y resuelva situaciones concretas mediante la puesta en juego de los recursos que dispone; lo que traslada la adquisición de conocimientos a un plano meramente instrumental, entendidos como un recurso y no como un fin en sí mismo. Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales CIDEC (2009).

Lo importante es que el valor que se atribuye a los conocimientos, no es poseerlos sino hacer uso de ellos. En términos pedagógicos, implica un nuevo tipo de diseño curricular, teórico-práctico, y su correspondiente evaluación. La compartimentación saber y saber hacer desaparece, para lograr una integración de ambos que deberá trasladarse a esquemas de diversificación de las situaciones de aprendizaje. Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales CIDEC (2009)

Condiciones de desempeño relevantes: Las condiciones en que se promueve y se requiere que los formandos pongan en juego sus recursos, debe producirse en un contexto que facilite esta movilización y que le otorgue un verdadero sentido. Esta concepción demanda la identificación de lo que se espera obtener de las personas, a partir de situaciones por sí mismas relevantes en función de un rol determinado. Con implicaciones muy importantes en los esquemas de formación. En particular, en lo relativo al reconocimiento de la práctica, en su sentido más amplio, experiencias de aprendizaje, como recurso didáctico. Su diseño debe permitir que el alumnado consolide lo que sabe, lo ponga en juego y aprenda. Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales CIDEC (2009)

La competencia profesional como unidad y punto de convergencia: Los elementos de una determinada competencia tienen sentido en su conjunto. Como elementos aislados pueden tener su razón de ser, pero por sí solos pierden su

valor. Esto exige que se les otorgue significado en la unidad de competencia de que se trate, y su correspondiente traslación a la currícula. Por ejemplo, la información que se maneja, los procesos de organización y análisis que se aplican, las destrezas y habilidades o las actitudes que se deben poner en juego son exclusivas de cada actividad concreta. Sin embargo, muchos de los elementos citados se aplican o convergen de forma distinta en un gran número de actividades. Esto plantea un tipo de relación entre elementos generalizables y contenidos específicos. CIDEDEC (2009)

Favorecer la autonomía: La formación que permite a las personas poner en juego sus potencialidades está favoreciendo su autonomía y reconociendo desde una perspectiva pedagógica la capacidad del individuo para organizar y dirigir su aprendizaje, otorgando un papel activo al alumnado. CIDEDEC (2009)

Apertura, flexibilidad y continuidad: Los modelos de formación basados en competencias introducen características propias en línea con sus objetivos y de acuerdo a los cambios que se han impuesto en los sistemas productivos. CIDEDEC (2009)

Ante los procesos productivos flexibles, los modelos tradicionales han perdido su eficacia. Como alternativa los nuevos modelos reconocen que cada individuo tiene capacidades distintas y necesidades de aprendizaje particulares, lo que implica no sólo que su estructura se flexibilice sino su capacidad para incorporar diversas formas de aprendizaje, diseñando esquemas que faciliten el acceso de todos. En este sentido los centros de formación amplían su perspectiva, de acuerdo a la necesidad de las personas de formarse a lo largo de toda la vida, y en una perspectiva de apertura que dé continuidad a la formación/capacitación de diferentes públicos usuarios. CIDEDEC (2009)

Dimensiones

Según González y Wagenaar (2003) definen que las competencias se dividen en:

Dimensión 1: Competencias sistémicas

Son las habilidades-destrezas que conciernen al sistema en su totalidad. Suponen una combinación de comprensión, sensibilidad, y conocimientos, que permiten al individuo ver cómo las partes de un todo se relacionan entre sí y se agrupan. Incluyen planificar cambios, para mejorar en el sistema, diseñar nuevos sistemas o programas. Requieren la adquisición previa de competencias instrumentales e interpersonales. González & Wagenaar (2003)

Según Alamillo y Villamor (2002) mencionaron que:

Las competencias sistémicas suponen destrezas y habilidades relacionadas con la comprensión de la totalidad de un sistema o conjunto. Requieren una combinación de imaginación, sensibilidad y habilidad que permite ver cómo se relacionan y conjugan las partes en un todo. (p.11)

Dimensión 2: Competencias interpersonales

Son capacidades personales para expresar los propios sentimientos, habilidades críticas y autocríticas. Son habilidades para el trato interpersonal, capacidad para trabajar en equipo, para relacionarse con los demás de forma personal y ética. Facilitar la interacción social y la cooperación. González y Wagenaar (2003)

Según Alamillo y Villamor (2002) mencionaron que:

Suponen habilidades de cada individuo (personales) e interpersonales. Se refieren a la capacidad, habilidad o destreza en expresar los propios sentimientos y emociones del modo más adecuado y aceptando los sentimientos de los demás, posibilitando la colaboración en objetivos comunes. Se relacionan con la habilidad para actuar con generosidad y comprensión hacia los demás, para lo cual es requisito previo conocerse a uno mismo. Estas destrezas implican capacidades de objetivación, identificación e información de sentimientos y emociones propias y ajenas, que favorecen procesos de cooperación e interacción social. (p.9)

Dimensión 3: Competencias instrumentales

Tienen una función instrumental para desempeñar bien la tarea o función. Incluyen:

Habilidades cognoscitivas, como comprender, manejar ideas e información, pensamientos, teorías, etc.; destrezas tecnológicas en el uso de máquinas, computación, gerencia de la información; destreza lingüística para la comunicación oral y escrita o conocimiento de lenguas extranjeras; expresión matemática y científica, etc. González y Wagenaar (2003)

Según Alamillo y Villamor (2002) mencionaron que “Dentro de las competencias instrumentales se distinguen entre habilidades cognitivas, capacidades metodológicas, destrezas tecnológicas y destrezas lingüísticas”.

1.2.2. Bases Teóricas de la variable calidad del servicio

Como dice los autores:

Abadi (2004) mencionó que:

La calidad se puede definir como el total de funciones, características y comportamientos que se tienen ante un servicio y para su evaluación es necesario evaluar cada uno de esas características de una manera integral.

Dominguez (2006) “La calidad es aquella habilidad que posee un sistema para poder operar de manera fiable, eficiente y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (p.47)

Es decir que la calidad es una serie de medidas estandarizadas que permitirán a la organización o entidad obtener una eficiencia y eficacias en sus procesos y procedimientos.

Por otro lado para Martínez (2005) “La calidad es aquel modelo de gestión y estilo de dirección que se implanta en las organizaciones líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en

la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”. (p.57)

Vásquez (2007), mencionó que es “el logro de la satisfacción hacia los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente”.

También de acuerdo con Pizzo (2013), la calidad de atención es aquel hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Entonces se puede decir que la calidad se basa en las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios de una organización, brindando un servicio que cumpla con ciertos estándares y una planificación necesaria para tener una capacidad de respuesta ante cualquier situación que pretenda menguar la calidad del servicio a que se quiere llegar.

Dimensión 1: Confiabilidad.

Según Abadi (2004), es la seguridad brindada del servicio de una manera fiable desde la primera vez.

Según Sueiro (2012) la Confiabilidad es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado la totalidad de los procesos que constituyen la cadena de valor de la organización.

Dimensión 2: Respuesta.

Según Abadi (2004), se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Según Carreras (2006) La responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna (p. 35)

Según Savater (1998), la responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada. (p.60)

Dimensión 3: Empatía.

Según Abadi (2004), esto quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Según Zeithman y Bitner (2002) el término empatía es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa, teniendo como único fin el buen trato”. (p.103)

“La empatía, presenta para muchos una relación vinculante con un concepto que también proviene del idioma inglés: el comportamiento pro-social que implica al tipo de conducta que alguien puede tener a favor de otro ser social sin obtener nada a cambio” (Singer y Lamm, 2009)

Preston y de-Waal (2002), definen este tipo de comportamiento como aquellas acciones que una persona hace para aliviar el sufrimiento de otro.

Dimensión 4: Tangibles.

Según Abadi (2004), los aspectos tangibles abarcan todas las instalaciones físicas y el equipo con que la organización trabaja siendo lo mejor posible y que los empleados deben estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Según Donabedian (2002), “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comunidad” (p. 105)

Según Zeithman y Bitner (2002), “Elementos tangibles hace referencia a las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. (p. 105)

Teoría de la calidad según Phill Crosby

La respuesta de Crosby a la crisis de la calidad fue el Principio de "hacerlo correctamente la primera vez" ("doing it right the first time" DIRFT). También incluyó sus cuatro principios básicos: Crosby (1996.)

La definición de calidad está de acuerdo a las necesidades

El sistema de calidad es prevención

Un manejo estándar equivale a cero errores (p.7)

De los cuales se desprenden sus catorce principios

Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad:

Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo.

Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización.

“El costo de calidad, es el costo de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera.

Tener conciencia de la calidad, enseñar a la organización el costo de la no calidad para de esta manera evitarlo.

Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones.

Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder.

Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre cómo elaborar y cómo se llevará a cabo el programa de mejora.

Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización.

Establecer las metas, fijar objetivos para reducir los errores.

Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impidan el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos.

Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas.

Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación.

Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo”

“La receta de Crosby para el impulso de la calidad considera un programa de 14 pasos. Su creencia era que si una compañía establecía un programa de gestión de la calidad tendría más ahorros que lo que pagaría por los costos de dicho programa” ("quality is free").

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Teóricamente la investigación ofrece un panorama sobre la complejidad de aspectos importantes que implican una adecuado ofrecimiento del servicio en relación a las competencias de los trabajadores, el cual permitirá observar al autor si en el contexto donde se realiza el estudio existe relación entre ellos, se recurrirá a la revisión de teorías y modelos que explican cada una de las variables. De este modo se aportará al campo del conocimiento en las ciencias de gestión administrativa, específicamente en temas de índole organizacional en el sector público.

1.3.2 Justificación práctica

Los resultados alcanzados en la presente investigación servirán de base y guía a los niveles profesionales para que adopten medidas correctivas en cuanto a las competencias profesionales y su relación con calidad del servicio ofrecida a los usuarios, ya que actualmente existe una debilidad en el proceso frente a las gestiones realizadas en la organización.

1.3.3 Justificación metodológica

El presente proyecto de investigación tendrá trascendencia científica metodológica, porque permitirá determinar la relación entre las variables competencias profesionales y la calidad del servicio, teniendo como sustento las teorías y métodos utilizados. Asimismo se propondrá un instrumento de medición para evaluar el cumplimiento de la secuencia metodología. Este instrumento contará con la validez de criterio y confiabilidad estadística a la que se ha de recurrir, permitiendo al autor tomar decisiones antes de aplicar la acción necesaria, para determinar los resultados y su aporte.

1.4. Problema

Actualmente las organizaciones a nivel mundial buscan la competitividad ante un mundo globalizado. A partir de las actividades realizadas por los trabajadores y los servicios que brindan, implican un fenómeno social complejo en cada especialidad, guardando consigo políticas, costumbres, normas e inclusive religiones, que las hacen destacarse de otras dedicadas al mismo objeto o de la misma naturaleza.

La incorporación, adaptación o inserción a la nueva economía a un mercado de trabajo que se transforma a gran velocidad no se podrá desarrollar por parte de un o una profesional si sólo se plantea el objetivo de adquirir un conjunto de conocimientos y destrezas a través de un sistema de formación reglada de tipo medio o superior y de su formación continua.

Por mucho que valoremos la importancia de la formación de las personas tanto en sus conocimientos técnico-científicos y culturales, existen una serie de

competencias clave que se asocia más a unas conductas y unas actitudes, estas competencias son transversales porque afectan a muchos sectores de actividad, a muchos lugares de trabajo y, lo que es más relevante, están muy en sincronía con las nuevas necesidades y las nuevas situaciones laborales.

Estas actitudes que conforman las competencias clave de los profesionales del presente y el futuro no son un mero complemento útil a las competencias técnicas para las cuales uno ha sido contratado o valorado en su puesto de trabajo. Estas competencias deben incorporarse en el currículum de la formación profesional como elementos identificadores de una actitud profesional adecuada a los tiempos modernos.

Por otra parte hoy en día las instituciones públicas y privadas tienen como reto el de idear e instrumentar de manera exitosa, sistemas que fomenten la mejora de los servicios y a la vez, lograr la satisfacción y exigencias de los usuarios que beneficiaría a la entidad mejorando cada vez la administración de la organización en función del cliente.

Evaluar la calidad del servicio desde la percepción del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del usuario un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención que se le brinda, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Según lo mencionado anteriormente la presente investigación pretende determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016., ya que en los últimos meses se ha percibido una disconformidad de parte de los usuarios y una demora en los procesos.

Por lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente interrogante:

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias sistémicas y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre las competencias sistémicas y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre las competencias sistémicas y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables de investigación

Variable 1: Competencias profesionales

Según González y Wagenaar (2003) mencionan que:

...cuando hablamos de competencias profesionales nos referimos a cosas como la capacidad de análisis y síntesis, conocimientos generales, conocimiento de la dimensión europea e internacional, capacidad para el aprendizaje independiente, cooperación y comunicación, tenacidad, capacidad de liderazgo, capacidad de organización y planificación. En otras palabras, estamos hablando de cualidades útiles en muchas situaciones, y no sólo de las relacionadas con el área específica (p. 256).

Variable 2: Calidad del servicio

Según Abadi (2004) mencionó que:

La calidad es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Variable 2: Calidad del servicio

La variable calidad del servicio se medirán a través de estas dimensiones: Confiabilidad, respuesta, empatía y tangibles

2.2. Operacionalización de la variable

2.2.1 Operacionalización de la variable competencias

Definición Operacional

Rusu (2011) afirma que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respecto a una variable” (p24).

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que utilizaremos para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que se realizaremos, la cual para la variable competencias profesionales tomó en cuenta las dimensiones competencias sistematicas, competencias interpersonales y competencias instrumentales y para la variable calidad de servicio se tomó a las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

Tabla 1

Operacionalización de la variable competencias profesionales

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles
Competencias sistémicas	Habilidades	1,2,3,4,5		Alto
	Comprension			Medio
	Sensibilidad			Bajo
	Conocimiento			
Competencias interpersonales	Trato	6,7,8,9,10	Nunca (1)	
	Trabajo en equipo		Casi nunca (2)	Alto
	Ética		A veces (3)	Medio
	Interaccion social		Casi siempre (4)	Bajo
			Siempre (5)	
Competencias instrumentales	Habilidades cognitivas	11,12,13,14,15		Alto
	Destrezas tecnologicas			Medio
	Destrezas lingüística			Bajo
	Lenguas extranjeras			

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensión	Indicadores	Ítem	Nivel y rango	Escala
Confiabilidad	Horario de atención			
	Capacitación			
	Tecnología aplicada	1,2,3,4,5		
	Personal itinerante			
	Actividades distribuidas			
Capacidad de respuesta	Agilidad			
	Situaciones imprevistas.			Siempre
	Requerimiento	,6,7,8,9,10		Casi siempre
	Comunicación		Alto (74-100)	A veces
	Necesidades de sus usuarios.		Medio(47-73) Bajo(20-46)	Casi nunca Nunca
Empatía	Atención individual			
	Amabilidad	11,12,13,14,		
	Intereses	15		
	Horarios establecidos Cortesía y el buen trato			
Tangibilidad	Material publicitario			
	Presentación	,16,17,18,19,		
	Ambientes cómodos Módulos de atención	20		

2.3. Metodología

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, puesto que es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

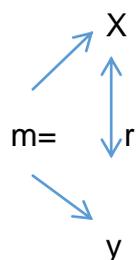
2.4. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación responde a una investigación de tipo sustantiva, la cual es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos o específicos, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica.

En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad nos encamina hacia la investigación básica o pura. La investigación sustantiva tiene dos niveles: la investigación descriptiva y la investigación explicativa.

2.5. Diseño

Es una investigación no experimental de corte transversal, siendo descriptivo – correlacional, porque el estudio se realizó de manera objetiva sobre las variables planeadas observando el hecho expuesto para sus análisis y representa el siguiente diseño: (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).



m = Muestra de estudio

x = Observación de la variable 1: competencias profesionales

y = Observación de la variable 2: calidad del servicio

r = Relación entre las variables

La metodología de recolección de datos fue de corte transversal, al medirse las variables en un mismo momento.

2.6 Población, muestra y muestreo

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p.425).

La población de estudio estuvo constituida por un total de 90 trabajadores (80 abogados y 10 administrativos) de la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016, siendo un muestreo de tipo censal.

Tabla 3

Población de estudio

Personal	N°
Abogados	80
Administrativos	10
Total	90

Criterios de selección

Criterios de Inclusión:

Trabajadores de ambos sexos de edades entre 18 y 60 años.

Trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública

Trabajadores que desearon participar voluntariamente.

Criterios de Exclusión:

Trabajadores de las áreas ajenas a la Dirección Distrital de Defensa Pública

Trabajadores que no desearon participar.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**2.7.1. Técnicas**

En cuanto a la técnica para la medición se utilizó la encuesta y la observación, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada. (p. 165).

2.7.2. Instrumentos.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario y ficha de observación, es un instrumento de medición que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente Hernández, Fernández y Baptista, (2010).

Ficha técnica del instrumento de la variable competencias profesionales

Autor: Arturo Victor Visurraga Agüero

Propósito: Conocer el nivel de las competencias profesionales

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 15 y la máxima es de 75. Un puntaje máximo significa un nivel alto de competencias profesionales desde la perspectiva de los profesionales y un puntaje mínimo indica un nivel bajo.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido abogados y administrativos de la Dirección Distrital de Defensa Pública.

Extensión: La prueba consta de 15 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 15 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de inteligencia emocional se utilizaron los siguientes rangos:

Alto (55-75)

Medio (35-54)

Bajo (15-34)

Ficha técnica del instrumento de la variable calidad de servicio

Autor: Arturo Víctor Visurraga Agüero

Propósito: Conocer el nivel de la calidad de servicio

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje máximo significa un nivel alto de calidad de servicio desde la perspectiva de los profesionales y un puntaje mínimo indica un nivel bajo.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a abogados y administrativos de la Dirección Distrital de Defensa Pública.

Extensión: La prueba consta de 20 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 20 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de calidad de servicio se utilizaron los siguientes rangos:

Alto (74-100)

Medio (47-73)

Bajo (20-46)

2.7.3. Validez y Confiabilidad.

Validez

Este tipo de validez no se expresa en resultados cuantitativos, ya que es una cuestión de juicio (Pelekais, 2007). El procedimiento frecuente se conoce como el Juicio de Expertos: Selección de expertos; Entrega de formato de información a validar; se recoge y analiza cada una de las informaciones aportadas por el experto, buscando las semejanzas y discrepancias, entre el total de expertos, con el fin de reformular el instrumento para proceder a validarlo.

Para la validez de los instrumentos se hizo a través de la consulta de profesionales, llamada juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 4

Validez de contenido de los instrumentos

Instrumento	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Competencias profesionales	Aplicable	Aplicable	aplicable
Calidad de Servicios	Aplicable	Aplicable	aplicable

Mediante la validación se obtuvo una calificación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

Experto N° 01: Magister Castañeda Nuñez, Eliana Soledad

Experto N° 02: Doctora Churata Quispe, Janeth Elizabeth

Experto N° 03: Doctor Visurraga Agüero, Joel Martín

Confiabilidad de los instrumentos

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Crombach para ambas variables mostradas en los siguientes cuadros

Tabla 5

Nivel de confiabilidad del instrumento competencias profesionales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	15

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,915 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 5.

Tabla 6

Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	20

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,865 presenta un excelente nivel de confiabilidad, el cual el instrumento presenta confiabilidad permitiendo su aplicación para la obtención de los datos, además permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 6.

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de los datos, luego de tener las respuestas de ambas pruebas, se realizó el vaciado de la data en Excel, obteniéndose las sumas de las dimensiones y de las variables. Luego se utilizó el software SPSS versión 22,0 para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajó con tablas de contingencias, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudaron a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio y para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba de Correlación denominada Rho de Spearman.

2.9 Consideraciones éticas

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

III. Resultados

3.1 Presentación de resultados descriptivos

Tabla 7

Distribución de datos según la variable competencias profesionales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	31.11
Medio	42	46.67
Bajo	20	22.22
Total	90	100.00

Fuente: Encuesta

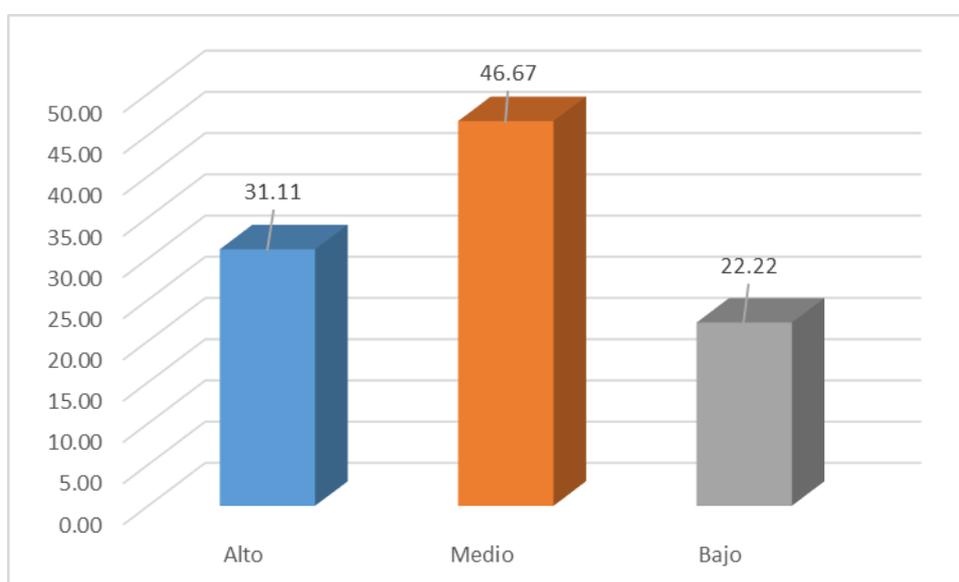


Figura 1: Niveles de la variable competencias profesionales

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, se pudo obtener en la tabla 7 y figura 1 que el 31.11% de los encuestados presentan competencias profesionales en un nivel alto, un 46.67% en un nivel medio y un 22.22% en un nivel bajo.

Tabla 8

Distribución de datos según la dimensión competencias sistémicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	25.56
Medio	50	55.56
Bajo	17	18.89
Total	90	100.00

Fuente: Encuesta

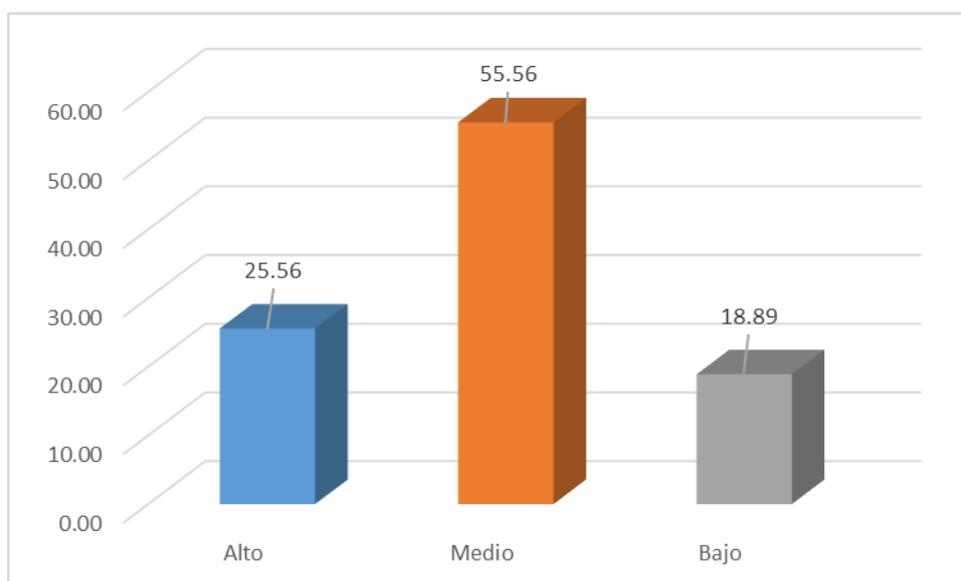


Figura 2: Niveles de la dimensión competencias sistémicas

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, se pudo obtener en la tabla 8 y figura 2 que el 25.56% de los encuestados presentan competencias sistémicas en un nivel alto, un 55.56% en un nivel medio y un 18.89% en un nivel bajo.

Tabla 9

Distribución de datos según la dimensión competencias interpersonales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	29	32.22
Medio	40	44.44
Bajo	21	23.33
Total	90	100.00

Fuente: Encuesta

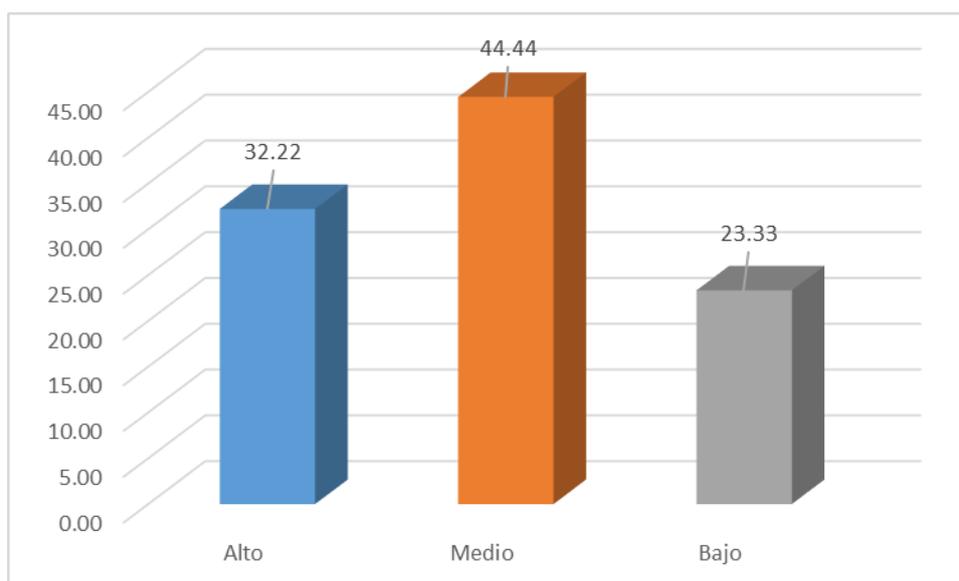


Figura 3: Niveles de la dimensión competencias interpersonales

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, se pudo obtener en la tabla 9 y figura 3 que el 32.22% de los encuestados presentan competencias interpersonales en un nivel alto, un 44.44% en un nivel medio y un 23.33% en un nivel bajo.

Tabla 10

Distribución de datos según la dimensión competencias instrumentales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	27	30.00
Medio	39	43.33
Bajo	24	26.67
Total	90	100.00

Fuente: Encuesta

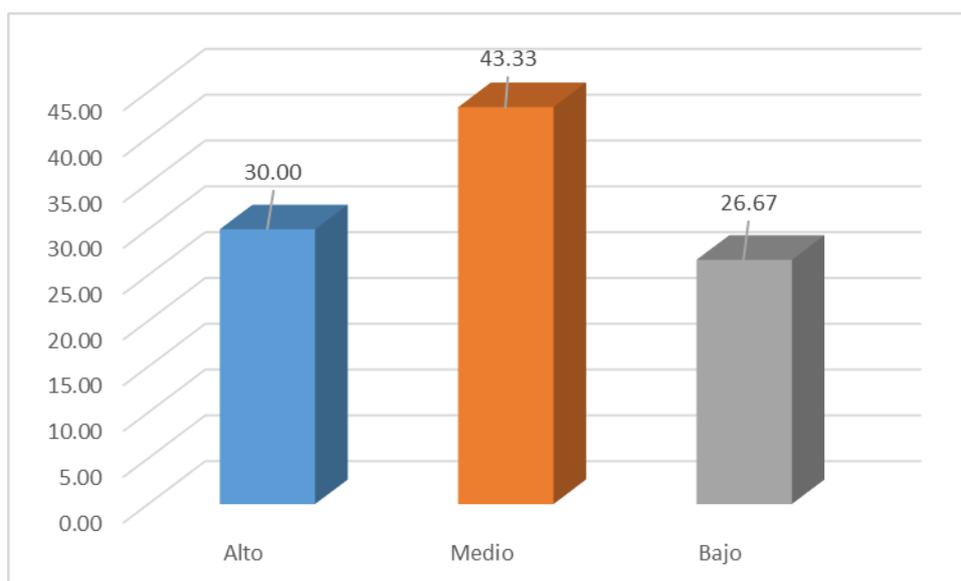


Figura 4: Niveles de la dimensión competencias instrumentales

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, se pudo obtener en la tabla 10 y figura 4 que el 30.00% de los encuestados presentan competencias instrumentales en un nivel alto, un 43.33% en un nivel medio y un 26.67% en un nivel bajo.

Tabla 11

Distribución de datos según la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	33	36.67
Medio	38	42.22
Bajo	19	21.11
Total	90	100.00

Fuente: Encuesta

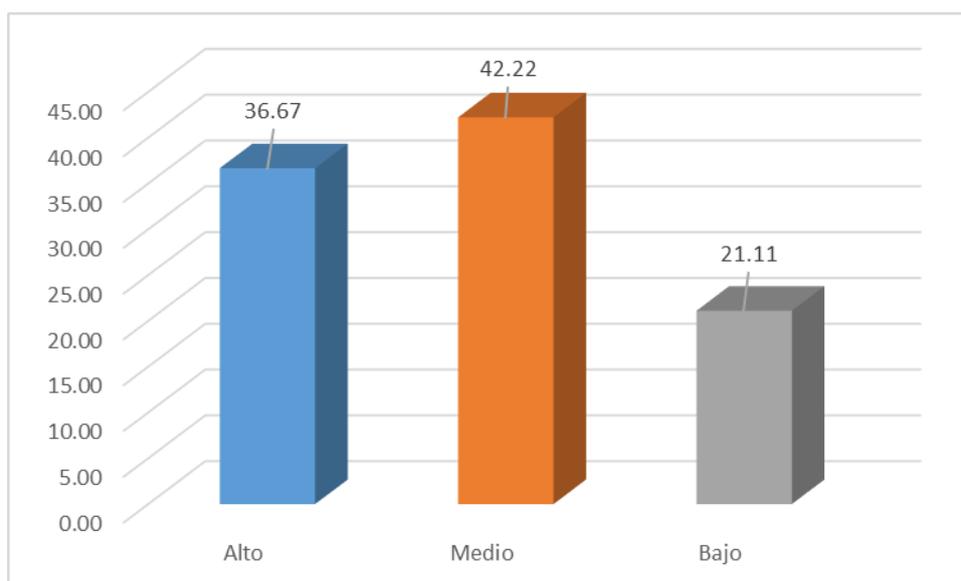


Figura 5: Niveles de la variable calidad de servicio

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, se pudo obtener en la tabla 11 y figura 5 que el 36.67% de los encuestados brindan una calidad de servicio en un nivel alto, un 42.22% en un nivel medio y un 21.11% en un nivel bajo.

Tabla 12

Distribución de datos según la dimensión confiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	35	38.89
Medio	41	45.56
Bajo	14	15.56
Total	90	100.00

Fuente: Encuesta

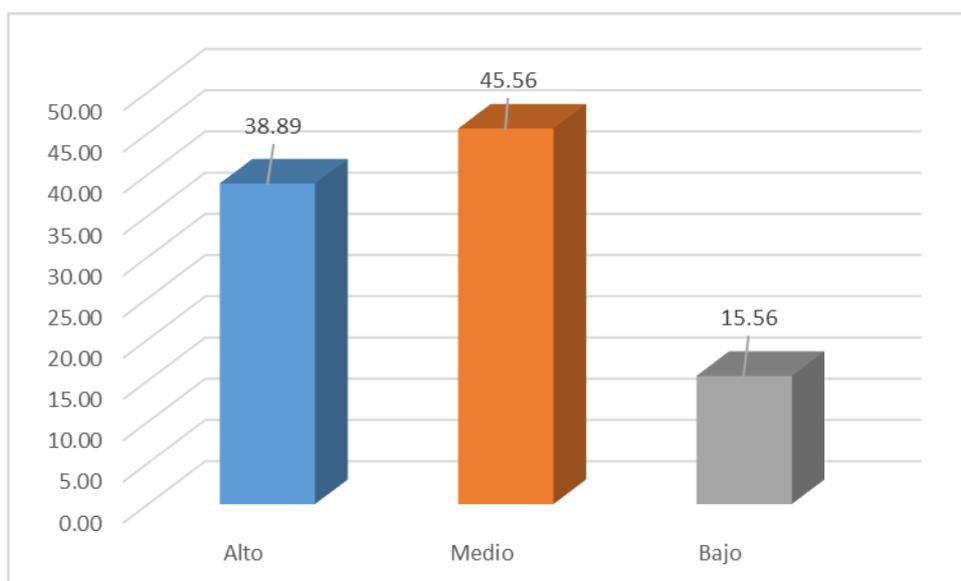


Figura 6: Niveles de la dimensión confiabilidad

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, se pudo obtener en la tabla 12 y figura 6 que el 38.89% de los encuestados brindan una confiabilidad en un nivel alto, un 45.56% en un nivel medio y un 15.56% en un nivel bajo.

Tabla 13

Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	30	33.33
Medio	42	46.67
Bajo	18	20.00
Total	90	100.00

Fuente: Encuesta

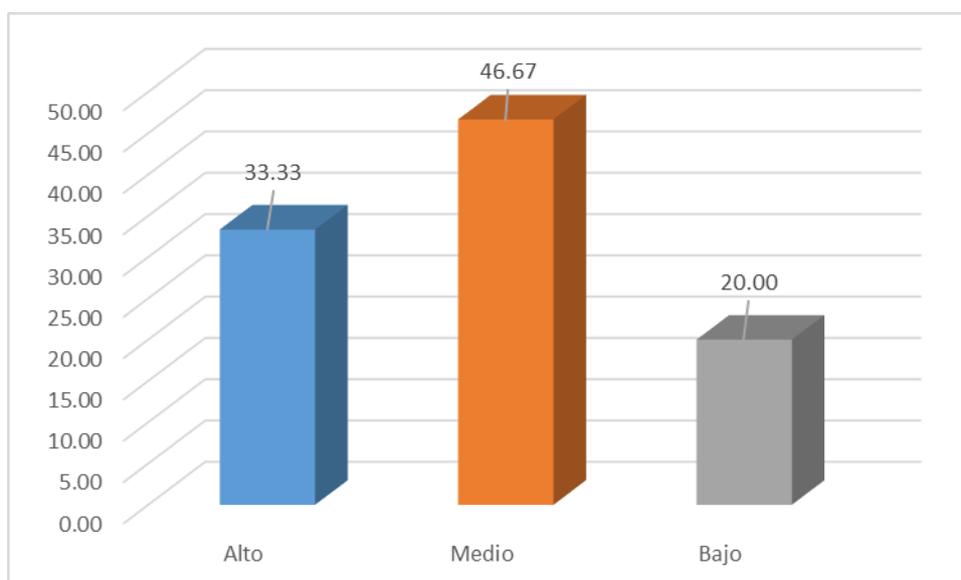


Figura 7: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, se pudo obtener en la tabla 13 y figura 7 que el 33.33% de los encuestados presentan una capacidad de respuesta en un nivel alto, un 46.67% en un nivel medio y un 20.00% en un nivel bajo.

Tabla 14

Distribución de datos según la dimensión empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	34	37.78
Medio	35	38.89
Bajo	21	23.33
Total	90	100.00

Fuente: Encuesta

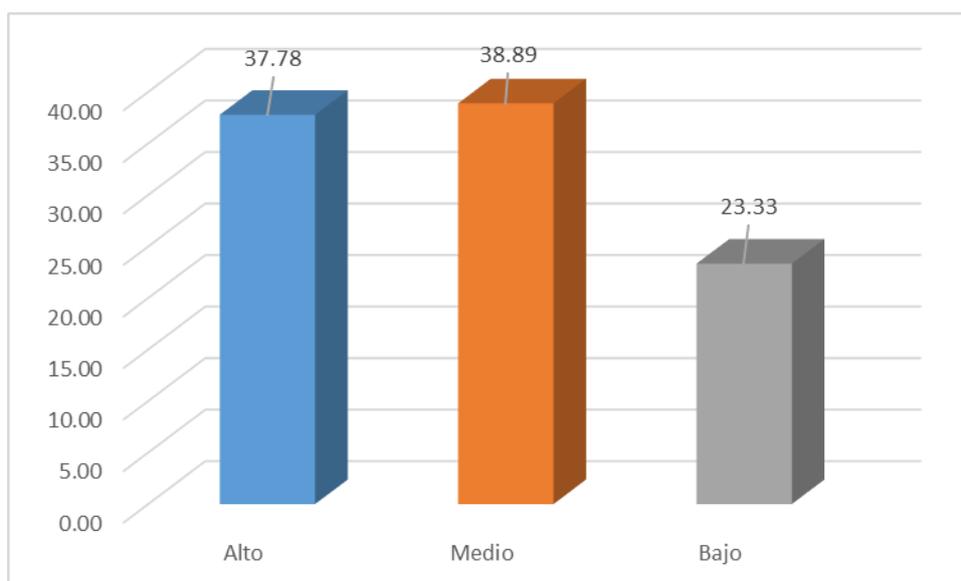


Figura 8: Niveles de la dimensión empatía

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, se pudo obtener en la tabla 14 y figura 8 que el 37.78% de los encuestados presentan una empatía en un nivel alto, un 38.89% en un nivel medio y un 23.33% en un nivel bajo.

Tabla 15

Distribución de datos según la dimensión tangibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	31.11
Medio	45	50.00
Bajo	17	18.89
Total	90	100.00

Fuente: Encuesta

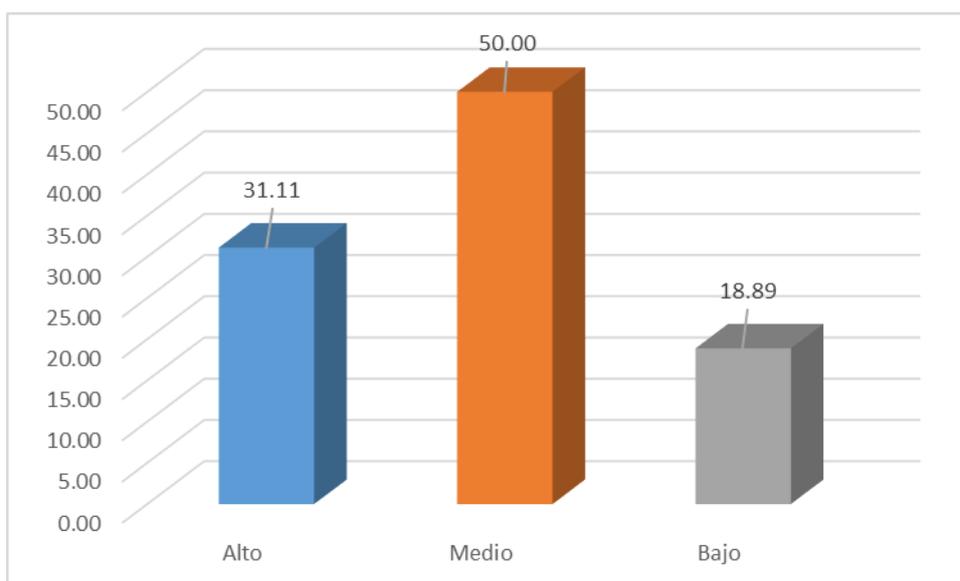


Figura 9: Niveles de la dimensión tangibilidad

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, se pudo obtener en la tabla 15 y figura 9 que el 31.11% de los encuestados manifiestan que existe una tangibilidad en un nivel alto, un 50.00% en un nivel medio y un 18.89% en un nivel bajo.

3.2 Prueba de hipótesis

3.2.1 Hipótesis principal

H_a : Existe relación significativa entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

H_0 : No existe relación significativa entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

Tabla 16

Prueba de correlación según Spearman entre las competencias profesionales y la calidad del servicio

			Competencia profesional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencia profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,347**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	90	90
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,347**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
	N	90	90	

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16 la variable competencia profesional está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.347 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

3.2.2 Hipótesis específica 1

H_a: Existe relación significativa entre las competencias sistémicas y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

H₀: No existe relación significativa entre las competencias sistémicas y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

Tabla 17

Prueba de correlación según Spearman entre las competencias sistémicas y la calidad del servicio

			Competencia sistémicas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencia sistémicas	Coeficiente de correlación	1,000	,333**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	90	90
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,333**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001 .	
		N	90	90

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 17 la dimensión competencias sistémicas está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.333 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

3.2.3 Hipótesis específica 2

H_a: Existe relación significativa entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

H₀: No existe relación significativa entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

Tabla 18

Prueba de correlación según Spearman entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio

		Competencias interpersonales		
			Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Competencias interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,342**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	90	90
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,342**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	90	90

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 18 la dimensión competencias interpersonales está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.342 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

3.2.4 Hipótesis específica 3

H_a: Existe relación significativa entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

H₀: No existe relación significativa entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

Tabla 19

Prueba de correlación según Spearman entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio

			Competencias instrumentales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias instrumentales	Coeficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	90	90
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	90	90

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 19 la dimensión competencias instrumentales está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.318 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

Según los resultados obtenidos se observa que el 31.11% de los encuestados presentan competencias profesionales en un nivel alto, un 46.67% en un nivel medio y un 22.22% en un nivel bajo. Y el 36.67% de los encuestados brindan una calidad de servicio en un nivel alto, un 42.22% en un nivel medio y un 21.11% en un nivel bajo.

Sobre la relación de las dos variables se observa en la tabla 16 la variable competencia profesional está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.347 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En la cual en la investigación realizada por Cojulún (2011) acerca de las competencias laborales como base para la selección de personal. Se realizó un cuadro comparativo entre el proceso de selección de personal sin competencias y el proceso de selección por competencias laborales. Obteniendo una diferencia tanto en los pasos como en las técnicas que se pueden utilizar. En recursos humanos se habla comúnmente de aptitudes, intereses y rasgos de personalidad para representar parámetros según los cuales se pueda diferenciar a las personas. Sin embargo, hoy día es cada vez más común encontrar las descripciones de puestos, o los requerimientos de los superiores en términos de competencias. De tal manera la tesis mencionada servirá como base teórica y metodológica para la presente investigación.

Por otro lado Henriques (2012) acerca de las competencias profesionales de los enfermeros para trabajar en Unidades de Cuidados Intensivos. Los resultados fueron se identificaron 10 artículos, y el cotejo de los datos permitió la construcción de las siguientes unidades temáticas relacionadas con las habilidades de las enfermeras: gestionar los cuidados de enfermería, realizar los cuidados de enfermería más complejos, la toma de decisiones, el liderazgo, la comunicación, la educación continua y permanente y la gestión de recursos humanos y materiales. Concluyendo que las habilidades identificadas sirven como

una guía para formar el perfil de la enfermera que trabaja en unidades de cuidados intensivos y por lo tanto representan la línea de orientación que puede aumentar/movilizar la mejoría de las prácticas de atención recibidas por este profesional. Existiendo una similitud con la presente investigación.

También en la investigación realizada por López (2014), acerca de la evaluación de competencias del profesional del personal que labora en hospitales públicos y privados. Se obtuvo como resultado que el 52,5% grado universitario escolarizado, con un tiempo de finalizado menor a los 4 años en un 45,9% y con una antigüedad laboral entre 1 a 5 años. La calificación obtenida en la evaluación total fue no competente con un 97.5% y de medianamente competente con 2.5%, el resultado fue el siguiente para habilidad para aplicar el método del proceso de enfermería en relación con la escolaridad (HPAMPE) fue 40.2% medianamente competente y 59.8% no competente, capacidad de aplicar los conocimientos en el cuidado holístico (CACCH) fue 2.5% competente, 6.6% medianamente competente y 91% no competente, capacidad de aplicar medicamentos de forma segura (CAMS) fue de 0.8% medianamente competente y 99.2% no competente. Concluyendo que no hay personas competentes entre el profesional de enfermería, solo tres personas recibieron una calificación de medianamente competentes, con un nivel escolarizado de nivelación presencial; la mayor competencia se detectó en la HPAMPE, seguida por la CACCH, mientras que en la competencia CAMS no se halló competencia al respecto. De tal manera que existe una contrariedad con la presente investigación la cual se obtuvo un nivel medio de competencia profesional.

Según los autores González y Wagenaar (2003) mencionan que cuando hablamos de competencias profesionales nos referimos a cosas como la capacidad de análisis y síntesis, conocimientos generales, capacidad para el aprendizaje independiente, cooperación y comunicación, capacidad de liderazgo, tenacidad, capacidad de organización y planificación. En otras palabras, estamos hablando de cualidades útiles en muchas situaciones, y no sólo de las relacionadas con el área específicas.

Y según Abadi (2004) mencionó que la calidad se puede definir como el total de funciones, características y comportamientos que se tienen ante un servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

V. Conclusiones

Primera: Según los resultados obtenidos en la tabla 16 la variable competencia profesional está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.347 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: Según los resultados obtenidos en la tabla 17 la dimensión competencias sistémicas está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.333 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: Según los resultados obtenidos en la tabla 18 la dimensión competencias interpersonales está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.342 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta: Según los resultados obtenidos en la tabla 19 la dimensión competencias instrumentales está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.318 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

Primera: Es necesario motivar constantemente al personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública, mediante reconocimientos verbales o económicos. Además deberá considerarse que si los empleados ocupan puestos multifuncionales, su remuneración debe ser proporcional a las tareas y responsabilidades a su cargo.

Segunda: A los trabajadores que realicen búsquedas de información para mejorar y completar sus conocimientos; potenciando una actitud emprendedora y proactiva.

Tercera: Se recomienda a la Dirección Distrital de Defensa Pública reforzar la cultura en el trabajo y la calidad en el servicio. Esto se puede realizar a través de reuniones y cursos de capacitación constantes como: manejo de grupos, liderazgo y calidad en el servicio.

Cuarta: Establecer un programa que controle la planeación de las actividades a corto, mediano y largo plazo y que se dé un seguimiento de las actividades planeadas y delegadas al personal para su control y resultados. Se pretende que los resultados sean presentados semanalmente, mensualmente, semestralmente, etc.

VII. Referencias bibliográficas

- Abadi, M. (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Economicas, Universidad de Buenos Aires.
- Alamillo, M. y Villamor, F. (2002) *Modelo de gestión por competencias*. Aedipe, No. 21, Junio, pp.3-12.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Bolaños, G., Mongrut, U., Morales, M., Muñoz, E., Sagastegui, A., & Toribio, R. (2010). *“Calidad de atención y satisfacción del usuario en los centros de referencia de enfermedades de transmisión sexual del Lima y Callao”*. Perú-Callao.
- Carreras, E. a. (2006). *Como educar en valores*. Ministerio de Educación y Ciencia: . Ediciones morata Madrid, España.
- CIDEC. (2009). *Competencias profesionales. Enfoques y modelos a debate*. Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones.
- Cojulún, M. d. (2011). *“Competencias laborales como base para la selección de personal”*. Guatemala.
- Crosby, P. (1996.). *Reflexiones sobre calidad. 295 máximas del gurú mundial de calidad*. Mexico: McGraw Hill,.
- Dominguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. . Edit. ECOE ediciones.
- Donabedian, A. (2002). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Mexico: Vol. 35 No.3.
- Escalante, R. (2010). *“Relación entre gestión del cuidado y atención de calidad percibida por los profesionales de enfermería en los módulos y servicios del Hospital de alta especialidad” Dr. Juan Graham Casasús*. Mexico: Universidad de Montemorelos.
- García, D. (2013). *“Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2013”*. Universidad Ricardo Palma.
- González, J., & Wagenaar, R. (. (2003). *Tuning Educational Structures in Europe. Informe final. Fase 1*. Bilbao, España:: Universidad de Deusto.

- González, V., & González, R. (2008). *Competencias genéricas y formación profesional: un análisis desde la docencia universitaria*. . Revista Iberoamericana De Educación;47:185-209.
- Henriques, S. (2012). *Competencias profesionales de los enfermeros para trabajar en Unidades de Cuidados Intensivos: una revisión integradora*. Revista Latino-Americana. Escuela de Enfermería de Ribeirao Petro. Sau Paulo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. MG Graw Hill.
- Jiménez, S. A. (2011). *Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Lascurain, I. (2012) *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*, México.
- López J., B. N. (2014). *Evaluación de competencias del profesional de enfermería que labora en hospitales públicos y privados*. . Costa Rica:: Universidad de Sonora y Hospital Dr. Ignacio Chávez.
- Mariscal, J. (2006). *Establecimiento de competencias genéricas y específicas de las Titulaciones de Maestro*. España: tesis doctoral. Universidad de Cádiz.
- Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A., .
- MINSA. (2011). *Competencias laborales para La mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. . Lima : MINSA.
- Muñoz, A. (2014). *Meta-perfil del área de Enfermería*. . España: Tuning América Latina. Bilbao. .
- Pérez, C. (2014). *“La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012”*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de blog : <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definición-de-calidad-en-el-servicio/.html>.

- Preston, S., & de-Waal, F. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. . Behavioral and Brain Sciences. Vol 25: 1–20.
- Quesada, F. (2006). "*Modelos por competencias*". Madrid: SEMERGEN
- Savater, F. (1998). *El valor de educar*. España.
- Singer, T., & Lamm, C. (2009). *The Social Neuroscience of Empathy*. [*El enfoque social neurocientífico de la empatía*]. Annals of the New York Accademy of Sciences. 1156: 81-96. [versión digital].
- Sueiro, G. (2012). *¿Qué es la confiabilidad?* Gestión y tendencias; Ingeniero Industrial Practitioner certificado en RCM2.
- Urbina, O. (2007). *Metodología para la evaluación de competencias laborales de los profesionales de enfermería que laboran en servicios de neonatología*. Cuba: tesis doctoral. La Habana. Escuela Nacional de Salud Pública.
- Urbina, O., Torres, J., Otero, M., & Martínez, N. (2010). *Competencias laborales del profesional de enfermería en el servicio de neonatología*. Cuba.
- Vásquez, M. (2007). *Concepto de calidad para la organización*. . Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>.
- Villarroel, V., & Bruna, D. (2013). *Reflexiones en torno a las competencias genéricas en educación superior: Un desafío pendiente*. . Psicoperspectivas;13(1):23-34.
- Yaniz, C. (2004). *Las competencias en el currículo universitario: implicaciones para diseñar el aprendizaje y para la formación del profesorado*. . Revista de Docencia Universitaria. 2004; 4(2):1-13.
- Zabala, A., Vidiella, & Arnau, L. (2007). *Cómo aprender y enseñar competencias*. 11 ideas clave. Barcelona. Grao, 2007. Pp: 39.
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición. Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.

Apéndices

Apéndice A. Matriz de consistencia

Título: Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016 Autor: Br. Arturo Victor Visurraga Agüero											
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores								
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016?</p> <p>Problemas específicos: Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias sistémicas y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016.</p> <p>Objetivos Específicos Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre las competencias sistémicas y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre las competencias instrumentales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que</p>	<p>General: Existe relación significativa entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016.</p> <p>Hipótesis Específicas: Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre las competencias sistémicas y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre las competencias interpersonales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre las competencias instrumentales y la calidad del</p>	<p>variable 1 : Competencias profesionales González y Wagenaar (2003)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Competencias sistémicas</td> <td>Habilidades Comprension Sensibilidad Conocimiento</td> </tr> <tr> <td>Competencias interpersonales</td> <td>Trato Trabajo en equipo Ética Interaccion social</td> </tr> <tr> <td>Competencias instrumentales</td> <td>Habilidades cognitivas Destrezas tecnologicas Destrezas lingüística Lenguas extranjeras</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Competencias sistémicas	Habilidades Comprension Sensibilidad Conocimiento	Competencias interpersonales	Trato Trabajo en equipo Ética Interaccion social	Competencias instrumentales	Habilidades cognitivas Destrezas tecnologicas Destrezas lingüística Lenguas extranjeras
			Dimensiones	Indicadores							
			Competencias sistémicas	Habilidades Comprension Sensibilidad Conocimiento							
Competencias interpersonales	Trato Trabajo en equipo Ética Interaccion social										
Competencias instrumentales	Habilidades cognitivas Destrezas tecnologicas Destrezas lingüística Lenguas extranjeras										

Defensa Pública,Lima-2016?	acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016.	servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública,Lima-2016.	VARIABLE 2: Calidad del servicio Abadi (2004)	
			Dimensiones	Indicadores
			Confiabilidad	Horario de atención Capacitación Tecnología aplicada Personal itinerante Actividades distribuidas
			Capacidad de respuesta	Agilidad Situaciones imprevistas. Requerimiento Comunicación Necesidades de sus usuarios.
			Empatía	Atención individual Amabilidad Intereses Horarios establecidos Cortesía y el buen trato
			Tangibilidad	Material publicitario Presentación Ambientes cómodos Módulos de atención

Apéndice B: Instrumentos de recolección de datos

Ficha de observación de competencias profesionales

N°	Ítems					
Dimensión 1: Competencias Sistémicas		1	2	3	4	5
1	El personal demuestra una sensibilidad cuando los usuarios les exponen su caso					
2	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.					
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.					
4	La Dirección Distrital de Defensa Pública cuenta con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.					
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado.					
Dimensión 2: Competencias interpersonales						
6	En la institución se observa una relación interpersonal saludable					
7	En la institución los superiores permiten la participación del personal en la toma de decisiones importantes que los involucran					
8	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna					
9	La comunicación que se emplea en la Dirección Distrital de Defensa Pública es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.					
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.					
Dimensión 3: Competencias instrumentales						
11	La Dirección Distrital de Defensa Pública cuenta con personal					

	con actitudes de servir al ciudadano.					
12	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública demuestran amabilidad y buen trato.					
13	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública se preocupan por los intereses del usuario.					
14	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.					
15	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.					

Ficha de observación de calidad de servicio

N°	ITEMS					
	Dimensión 1: Confiabilidad	1	2	3	4	5
1	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención del usuario.					
2	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.					
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.					
4	La Dirección Distrital de Defensa Pública cuenta con personal itinerante (reemplazo) en los casos se presente la ausencia de alguno.					
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado.					
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
6	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario.					
7	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.					
8	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna					
9	La comunicación que se emplea en la Dirección Distrital de Defensa Pública es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.					
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.					
	Dimensión 3: Empatía					
11	La Dirección Distrital de Defensa Pública ofrece una atención individual efectiva.					
12	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública demuestran respeto y cortesía.					

13	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública se preocupan por los intereses del usuario.					
14	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.					
15	En la institución se practica los valores.					
	Dimensión 4: Tangibilidad					
16	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública cuentan con un atractivo material publicitario.					
17	La información publicitaria de la Dirección Distrital de Defensa Pública es buena.					
18	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública cuentan con una buena presentación.					
19	La estructura y ambientes de la Dirección Distrital de Defensa Pública son cómodos y de excelente calidad.					
20	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario.					

Apéndice C: Base de datos

Variable 1: competencias profesionales

TRABAJADORES	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4
3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	2	4
4	4	4	4	3	4	2	5	2	4	5	4	4	4	4	4
5	4	2	3	2	4	2	5	4	5	2	2	2	4	2	4
6	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3
7	4	4	3	5	4	2	4	2	3	3	2	2	5	4	4
8	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
9	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3
10	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	2	2	4	4	4
11	2	4	5	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	2
12	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4
13	4	4	3	4	2	2	4	3	4	5	3	2	4	4	4
14	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	2
15	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3
16	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
17	2	3	3	5	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2
18	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2
19	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	2	3	5	3	4

20	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	5	3	3	2	3
21	5	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4
22	4	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	2	4
23	2	2	3	2	4	2	4	3	3	5	4	5	2	2	2
24	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3
25	3	2	2	2	3	5	5	3	4	4	4	3	3	2	3
26	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3
27	5	2	3	3	5	2	5	5	4	4	2	4	4	2	4
28	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	5	3	3	3
29	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3
30	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
31	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
33	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4
34	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4
36	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3
37	4	4	3	4	4	2	4	2	3	3	2	2	4	4	4
38	4	3	3	3	4	1	3	3	2	2	2	2	4	3	4
39	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3
40	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	2	2	4	4	4
41	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	2
42	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4
43	4	4	3	4	2	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4
44	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3
46	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
47	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2
48	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2
49	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4

50	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3
51	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4
52	4	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	2	4
53	2	2	3	2	4	2	1	3	3	4	4	4	2	2	2
54	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3
55	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3
56	4	1	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	4	1	4
57	1	1	3	1	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1
59	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
60	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
61	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
62	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2
63	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2
64	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4
65	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3
66	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4
67	4	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	2	4
68	2	2	3	2	4	2	1	3	3	4	4	4	2	2	2
69	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3
70	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3
71	4	1	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	4	1	4
72	1	1	3	1	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1
74	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
75	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
76	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
77	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2
78	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2
79	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4

Variable 2: Calidad de servicio

TRABAJADORES	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
1	1	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2
3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2
4	5	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	2	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
6	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2
7	3	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2
8	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
9	1	5	2	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4
10	5	5	3	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
11	3	3	2	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2
12	2	5	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2
14	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2
15	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2
16	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3
17	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3
18	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5
19	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3
20	4	2	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3
21	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4

22	1	5	3	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3
23	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3
24	4	2	3	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3
25	2	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3
26	2	4	4	3	3	3	4	5	3	5	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4
27	4	2	3	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3
28	2	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3
29	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3
30	4	2	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4
31	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2
33	2	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	3	3	3	2
34	5	1	3	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
35	5	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
36	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2
37	2	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	2	4	2	3	5	3	4	3	2
38	4	2	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
39	4	5	2	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4
40	2	5	3	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2
41	3	1	2	2	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	2	3	3	3	2
42	3	5	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2
44	2	2	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	2	3	2	2	2
45	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2
46	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3
47	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3

48	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3
50	4	5	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3
51	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	4
52	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	1	5	4	3	3	5	3	3	3
53	3	4	3	3	3	4	4	5	1	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3
54	4	4	3	4	4	2	4	1	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3
55	2	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3
56	3	4	4	2	2	3	4	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4
57	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3
58	2	4	2	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3
59	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3
60	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4
61	2	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2
63	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	2
64	5	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
65	2	2	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
66	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2
67	3	5	3	2	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	2
68	4	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
69	4	5	2	3	5	5	2	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4
70	5	5	3	2	4	5	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2
71	3	3	2	2	3	5	4	4	5	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2
72	3	5	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
73	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2

74	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	2	2	2	3	3	3	3	2	2
75	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2
76	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3
77	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3
78	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5
79	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3
80	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	5	5	4	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	3	4	3	2	3	2
82	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	2	1	2	4	3	5	4	5	4
83	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	5	4
84	3	4	2	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3
85	5	5	4	5	4	3	2	4	5	2	2	3	4	3	4	3	4	5	3	2
86	4	3	2	2	4	4	2	2	3	3	2	1	2	2	3	4	3	4	4	4
87	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3
88	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2
89	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	2
90	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1

Apéndice D: Confiabilidad de los instrumentos

Alfa de la variable competencias profesionales

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	90	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	90	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	15

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item01	54,92	528,599	,722	,970
item02	54,67	498,171	,847	,968
item03	54,62	509,133	,706	,970
item04	54,69	499,831	,837	,969
item05	54,23	511,041	,716	,970
item06	54,69	499,831	,837	,969
item07	54,23	511,041	,716	,970
item08	53,79	507,342	,792	,969
item09	54,67	498,171	,847	,968
item10	54,62	509,133	,706	,970
item11	54,69	499,831	,837	,969
item12	54,23	511,041	,716	,970
item13	54,69	499,831	,837	,969
item14	54,23	511,041	,716	,970
item15	53,79	507,342	,792	,969

Alfa de la variable calidad del servicio

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	90	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	90	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item01	58,37	388,146	,623	,957
item02	58,17	386,671	,712	,956
item03	58,47	395,462	,523	,958
item04	58,07	393,118	,574	,958
item05	58,07	393,118	,574	,958
item06	58,73	398,567	,848	,955
item07	58,16	381,484	,865	,954
item08	57,58	364,894	,864	,953
item09	56,17	424,162	,325	,960
item10	58,14	407,121	,365	,960
item11	58,57	378,423	,904	,953
item12	58,60	377,470	,915	,953
item13	57,73	371,497	,912	,953
item14	57,73	371,497	,912	,953
item15	56,17	424,162	,325	,960
item16	58,14	407,121	,365	,960
item17	58,57	378,423	,904	,953
item18	58,60	377,470	,915	,953
item19	57,73	371,497	,912	,953
item20	57,73	371,497	,912	,953

FICHA TECNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha técnica de la variable competencias profesionales

Autor : Adaptado de González y Wagenaar (2003)
Objetivo : Determinar el nivel de las competencias profesionales
Administración : Individual
Tiempo : 25 minutos
Estructura : 20 ítems
Nivel de medición : Escala de Likert

Tabla de baremos

Competencias profesionales	Competencias sistémicas	Competencias interpersonales	Competencias instrumentales
Alto (55-75)	Alto (19-25)	Alto (19-25)	Alto (19-25)
Medio (35-54)	Medio (12-18)	Medio (12-18)	Medio (12-18)
Bajo (15-34)	Bajo (5-11)	Bajo (5-11)	Bajo (5-11)

Ficha técnica de la variable calidad de servicio

Autor : Adaptado de SERQUAL por Abadi (2004)
Objetivo : Determinar el nivel de la calidad del servicio
Administración : Individual
Tiempo : 25 minutos
Estructura : 20 ítems
Nivel de medición : Escala de Likert

Tabla de baremos

Calidad del servicio	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía	Tangibilidad
Alto (74-100)	Alto (19-25)	Alto (19-25)	Alto (19-25)	Alto (19-25)
Medio (47-73)	Medio (12-18)	Medio (12-18)	Medio (12-18)	Medio (12-18)
Bajo (20-46)	Bajo (5-11)	Bajo (5-11)	Bajo (5-11)	Bajo (5-11)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS PROFESIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: COMPETENCIAS SISTÉMICAS								
1	El personal demuestra una sensibilidad cuando los usuarios les exponen su caso	X		X		X		
2	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.	X		X		X		
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.	X		X		X		
4	La Dirección Distrital de Defensa Pública cuenta con personal llinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.	X		X		X		
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado.	X		X		X		
DIMENSION 2: COMPETENCIAS INTERPERSONALES								
6	En la institución se observa una relación interpersonal saludable	SI	No	SI	No	SI	No	
7	En la institución los superiores permiten la participación del personal en la toma de decisiones importantes que los involucran	X		X		X		
8	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna	X		X		X		
9	La comunicación que se emplea en la Dirección Distrital de Defensa Pública es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.	X		X		X		
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
DIMENSION 3: COMPETENCIAS INSTRUMENTALES								
11	La Dirección Distrital de Defensa Pública cuenta con personal con actitudes de servir al ciudadano.	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública demuestran amabilidad y buen trato.	X		X		X		
13	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública se preocupan por los intereses del usuario.	X		X		X		
14	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.	X		X		X		
15	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dni/Mg: Salazar, Luis Elvira DNI: 08164567
Especialidad del validador: Medicina - U.S.V. Pat. y Rad.

..... de Julio del 2016.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE **CAZIBAS DE Saz Vito**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD El horario de atención está acorde con la demanda en la atención del usuario.	X		X		X		
2	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.	X		X		X		
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.	X		X		X		
4	La Dirección Distrital de Defensa Pública cuenta con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.	X		X		X		
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado.	X		X		X		
6	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario.	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.	X		X		X		
8	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna.	X		X		X		
9	La comunicación que se emplea en la Dirección Distrital de Defensa Pública es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.	X		X		X		
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
11	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA La Dirección Distrital de Defensa Pública ofrece una atención individual efectiva.	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública demuestran amabilidad y buen trato.	X		X		X		
13	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública se preocupan por los intereses del usuario.	X		X		X		
14	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.	X		X		X		
15	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.	X		X		X		
16	DIMENSIÓN 4: TANGIBILIDAD Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública cuentan con un atractivo material publicitario.	SI	No	SI	No	SI	No	
17	La información publicitaria de la Dirección Distrital de Defensa Pública es buena.	X		X		X		

18	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública cuentan con una buena presentación.	X					
19	La estructura y ambientes de la Dirección Distrital de Defensa Pública son cómodos y de excelente calidad.	X		X			
20	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario.	X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Rosalinda y otros Elvira DNI: 08109562

Especialidad del validador: Neto de la sala - UCU

.....de.....del 20..16

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 COMPETENCIAS SISTEMICAS								
1	El personal demuestra una sensibilidad cuando los usuarios les exponen su caso	X		X		X		
2	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.	X		X		X		
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.	X		X		X		
4	La Dirección Distrital de Defensa Pública cuenta con personal itinerante (reemplaza) en los casos se presente la ausencia de alguno.	X		X		X		
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado.	X		X		X		
DIMENSION 2 COMPETENCIAS INTERPERSONALES								
6	En la institución se observa una relación interpersonal saludable			X		X		
7	En la institución los superiores permiten la participación del personal en la toma de decisiones importantes que los involucran	X		X		X		
8	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna	X		X		X		
9	La comunicación que se emplea en la Dirección Distrital de Defensa Pública es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.	X		X		X		
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
DIMENSION 3 COMPETENCIAS INSTRUMENTALES								
11	La Dirección Distrital de Defensa Pública cuenta con personal con actitudes de servir al ciudadano.	X		X		X		
12	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública demuestran amabilidad y buen trato.	X		X		X		
13	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública se preocupan por los intereses del usuario.	X		X		X		
14	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.	X		X		X		
15	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Chusanta Quiroga Jameth Elizalde DNI: 42906219
Especialidad del validador: Doctora en Derecho

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

- *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

.....


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 CONFIABILIDAD								
1	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención del usuario.	✓		✓		✓		
2	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.	✓		✓		✓		
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.	✓		✓		✓		
4	La Dirección Distrital de Defensa Pública cuenta con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.	✓		✓		✓		
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el usuario.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.	✓		✓		✓		
8	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna	✓		✓		✓		
9	La comunicación que se emplea en la Dirección Distrital de Defensa Pública es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.	✓		✓		✓		
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 EMPATIA								
11	La Dirección Distrital de Defensa Pública ofrece una atención individual efectiva.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública demuestran respeto y cortesía.	✓		✓		✓		
13	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública se preocupan por los intereses del usuario.	✓		✓		✓		
14	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública tienen horarios establecidos (citas) para atender al usuario y siempre los cumple.	✓		✓		✓		
15	En la institución se practica los valores.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4 TANGIBILIDAD								
16	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública cuentan con un atractivo material publicitario.	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La información publicitaria de la Dirección Distrital de Defensa Pública es buena.	✓		✓		✓		
18	Los profesionales de la Dirección Distrital de Defensa Pública cuentan con una buena presentación.	✓		✓		✓		
19	La estructura y ambientes de la Dirección Distrital de Defensa Pública son cómodos y de excelente calidad.	✓		✓		✓		
20	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al usuario.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Churata Quipe Jansen Elizabeth*

Especialidad del validador: *Doctora en Derecho* DNI:

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

02 de *Sept* del 20*16*



Firma del Experto Informante.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.

2. AUTOR

Br. Arturo Victor Visurraga Agüero

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016; La población y muestra estuvo constituida por un total de 90 trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016, siendo un muestreo de tipo censal. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Competencias profesionales en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de calidad de servicio en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Según los resultados obtenidos se observa que el 31.11% de los encuestados presentan competencias profesionales en un nivel alto, un 46.67% en un nivel medio y un 22.22% en un nivel bajo. Y el 36.67% de los encuestados brindan una calidad de servicio en un nivel alto, un 42.22% en un nivel medio y un 21.11% en un nivel bajo. Sobre la relación de las dos variables se observa en la tabla 16 la variable competencia profesional está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.347 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad de servicio, competencias profesionales, empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad.

5. ABSTRACT

This study was designed to determine the overall relationship between the professional skills and the quality of service provided to users who come to the District Directorate of Public Defense, Lima-2016; The population and sample consisted of a total of 90 workers of the District Directorate of Public Defense, Lima-2016, being a census sampling type. The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Professional skills in the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never) and questionnaire quality of service on the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about the study variables in size, the results are presented graphically and textually. According to the results it is observed that 31.11% of respondents have professional skills at a high level, a 46.67% on an average level and 22.22% at a low level. And the 36.67% of respondents provide quality service at a high level, a 42.22% on an average level and 21.11% at a low level. On the relationship of the two variables shown in Table 16 professional competence variable is directly related and positively with the variable quality of service, according to the Spearman correlation of 0.347 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.001$ being less than 0.01. Therefore, the alternate hypothesis is accepted and rejected the null hypothesis.

6. KEY WORDS

Quality of service, professional skills, empathy, responsiveness, reliability.

7. INTRODUCCIÓN

El avance y evolución de la sociedad ha dado lugar a la era del conocimiento, sustentada ésta esencialmente en el capital humano en las organizaciones. Particularmente importante en este contexto resultan las competencias de los

miembros de la organización al constituir los componentes básicos del capital humano. Por mucho que valoremos la importancia de la formación de las personas tanto en sus conocimientos técnico-científicos y culturales, existen una serie de competencias clave que se asocia más a unas conductas y unas actitudes, estas competencias son transversales porque afectan a muchos sectores de actividad, a muchos lugares de trabajo y, lo que es más relevante, están muy en sincronía con las nuevas necesidades y las nuevas situaciones laborales. Estas actitudes que conforman las competencias clave de los profesionales del presente y el futuro no son un mero complemento útil a las competencias técnicas para las cuales uno ha sido contratado o valorado en su puesto de trabajo. Estas competencias deben incorporarse en el currículum de la formación profesional como elementos identificadores de una actitud profesional adecuada a los tiempos modernos. A través de la presente investigación se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016?, se formularon los objetivos tales como: Determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016. Se tomó en cuenta a distintos antecedentes de contraste tales como: López (2014), en su investigación "Evaluación de competencias del profesional del personal que labora en hospitales públicos y privados". Costa Rica. También la investigación de Pérez (2014) en su tesis de maestría titulada "La calidad del servicio al cliente y su SAC - influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012", entre otros. En el marco conceptual se tiene algunas definiciones como: González y Wagenaar (2003) mencionan que cuando hablamos de competencias profesionales nos referimos a cosas como la capacidad de análisis y síntesis, conocimientos generales, conocimiento de la dimensión europea e internacional, capacidad para el aprendizaje independiente, cooperación y comunicación, tenacidad, capacidad de liderazgo, capacidad de organización y planificación. En otras palabras, estamos hablando de cualidades útiles en muchas situaciones, y no sólo de las relacionadas con el área específica. Según Abadi (2004) la calidad es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio

recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento con una escala de Likert, que brindaron información acerca de las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Según los resultados obtenidos se observa que el 31.11% de los encuestados presentan competencias profesionales en un nivel alto, un 46.67% en un nivel medio y un 22.22% en un nivel bajo. Y el 36.67% de los encuestados brindan una calidad de servicio en un nivel alto, un 42.22% en un nivel medio y un 21.11% en un nivel bajo. Sobre la relación de las dos variables se observa en la tabla 16 la variable competencia profesional está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.347 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

10. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos se observa que el 31.11% de los encuestados presentan competencias profesionales en un nivel alto, un 46.67% en un nivel medio y un 22.22% en un nivel bajo. Y el 36.67% de los encuestados brindan una calidad de servicio en un nivel alto, un 42.22% en un nivel medio y un 21.11% en un nivel bajo. Sobre la relación de las dos variables se observa en la tabla 16 la variable competencia profesional está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.347 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En la cual en la investigación realizada por Cojulún (2011) acerca de

las competencias laborales como base para la selección de personal. Se realizó un cuadro comparativo entre el proceso de selección de personal sin competencias y el proceso de selección por competencias laborales. Obteniendo una diferencia tanto en los pasos como en las técnicas que se pueden utilizar. En recursos humanos se habla comúnmente de aptitudes, intereses y rasgos de personalidad para representar parámetros según los cuales se pueda diferenciar a las personas. Sin embargo, hoy día es cada vez más común encontrar las descripciones de puestos, o los requerimientos de los superiores en términos de competencias. De tal manera la tesis mencionada servirá como base teórica y metodológica para la presente investigación. Por otro lado Henriques (2012) acerca de las competencias profesionales de los enfermeros para trabajar en Unidades de Cuidados Intensivos. Los resultados fueron se identificaron 10 artículos, y el cotejo de los datos permitió la construcción de las siguientes unidades temáticas relacionadas con las habilidades de las enfermeras: gestionar los cuidados de enfermería, realizar los cuidados de enfermería más complejos, la toma de decisiones, el liderazgo, la comunicación, la educación continua y permanente y la gestión de recursos humanos y materiales. Concluyendo que las habilidades identificadas sirven como una guía para formar el perfil de la enfermera que trabaja en unidades de cuidados intensivos y por lo tanto representan la línea de orientación que puede aumentar/movilizar la mejoría de las prácticas de atención recibidas por este profesional. Existiendo una similitud con la presente investigación. También en la investigación realizada por López (2014), acerca de la evaluación de competencias del profesional del personal que labora en hospitales públicos y privados. Se obtuvo como resultado que el 52,5% grado universitario escolarizado, con un tiempo de finalizado menor a los 4 años en un 45,9% y con una antigüedad laboral entre 1 a 5 años. La calificación obtenida en la evaluación total fue no competente con un 97.5% y de medianamente competente con 2.5%, el resultado fue el siguiente para habilidad para aplicar el método del proceso de enfermería en relación con la escolaridad (HPAMPE) fue 40.2% medianamente competente y 59.8% no competente, capacidad de aplicar los conocimientos en el cuidado holístico (CACCH) fue 2.5% competente, 6.6% medianamente competente y 91% no competente, capacidad de aplicar medicamentos de forma segura (CAMS) fue de 0.8% medianamente competente y 99.2% no competente. Concluyendo que no hay personas competentes entre el profesional de enfermería, solo tres personas recibieron una calificación de

medianamente competentes, con un nivel escolarizado de nivelación presencial; la mayor competencia se detectó en la HPAMPE, seguida por la CACCH, mientras que en la competencia CAMS no se halló competencia al respecto. De tal manera que existe una contrariedad con la presente investigación la cual se obtuvo un nivel medio de competencia profesional. Según los autores González y Wagenaar (2003) mencionan que cuando hablamos de competencias profesionales nos referimos a cosas como la capacidad de análisis y síntesis, conocimientos generales, capacidad para el aprendizaje independiente, cooperación y comunicación, capacidad de liderazgo, tenacidad, capacidad de organización y planificación. En otras palabras, estamos hablando de cualidades útiles en muchas situaciones, y no sólo de las relacionadas con el área específicas. Y según Abadi (2004) mencionó que la calidad se puede definir como el total de funciones, características y comportamientos que se tienen ante un servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

11. CONCLUSIONES

Primera: Según los resultados obtenidos en la tabla 16 la variable competencia profesional está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.347 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: Según los resultados obtenidos en la tabla 17 la dimensión competencias sistémicas está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.333 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: Según los resultados obtenidos en la tabla 18 la dimensión competencias interpersonales está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.342 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta: Según los resultados obtenidos en la tabla 19 la dimensión competencias instrumentales está relacionado directa y positivamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.318 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

12. REFERENCIAS

Abadi, M. (2004). Administración General. Argentina: Facultad de Ciencias Economicas, Universidad de Buenos Aires.

Cojulún, M. d. (2011). "Competencias laborales como base para la selección de personal" . Guatemala.

González, J., & Wagenaar, R. (. (2003). Tuning Educational Structures in Europe. Informe final. Fase 1. Bilbao, España:: Universidad de Deusto.

Henriques, S. (2012). Competencias profesionales de los enfermeros para trabajar en Unidades de Cuidados Intensivos: una revisión integradora. Revista Latino-Americana. Escuela de Enfermería de Ribeirao Petro. Sau Paulo.

López J., B. N. (2014). Evaluación de competencias del profesional de enfermería que labora en hospitales públicos y privados. . Costa Rica: Universidad de Sonora y Hospital Dr. Ignacio Chávez.

13. RECONOCIMIENTOS

Primeramente doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de la Universidad Cesar Vallejo, gracias por permitirme dar un paso más como profesional, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, gracias al Asesor de Tesis por darme lo mejor de su experiencia científica y concretar finalmente este gran trabajo, que deja como producto terminado mi graduación en Master en la Especialidad en Gestión Pública.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Arturo Víctor Visurraga Agüero, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10193033 con el artículo titulado “Competencias profesionales y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden a la Dirección Distrital de Defensa Pública, Lima-2016.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima. Marzo 2016

Arturo Víctor Visurraga Agüero