



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD  
CIUDADANA DEL SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2019**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Bill Andy CRUZ CCAHUANA**

**ASESOR:**

**Mg. Jaime Asleydo RIOS AGUERO**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**MADRE DE DIOS - PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo de investigación de manera especial a mis abuelos, ya que siempre me han acompañado en todo momento, su presencia en mi vida es fortaleza para poder seguir creciendo, sus consejos me permitieron discernir y afrontar retos en la vida. A mi madre que me ofrece su apoyo incondicional y siempre está en todo momento para seguir alentándome.

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por darme las fuerzas para seguir adelante, cuidarme siempre y ser mi gran fortaleza.

Dar las gracias a mis abuelos que son como mis padres, mi madre y mis hermanos agradecerles por apoyarme en todo este proceso, familiares y amigos darles las gracias.

Las gracias a mi asesor tesis que me apoyo en todo este proceso de investigación y poder concluir esta etapa, a todos los Docentes de la Universidad Alas Peruanas que compartieron sus sabios conocimientos en mi formación académica profesional. Muchas gracias a todos.

## Índice

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	ii
Índice.....	iii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	ix
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Problema de Investigación.....</b>	<b>3</b>
1.2.1. Problema Principal.....	3
1.2.2. Problemas Secundarios.....	3
<b>1.3. Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>4</b>
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
<b>1.4. Hipótesis y variables de la Investigación.....</b>	<b>4</b>
1.4.1. Hipótesis General.....	4
1.4.2. Hipótesis secundarias.....	4
<b>1.5. Metodología de la Investigación.....</b>	<b>6</b>
1.5.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	6
a) Tipo de Investigación.....	6
1.5.2. Método y Diseño de la Investigación.....	7
a) Método de la Investigación.....	7
b) Diseño de la Investigación.....	7
1.5.3. Población y Muestra de la Investigación.....	8
a) Población.....	8
b) Muestra.....	8
1.5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	9
a) Técnicas.....	9
b) Instrumentos.....	9
1.5.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	9
a) Justificación.....	9

b) Importancia.....	10
c) Limitaciones.....	11
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
2.1. Antecedentes del estudio.....	12
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.3. Definición de términos Básicos.....	40
<b>CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE</b>	
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
3.1. Análisis de tablas y gráficos.....	42
3.2. Discusión de resultados.....	61
3.3. Conclusiones.....	66
3.4. Recomendaciones.....	68
3.5. Fuentes de Información.....	69
<b>ANEXOS .....</b>	<b>73</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	74
Anexo 2. Instrumentos: cuestionario de preguntas.....	76
Anexo 3. Validación de expertos.....	80

## Índice de cuadros

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad.....	42
Tabla 2. Categoría de análisis para la variable Gestión del talento humano.....	42
Tabla 3. Categoría de análisis para las dimensiones de Gestión del talento humano.....	42
Tabla 4. Categoría de análisis para la variable Calidad de atención.....	43
Tabla 5. Categoría de análisis para las dimensiones de Calidad de atención.....	43
Tabla 6. Resultados generales de la variable Gestión del talento humano.....	44
Tabla 7. Resultados generales de la dimensión Cultura organizacional.....	45
Tabla 8. Resultados generales de la dimensión Desempeño.....	46
Tabla 9. Resultados generales de la dimensión Evaluación.....	47
Tabla 10. Resultados generales de la variable Calidad de atención.....	48
Tabla 11. Resultados generales de la dimensión Expectativas.....	49
Tabla 12. Resultados generales de la dimensión Percepción.....	50
Tabla 13. Resultados generales de la dimensión Satisfacción.....	51
Tabla 14. Prueba de normalidad.....	52
Tabla 15. Pruebas de chi-cuadrado para Gestión del talento humano y Calidad de atención.....	53
Tabla 16. Tabulación cruzada Gestión del talento humano y Calidad de atención.....	54
Tabla 17. Pruebas de chi-cuadrado para Gestión del talento humano y las expectativas sobre la calidad de atención.....	55
Tabla 18. Tabulación cruzada Gestión del talento humano y las expectativas sobre la calidad de atención.....	56
Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado para Gestión del talento humano y la percepción sobre la calidad de atención.....	57
Tabla 20. Tabulación cruzada Gestión del talento humano y la percepción sobre la calidad de atención.....	58
Cuadro 21. Pruebas de chi-cuadrado para Gestión del talento humano y la satisfacción sobre la calidad de atención.....	59
Tabla 22. Tabulación cruzada Gestión del talento humano y la satisfacción sobre la calidad de atención.....	60

## Índice de gráficos

Gráfico 1. Resultados generales de la variable Gestión del talento humano.....	44
Gráfico 2. Resultados generales de la dimensión Cultura organizacional.....	45
Gráfico 3. Resultados generales de la dimensión Desempeño.....	46
Gráfico 4. Resultados generales de la dimensión Evaluación.....	47
Gráfico 5. Resultados generales de la variable Calidad de atención.....	48
Gráfico 6. Resultados generales de la dimensión Expectativas.....	49
Gráfico 7. Resultados generales de la dimensión Percepción.....	50
Gráfico 8. Resultados generales de la dimensión Satisfacción.....	51

## Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2019, en materia de expectativa, percepción y satisfacción.

El método utilizado para la investigación fue el inductivo y deductivo, con una población de estudio de 47 serenos de la Municipalidad Provincial de Tambopata; para obtener la información de estudio se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue sometido a la validación de expertos y la confiabilidad a través de Alfa de Cronbach.

Como resultado de la investigación, se determinó que la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata; pues el valor de Chi-cuadrado es 36,107; además la categoría con mayor relación es la buena con 45,2%; concluyendo que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de atención, expectativa, percepción y satisfacción.



## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the influence of human resources management on the quality of care of the citizen security service of the Serenazgo of the Provincial Municipality of Tambopata - 2019, in terms of expectation, perception and satisfaction.

The method used for the investigation was the inductive and deductive, with a study population of 47 serene from the Provincial Municipality of Tambopata; To obtain the study information, the survey technique was applied and as an instrument the questionnaire, which was submitted to the validation of experts and reliability through Cronbach's Alpha.

As a result of the investigation, it was determined that human resources management influences the quality of care of the citizen security service of the Serenazgo of the Provincial Municipality of Tambopata; since the value of Chi-square is 36,107; In addition, the category with the highest ratio is the good one with 45.2%; concluding that human resources management significantly influences the quality of care of the citizen security service.

**Keywords:** Human talent management, quality of care, expectation, perception and satisfaction.

## Introducción

Está claro que existe una relación directa entre la calidad de los servicios y la gestión de recursos humanos en todas las organizaciones. La calidad de los servicios es un horizonte que debe guiar a todos los miembros de la organización, y sus acciones y motivaciones deben orientarse hacia esto.

Cuando se trata de la satisfacción del cliente, la organización debe funcionar como un equipo en el que todas las personas se adaptan a la misión de satisfacción del cliente.

La estrategia de Recursos Humanos debe basarse en el uso de la Inteligencia Emocional como modelo de gestión del talento para lograr la diferenciación de servicios de las personas, que será la clave para obtener la ventaja competitiva deseada.

La capacitación en capital humano le permite cambiar el comportamiento de los empleados invirtiendo en investigación y desarrollo, innovación, conocimiento, habilidades y la capacidad del personal. Para que los empleados de la organización sean una fuente de ventaja competitiva duradera, necesitan habilidades y conocimientos, y para lograr esto, necesitamos implementar un modelo de gestión del talento basado en la competencia.

La gestión de recursos humanos debe comenzar en los procesos de selección de personal. La adquisición adecuada de capital humano es importante. Estos procesos de selección deben estar dirigidos a emplear trabajadores que se adapten a la cultura de la empresa, que a su vez tiene la satisfacción de los empleados en principio.

Por lo tanto, la calidad de los servicios se ha convertido en un requisito necesario para competir en el contexto de la organización y una ventaja competitiva a la hora de adquirir nuevos clientes y fidelizar a quienes ya lo tienen.

Nadie debe dudar de que la famosa frase: empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos es absolutamente cierta; La gestión del capital humano de la organización es responsable de hacer que los empleados se sientan o estén insatisfechos. Según la satisfacción de los empleados, será la satisfacción de los clientes quienes en última instancia aprecian la calidad del servicio y la atención recibida, y si esto no es correcto, el cliente se irá para que no regrese.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019. Y está organizado de la siguiente manera:

En el primer capítulo se realiza el planteamiento de la realidad problemática, seguido del segundo capítulo donde se desarrolló el marco teórico y en el tercer capítulo se realiza la presentación, análisis e interpretación de resultados, seguido por la discusión, conclusiones, recomendaciones, las fuentes consultadas y los anexos que fueron importantes para el desarrollo de la investigación.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática.**

La seguridad ciudadana, en la actualidad es una debilidad de cualquier estado o país, ya que se ve afectada el principal derecho del hombre de vivir en paz. Es un problema específico en este contexto de seguridad civil prevalece más en la ciudad que en el campo, lo que está asociado con un alto índice de criminalidad, aumento de asesinatos, robos, que afectan principalmente la integridad de las personas.

En nuestro país, según la Policía Nacional de Perú, para la modernización de la gestión pública, el plan de seguridad nacional para los ciudadanos, es únicamente un consejo de administración cuyo objetivo es garantizar buenos resultados con un buen servicio a los ciudadanos. Por esta razón, los gobiernos locales y provinciales deben llevar a cabo el Desarrollo e implementación de planes de seguridad ciudadana.

Es necesario llevar a cabo una serie de actividades para la seguridad de los ciudadanos de las mismas jurisdicciones, de acuerdo con sus problemas actuales, así como con su realidad. Además, debe coordinarse con las autoridades ejecutivas, las autoridades judiciales, así como con el ministerio público y otras instituciones públicas y privadas para que puedan implementar acciones, programas y proyectos con capacitación para optimizar la seguridad de los ciudadanos a nivel local, regional y nacional.

La Ley N ° 27933, Ley de Seguridad Ciudadana, vigente desde el 11 de febrero de 2003. Las actividades o acciones para garantizar la seguridad ciudadana deben ser desarrolladas de manera integral por el estado, en las cuales los ciudadanos son

colaboradores destinados a garantizar la convivencia pacífica, la eliminación de la violencia y la gestión pacífica de las vías y espacios públicos. Contribuyendo a la prevención de una falta o delito.

En la municipalidad Provincial de Tambopata, la subdivisión del Departamento de Seguridad Civil, está el Área de Serenazgo, que desempeña un papel muy importante en este aspecto de la gestión del municipio, sin embargo, existen problemas con los aspectos financieros asociados con tener el personal adecuado, la mayoría de los empleados no tienen un perfil profesional para realizar este trabajo o preparación en casos graves, en algunos casos también se trata a los usuarios que muestran problemas con su implementación y fortalecimiento. en servicio, que se puede ver en muchas quejas que tiene el personal de Serenazgo de Tambopata, que se puede observar en el libro de reclamaciones del Servicio de Serenazgo.

Cualquier persona no puede ser sereno, deben tener condiciones mínimas que los municipios deben requerir para este puesto, para que pueda realizar un trabajo eficiente y productivo, principalmente como parte de ayudar a los ciudadanos en los primeros auxilios y la prevención del delito, teniendo estas condiciones mínimas, los resultados sería positivos para la población en cuanto a las seguridad ciudadana, además es necesario que el municipio tenga Escuelas de Entrenamiento de los serenos para que exista un criterio uniforme, y con el apoyo y asesoramiento de la Policía Nacional Perú, para que los serenos puedan realizar una buena función correspondiente en la seguridad ciudadana.

La capacitación al sereno debe incluir el conocimiento sobre la seguridad pública, estas instrucciones deben estar destinadas a introducir y actualizar el trabajo, para aumentar el conocimiento y las habilidades que generarán una buena capacitación sobre cualquiera de estos temas, creando así una conciencia cívica que promoverá y protegerá al ciudadano, gracias a su autogestión y al conocimiento básico de sus deberes y derechos.

Por otro lado, en la Municipalidad Provincial de Tambopata existen quejas sobre abuso de poder y funcionamiento incorrecto del Serenazgo, lo que lleva a un aumento en la impresión negativa del Serenazgo de Tambopata.

Un grupo de vecinos grabaron cómo el personal de Serenazgo de la Municipalidad de Tambopata intervienen a un vendedor de productos de la zona, por el solo hecho de transitar por el Mercado Modelo de la Ciudad. Un grupo de fiscalizadores, intervienen y decomisan sus productos del vendedor, este acto por las leyes peruanas está considerado como abuso de autoridad y otros delitos que se asocian a este hecho lamentable.

## **1.2. Problema de Investigación.**

### **1.2.1. Problema Principal.**

- ✓ ¿En qué medida la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019?

### **1.2.2. Problemas Secundarios.**

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y las expectativas sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata?
- ✓ ¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata?

### **1.3. Objetivos de la Investigación.**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

- ✓ Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- ✓ Analizar la relación entre la gestión de recursos humanos y las expectativas sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.
- ✓ Estudiar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.
- ✓ Establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

### **1.4. Hipótesis y variables de la Investigación.**

#### **1.4.1. Hipótesis General.**

- ✓ La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2019.

#### **1.4.2. Hipótesis secundarias.**

- ✓ Existe relación entre la gestión de recursos humanos y las expectativas sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

✓ La gestión de recursos humanos se relaciona con la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

✓ La gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

### VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Gestión del talento humano.	1.1. Cultura organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de actividades.</li> <li>✓ Clima.</li> <li>✓ Delegación de funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo.</li> <li>• En desacuerdo.</li> <li>• Ni en desacuerdo ni de acuerdo.</li> <li>• De acuerdo.</li> <li>• Totalmente de acuerdo.</li> </ul>
	1.2. Desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejecución de actividades.</li> <li>✓ Valoración de competencias.</li> </ul>	
	1.3. Evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modelo de gestión.</li> <li>✓ Capacitación.</li> <li>✓ Evaluación de desempeño.</li> </ul>	
Calidad de atención.	2.1. Expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Imagen cualificada.</li> <li>✓ Labor esperada.</li> <li>✓ Disponibilidad de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo.</li> <li>• En desacuerdo.</li> <li>• Ni en desacuerdo ni de acuerdo.</li> <li>• De acuerdo.</li> <li>• Totalmente de acuerdo.</li> </ul>
	2.2. Percepción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confianza.</li> <li>✓ Movilización.</li> <li>✓ Medio de comunicación.</li> </ul>	
	2.3. Satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de servicio.</li> <li>✓ Atención.</li> <li>✓ Recursos adecuados.</li> </ul>	



## **1.5. Metodología de la Investigación.**

### **1.5.1. Tipo y Nivel de la Investigación.**

#### **a) Tipo de Investigación.**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), La investigación es básica o fundamental porque tiene como objetivo comprender la realidad o los fenómenos naturales para contribuir al desarrollo de una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los desafíos de la humanidad en términos de seguridad ciudadana .

Estos estudios no están destinados a poner en práctica sus descubrimientos, sino a expandir el conocimiento para responder preguntas o usar ese conocimiento en otros estudios.

Además, esta investigación ayudará a modificar teorías o diferentes tipos de hipótesis creadas en las últimas décadas. Todos los días el hombre prueba su conocimiento para aumentar la comprensión en cualquier campo, ya sea científico, social, psicológico o filosófico, en este caso relacionado con la seguridad ciudadana.

#### **b) Nivel de Investigación.**

El nivel del presente estudio es relacional porque, que posee análisis estadístico bivariado, ya que el objetivo de la investigación es determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019. Asimismo, la hipótesis es relacional en el estudio porque esta definido como: La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2019.

## 1.5.2. Método y Diseño de la Investigación.

### a) Método de la Investigación.

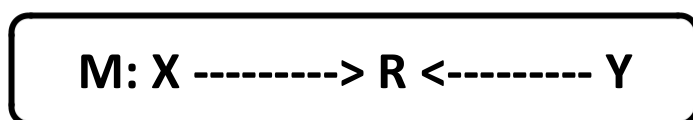
**Método inductivo.** Este método se utilizará en el estudio porque, a partir de una serie de observaciones específicas, se puede plantear el problema de la investigación. Además, la observación es uno de los aspectos clave de esta investigación. La experiencia de estos fenómenos será importante en áreas científicas donde se recopilan datos sobre hechos y fenómenos observados para determinar y concluir las conclusiones de la investigación.

**Método deductivo.** En esta investigación sobre la seguridad de ciudadana, permite explicar la realidad, desde regulaciones o teorías generales hasta casos específicos. Es una forma jerárquica de razonamiento porque se basa en la generalización, que se aplica gradualmente a casos individuales. Esto hace que el método deductivo sea muy útil para crear conocimiento sobre conocimiento previo. También es práctico cuando no es posible o es muy difícil observar la causa del fenómeno, sino las consecuencias que causa.

### b) Diseño de la Investigación.

El diseño del estudio es correlacional, ya que el objetivo es determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2019.

**Denotación:**



**Donde:**

M: Muestra del estudio.

X: Gestión del talento humano.

Y: Calidad de atención.

R: Posible relación.

### 1.5.3. Población y Muestra de la Investigación.

#### a) Población.

La población de estudio fueron 47 serenos de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Con la finalidad de analizar los datos recabados referentes a las características comunes que comparten los elementos con diversos propósitos.

#### b) Muestra.

Por la naturaleza del estudio y por las características que presenta la población de estudio, la muestra se obtendrá a través del muestro probabilístico aleatorio simple, con las siguientes características:

Nivel de confianza. : 90%.

Margen de error. : 5%.

Población de estudio. : 47.

$$n = \frac{N * (\alpha c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = 42$$

La muestra del estudio fue constituida por 42 serenos de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

#### **1.5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

##### **a) Técnicas.**

La técnica que se empleó para recabar la información con relación a las dos variables fue la **ENCUESTA**.

##### **b) Instrumentos.**

Para obtener datos o información con relación a las variables de la investigación, el instrumento que se empleó fue el **CUESTIONARIO**.

#### **1.5.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.**

##### **a) Justificación.**

El desarrollo de una política integral de seguridad ciudadana, así como su aplicación de estrategias es muy importante porque en muchos casos se trata de nuestras propias vidas. La seguridad ciudadana debe comenzar a construir relaciones entre la policía y el estado de derecho y el sistema político democrático, por lo que la seguridad de los ciudadanos debe entenderse como otro elemento de la estrategia global de las reformas del estado, es importante que los alcaldes en su plan de gobierno aborden las causas estructurales que causan problemas relacionados con los delitos, así como hacerlos públicos entre sus vecinos, el problema de la violencia y el crimen, obliga al estado a dar menos respuesta política y más práctica que permita participación de la sociedad civil.

En los últimos años, muchos países implementación la tolerancia cero, como forma de prevenir delitos menores que mortifican y asustan a la población. Uno de los problemas que más preocupan hoy a la ciudad son los actos de violencia entre los jóvenes. No olvidemos que los criminales de hoy, si no hacen nada, se convertirán en víctimas del mañana. Está claro que la acción simultánea a diferentes niveles es necesaria para evitar la violencia y el crimen. Debemos educar, prevenir y castigar.

Tendremos que comenzar con un buen diagnóstico de estadísticas para saber definitivamente lo que está sucediendo en la calle, encontrar la política y la estrategia correcta para cada situación será el segundo paso.

Esta última década, la seguridad de los ciudadanos no es priorizado en la ciudad de Puerto Maldonado, pero para este gobierno parece una furgoneta, ya que se ha hecho poco en los últimos dos años. El problema de la inseguridad ciudad es uno de sus principales problemas, el riesgo de inseguridad en las calles no solo afecta a la población, sino que también amenaza los intereses nacionales como el turismo o la inversión.

La verdad es que nadie parece seguro en ningún lado, y esto, por supuesto, incluye nuestra propia dirección. El riesgo y el peligro están ocultos en cualquier área de la ciudad, incluso si los delincuentes no eligen un destino, solo podemos ser tocados al encontrar el lugar y la hora equivocados, nadie está libre de riesgos. Mujeres, hombres, ancianos o niños.

Hoy, la mayoría de los ciudadanos se sienten impotentes debido a la impunidad del delito en hechos probados que mueren en un mar de justificaciones y legalismo, que en la práctica protegen a los delincuentes y que, en principio y en la gran mayoría de los casos, ignoran el derecho de la víctima. No perdamos de vista el gran esfuerzo que hacen la mayoría de los peruanos, tratamos de vivir con respeto, dignidad. Por lo que se ha hecho hasta ahora en materia de seguridad civil, no hay cambios importantes para la paz y la seguridad de la mayoría de los peruanos.

## **b) Importancia.**

La prevención de la delincuencia y la violencia, y la participación de los ciudadanos bajo un liderazgo político adecuado y un control democrático son elementos clave para el progreso en la consolidación de los valores y las normas comunitarias, como el respeto y la solidaridad, que se utilizan tradicionalmente en la sociedad.

Serenazgo, como organización urbana creada para apoyar tareas relacionadas con la seguridad de los ciudadanos, juega un papel importante en el trípode: la policía nacional, los municipios y los vecinos organizados para prevenir el crimen.

Desde su inicio, Serenazgo ha contribuido en gran medida a la seguridad en los vecindarios, juega un papel importante en el patrullaje de calles y avenidas, así como en la alerta cuando se quiere imponer un delito.

**c) Limitaciones.**

**Espacial:** Es estudio fue desarrollado en la Municipalidad Provincial de Tambopata.

**Temporal:** El periodo comprendido para desarrollar la investigación fue en los meses de enero a agosto del 2019.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio.**

#### **Internaciones:**

Movimiento ciudadano (2016), realizó la investigación La seguridad pública municipal en México: antecedentes, situación actual y perspectivas, (Investigación Municipal - México), con el objetivo de examinar la situación y principales problemas que enfrentan los sistemas de seguridad pública municipal en México, con el fin de establecer acciones que tiendan a revertir la percepción ciudadana sobre su poca eficacia, corrupción y su sometimiento a los intereses del crimen organizado . La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

El trabajo conjunto entre los poderes de gobierno, buscan mantener un equilibrio en el desarrollo de sus competencias, sustentado en la constitución la mecánica estatal es coordinada en el logro de objetivos estratégicos en relación al bienestar de las comunidades, dando una importancia sustantiva para el mejor funcionamiento del gobierno municipal .

En México el aumento de la incidencia delictiva, el sentimiento de inseguridad, el origen multicausal de la delincuencia y la deficiencia de las instituciones de seguridad pública conforman una serie de desafíos que deben ser urgentemente abordados de forma conjunta por el Estado y la sociedad .

El objetivo ha sido describir dicho enfoque, enfatizando que sus características permiten prevenir de manera integral la comisión de los delitos, mediante políticas públicas cuyo espacio idóneo de diseño e implementación gubernamental y

territorial, es el ámbito municipal. A lo largo de toda su línea argumentativa, la presente investigación llevó el análisis de los conceptos de la seguridad ciudadana en los gobiernos municipales .

La seguridad es un principio base para el desarrollo humano y como tal es un derecho y una necesidad fundamental para la convivencia armónica de la sociedad. La seguridad es condición sine qua non para salvaguardar las libertades y la integridad de las personas. De acuerdo con los autores clásicos del contractualismo, la razón fundamental de la existencia del Estado es velar por la seguridad de sus habitantes .

Martínez (2014), desarrolló la investigación Gestión de recursos humanos en la eficiencia de los procesos administrativos en el estacionamiento único de vehículos recuperados de la Policía de Carabobo, (Tesis de Pregrado, Universidad de Carabobo - Colombia), con la finalidad de Analizar la gestión de recursos humanos en la eficiencia de los procesos administrativos en el Estacionamiento Único de Vehículos Recuperados de la Policía de Carabobo, con el fin de lograr la efectividad del servicio . La investigación arribó a las siguientes conclusiones:

La gestión de los Recursos Humanos permite el regimiento y control de la organización, es un elemento clave para el cumplimiento de las misiones empresariales y por lo tanto debe determinarse el perfil del personal a cargo de tan importante objetivo. Con relación a lo antes expuesto, el análisis de la gestión de recursos humanos en la eficiencia de los procesos administrativos en el Estacionamiento Único de Vehículos Recuperados de la Policía de Carabobo, tiene que ver con la inspección de la policía que se requiere dentro de la institución que funcionen estructuras y departamentos que supervisen y corrijan el trabajo de los funcionarios policiales .

Se concluye que, es necesario diagnosticar las debilidades y fortalezas de la gestión de los Recursos Humanos en el Estacionamiento Único de Vehículos Recuperados de la Policía de Carabobo. Igualmente fomentar una ética profesional del buen trabajo policial basado en buenas prácticas, esto es, en procedimientos y



modos de actuación que incrementen la eficacia y la eficiencia del servicio policial y protejan los derechos humanos de los ciudadanos. La ética profesional tiene que ver con el orgullo por el buen desempeño de la función policial que deben tener los funcionarios del Estacionamiento Único de Vehículos Recuperados de la Policía de Carabobo o como ejemplo de esta investigación.

Este es un principio que establece la Ley Orgánica del Servicio de Policía y va a reforzar el Estatuto de la Función Policial. El principio se basa en la idea de que quienes mejor pueden definir la competencia y el criterio profesional para la policía son los propios policías, así como los ingenieros, médicos y otros profesionales definen también los mejores estándares para el desempeño profesional.

Reyes (2014), realizó la tesis Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, sede Huehuetenango, (Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar - Guatemala), con el objetivo de verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%, mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.

De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma,

ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

Se estableció que “el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo, se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64% indica que han recibido este tipo de capacitación, la cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros temas.

La “asociación SHARE para garantizar un servicio de calidad hacia sus clientes visualiza como características una buena atención, amabilidad, calidez, lo cual le ha permitido mantener una satisfacción del cliente aceptable.

Los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72%, sin embargo, cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, aumentó a un 95%, debido a que fueron tomadas y ejecutadas las sugerencias por el coordinador y sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio. En el caso de los clientes internos el 100% manifiesta que la calidad percibida por los clientes es la adecuada ya que se les atiende de manera amable. Se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio se mantiene la misma tendencia de percepción, manifestando que están aplicando lo aprendido en la capacitación.

Se pudo determinar que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio el 72% indicó que la califica como buena. Mencionando que la asociación SHARE realiza la medición de satisfacción del cliente a través de una firma a cada 6 meses por el alto costo que implica dicha contratación quien utiliza boletas de servicio para los clientes internos y externos específicamente. Como puede observarse después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio el 95% está satisfecho con la calidad del servicio que recibe.

Se determinó que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos satisfechos y contentos; utiliza ciertos recursos tales como contratación de personas para brindar asesorías a sus clientes, reconocimientos por cumpleaños, realizan descuentos y dan oportunidad de ampliación de créditos, los cuales son adecuados ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la asociación.

### **Nacionales:**

Díaz (2018), realizó la investigación Influencia de la gestión del talento humano en relación al desempeño laboral del serenazgo. Municipalidad Provincial Hualgayoc – 2018, (Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo - Perú), con el objetivo de determinar la influencia de la gestión del talento humano en relación al desempeño laboral del serenazgo. M.P. Hualgayoc – 2018. El estudio arribó a las siguientes conclusiones:

Se determinó mediante el método de correlación de Spearman que la Gestión del Talento Humano influye de manera fuerte y perfecta en relación al Desempeño Laboral del serenazgo. M.P. Hualgayoc – 2018, de hasta 0.9885, valor muy próximo a 1 positivo, distante del 0 y más aún del menos 1.

Para tal efecto, se incrementa los factores del desempeño laboral, Sí, se incrementa la atención a la importancia y a las funciones de la Gestión del Talento Humano. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis H0 donde afirma que la gestión del talento humano y el desempeño laboral no están relacionadas en la población del serenazgo de la Municipalidad provincial de Hualgayoc – 2018, y se acepta la hipótesis alternativa H1 donde afirma que existe una relación directamente proporcional entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la población del serenazgo de la Municipalidad provincial de Hualgayoc – 2018.

Se estimó que el nivel de gestión del talento humano del serenazgo. M.P. Hualgayoc -2018; es medianamente alto; debido a que el estudio arroja un valor de hasta 2.12 del total 3.

Se identificó que el nivel de desempeño laboral del serenazgo. M. P. Hualgayoc 2018, es medianamente alto; debido a que el estudio arrojó un valor de hasta 2.23 del total 3.

Se determinó mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que la gestión del talento humano se relaciona de manera fuerte y perfecta de hasta 0.9885 de grado de correlación.

López (2018), realizó la tesis Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, Lima - 2017, (Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo - Perú), con la finalidad de Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017. La investigación arribó a las siguientes conclusiones:

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice del R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 99,8%.

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 86,5%.

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 76,5%.

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo

con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 83,9%.”

La “seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 63,6%.

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 74,4%.

Arbaiza, Lindo y Valverde (2017), realizaron la investigación La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales, (Investigación social, Universidad ESAN - Perú), con la finalidad de aplicar un modelo de gestión del conocimiento al servicio de la seguridad ciudadana en el ámbito de los gobiernos locales en el Perú. El estudio arribó a las siguientes conclusiones:

En el presente estudio se diseñó un modelo para fortalecer la gestión institucional de los gobiernos municipales del Perú en el campo de la seguridad ciudadana utilizando las herramientas teóricas que aporta la gestión del conocimiento.

El modelo se estructuró sobre dos columnas. La primera fue el modelo teórico de gestión del conocimiento recomendado, que consta de cinco pilares: liderazgo, cultura, tecnología, personas y medición. La segunda se refiere a las actividades que integran las fases del ciclo del conocimiento: generación, indexación, difusión y uso.

Estas dos columnas soportan las funciones asignadas a los gobiernos municipales en materia de seguridad ciudadana. Se identificaron dos vectores o supuestos de sostenibilidad del modelo: la articulación interinstitucional de los actores vinculados

a la solución del problema y la generación de confianza y legitimidad entre la ciudadanía.

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1. Gestión del talento humano.**

Davis y Newstrom (2001), Gestionar bien el talento humano de una empresa es una tarea que sin duda va a reportar muchos beneficios, ya que se podrá conseguir que los trabajadores no tengan que ir a trabajar, si no que quieran ir a trabajar, lo que hará que su rendimiento y productividad aumente. Otra mejora es que disminuirá la rotación de personal, lo cual se traduce en un ahorro de tiempo y dinero para una organización.

Es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables.

Al encontrar trabajadores que no están satisfechos con el empleo actual, y además del empleo están insatisfechos con la remuneración, con el ambiente laboral que se tiene en un momento determinado, se ha convertido en una preocupación para muchos Gerentes, teniendo en consideración los cambios que ocurren en las fuerzas de trabajos, estos problemas se evidenciarán más con el paso del tiempo.

Es justo decir que, la gestión del talento humano se puede entender como una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influyen en la eficacia de estos y de las organizaciones. En las organizaciones las personas se encargan de diseñar, producir un bien o un servicio, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar recursos, de establecer objetivos y metas en la organización; sin gente eficiente es imposible que la organización logre los objetivos, situación olvidada muchas veces por la dirección.

Cabe señalar también que existen organizaciones que piensan que las personas pueden ser tratadas como recursos productivos o instrumentos de las organizaciones, siendo denominadas recursos humanos; la antigua administración de recursos humanos dio lugar al nuevo enfoque gestión del talento humano. Actualmente, las personas han pasado a ser consideradas, por sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destreza, aspiraciones y percepciones singulares, como nuevos socios de las organizaciones, constituyéndose en el capital intelectual de la organización y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional. Es aquí donde la Gestión de Talento Humano se vuelve clave para incidir en el personal y mejorar el orden, la productividad y el desempeño en el trabajo, incidiendo notablemente en los resultados de la organización.

Nash (2009), la gestión del talento humano depende, entre otros, de varios aspectos como son: La cultura de la organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y los procesos internos. En cualquiera de estos escenarios la gestión del talento humano está conformada por las personas y las organizaciones, siendo lo básico la forma como se trata a las personas, sea como socios o como recursos. La administración del talento humano debe perseguir la optimización de habilidades de las personas, participación, creatividad y mejoramiento continuo.

Las personas deben ser concebidas como el activo más importante en las organizaciones, así entonces, La gestión del talento humano conlleva al reconocimiento de las personas como capaces de dotar la organización de inteligencia y como socios capaces de conducirla a la excelencia. Es responsabilidad de la organización, y no únicamente del área de gestión humana, gestionar el talento que posee, llegando, no sólo a los niveles de mando o los directivos, sino alcanzando los niveles inferiores de la organización. La gestión del talento implica la captación, desarrollo, retención, mejora y transmisión del talento tanto directivo y operativo en el nivel tecnocrático, como en el intermedio, de staff de apoyo y operativo.

Sin duda, uno de los recursos más importantes con los que cuenta cualquier tipo de empresa, son las personas. La necesidad de gestionar este recurso tan valioso ha hecho que, en las empresas, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde esta perspectiva, surge el enfoque de dirección estratégica de gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible.

Douglas y Bateson (2002), el Talento Humano se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo.

La Gestión del Talento Humano es un área interdisciplinaria integrada por un sinnúmero de dinámicas que la nutren y enriquecen en favor de la Organización; así como se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, también se habla de tecnología del aprendizaje, de alimentación, de servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incentivos, accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de las normas laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros/certificación, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoria y un sinnúmero de asuntos diversos.

El área de Gestión Humana se ha convertido en muchas organizaciones en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral. Los Objetivos de la Gestión del Talento Humano son diversos y para que estos se alcancen es necesario que los gerentes traten a las personas como promotoras de la eficacia organizacional. Chiavenato considera que el objetivo



general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional. En síntesis, se debe lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo.

Chiavenato plantea que los principales procesos de la moderna gestión del talento humano se centran en 6 vertientes: en la admisión de personas relacionado directamente con el reclutamiento y selección, en la aplicación de personas (diseño y evaluación del desempeño) en la compensación laboral, en el desarrollo de las personas; en la retención del personal (capacitación, etc.) y en el monitoreo de las personas basados en sistemas de información gerencial y bases de datos. Estos procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización. (Hodgetts & Altman, 2004)

#### **2.2.1.1. Cultura organizacional.**

Es el estudio de las organizaciones, su forma de vida en aspectos como: sus ideas, creencias, costumbres, reglas, técnicas, rutinas, procedimientos, etc. Todas las personas somos parte de una cultura; por tanto, muchas veces tendemos a juzgar a otras culturas a partir de nuestras creencias, de nuestra cultura.

Para Echeverría (2001), la cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por las normas, valores, actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización.

La cultura de una organización constituye la forma de pensar y actuar, la expresión en la forma en que se hacen los negocios, cómo tratan a los clientes y trabajadores, el grado de autonomía y libertad que existe en sus unidades u oficinas, el grado de lealtad que los trabajadores sienten en las empresas. La cultura organizacional influye en la puntualidad, productividad, calidad y atención al cliente, representa la identidad de la organización. La cultura representa la forma de comunicación

informal no escrita que orienta el comportamiento de los miembros de la organización para alcanzar sus objetivos.

Para Pérez (2009), la cultura es como un iceberg, porque solo se ve una fracción pequeña sobre el agua; la parte más grande está oculta. De igual forma, la cultura organizacional muestra los aspectos formales y fáciles de ver, como las políticas, las directrices, los métodos, los procedimientos, los objetivos, la estructura organizacional, la tecnología, etc.; sin embargo, se ocultan aspectos informales como las percepciones, los sentimientos, las actitudes, los valores, las interacciones informales, normas grupales, etc. Los aspectos que están ocultos dentro de la organización son más difíciles de comprender y de interpretar, así como cambiar y transformar.

La cultura organizacional, es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que la conforman. (Robbins, 2008)

La cultura es un componente activo y movilizador, puede estar o no formalizado y es un sistema que se encuentra en interacción con un sistema más amplio del cual forma parte (la sociedad). Dentro del concepto de cultura organizacional hay que considerar tanto aquellos aspectos intangibles, tales como el conocimiento o los mismos valores, como aquellos aspectos tangibles propios del sistema. La cultura organizacional otorga a sus miembros la lógica de sentido para interpretar la vida de la organización, a la vez que constituye un elemento distintivo que le permite diferenciarse de las demás organizaciones. (Serna, 2007)

La cultura es un proceso, entendido como fases sucesivas de un fenómeno compartido por todos los miembros de la organización, a partir del cual se genera sentido. Esto implica reconocerla como un emergente, lo cual no excluye su

condición de relativamente estable, ya que la noción de proceso alude tanto a la idea de reconfiguración como a la de dicha estabilidad.

Que las pautas sean compartidas no implica que sean producto del consenso; nunca son totalmente aceptadas o rechazadas y se van forjando en el entramado de las relaciones cotidianas. Por tratarse de un proceso que recrea una configuración particular de elementos, el equilibrio de este sistema está en permanente tensión, la cual puede ser útil de visualizar en una fase diagnóstica. Por eso, sostener que tiene una relativa estabilidad y que aporta cierta regularidad a la organización no implica decir que es algo estanco o estático. (Pérez, 2009)

El movimiento característico de los componentes culturales es, por lo tanto, resultante de la síntesis de antagonismos. En todo sistema cultural coexisten culturas locales o sectoriales y para que dicha coexistencia sea posible no deben entrar en contradicción con la identidad propia de la organización.

#### **2.2.1.2. Desempeño.**

Herra y Rodríguez (2009), define el desempeño como una calificación sistemática del valor que una persona manifiesta por sus características personales respecto a la organización de la que forma parte, que es evaluado por un jefe o más, de forma periódica. Determina que el desempeño vendría a ser la atribución de un valor que se da a cada actuación del empleado, con el propósito de facilitar la toma de decisiones y lograr resultados. Precisa que los objetivos fijados por la alta gerencia para llevar a cabo los planes y alcanzar su propósito para medir y dar corrección de actividades de los subordinados.

Dessler (2001), determinan que la evaluación de desempeño se elabora sobre objetivos planteados, asimismo sobre responsabilidades asumidas y características personales. En ese orden, plantean los autores que es una técnica o procedimiento que intenta estimar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización.

García (2010), precisan los modelos de satisfacción de Vroom, destacan que las personas están satisfechas con su trabajo hasta el nivel que les permita obtener lo que desean, en ese sentido, su desempeño será eficiente siempre y cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades.

Según Milkovich (2008), refiere que las mediciones individuales de este no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación. En ese sentido, se puede colegir que el desempeño en un puesto de trabajo cambia de persona a persona, precisa que este va influir en las habilidades, trabajo en grupo, supervisión, motivación, capacitación del trabajador y factores situacionales de cada persona; toda vez, que habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, conocimiento del puesto de trabajo, las capacidades interpersonales.

Chiavenato (2009), define al desempeño de una persona en el cargo como un sistema de calificación y de su capacidad de desarrollo.

Bohlander (2008), precisa que es un método continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de opiniones acerca de los trabajadores de una empresa, sobre su desempeño usual, en ese sentido, se busca sustituir opiniones ocasionales y formuladas de acuerdo a diversos criterios.

Al respecto, Chiavenato (2009), plantea evaluar el desempeño de los empleados a través de factores previamente definidos y valorados. Siendo factores actitudinales; la responsabilidad, disciplina, iniciativa, cooperativa, habilidad de seguridad, actitud, discreción, interés, presentación personal, capacidad de realización, creatividad y los factores operativos; calidad, trabajo en equipo, conocimiento en el trabajo, cantidad, liderazgo y exactitud (p. 367).

Hodgetts y Altman (2013), fundamenta en la medición de los objetivos de la labor que desempeña un individuo, en la identificación, para cumplir sus objetivos en la forma como utiliza los recursos y de la gestión del rendimiento humano en sus centros de labores.

Paraduramo (2009), precisa que en la medida en que el trabajador mejore su desempeño mejorara sus competencias. En ese orden, son comportamientos y destrezas visibles que un trabajador coopera en un empleo para cumplir con su labor de manera satisfactoria y eficaz. Además, alega que los estudios se proyectan de tres tipos de competencias; siendo competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas (p.72).

Robbin y Coulter (2013), definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Asimismo, Robbin y Coulter explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de los puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Desempeño de las tareas, se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

Civismo, se refiera a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo. Falta de productividad, esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

### **2.2.1.3. Evaluación.**

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre ascensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del empleado tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La combinación de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.

La preocupación principal de las organizaciones se centra en la medición, evaluación y monitoreo. Estos se basan en cuatro aspectos:

- ✓ Los resultados. - Deben ser concretos y finales, en un determinado período.
- ✓ Las competencias. - Las habilidades individuales que aportan o agregan las personas.

- ✓ El desempeño. - Es el comportamiento y los medios para ponerlo en práctica.

Los aspectos fundamentales para tener éxito en su desempeño y sus resultados. Las organizaciones tienen diversos sistemas de evaluación para medir los resultados financieros, costos de producción, cantidad y la calidad de los bienes producidos, el desempeño individual de colaboradores y la satisfacción de los clientes.

Es una valoración sistémica de actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencial desarrollo. La evaluación es el proceso que mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo. Las organizaciones asignan la evaluación del desempeño a una comisión especialmente diseñada para este efecto. Generalmente está compuesta por personas que trabajan en distintas unidades.

Cowell (2007), explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

Cowell (2007), definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus

fortalezas y debilidades. Sin embargo, no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

Cowell (2007), refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

Dessler (2003), expone que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado.

Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño.



En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen las supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

### **2.2.2. Calidad de atención.**

Berry (2001), señalan que la calidad del servicio no es una disciplina distinta del marketing de servicios; es parte central de éste. La calidad es entendida como el nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela clave. El servicio tiene la particularidad de ser intangible, su prestación y su consumo son simultáneos, al revés de lo que ocurre con los productos que primero son fabricados y luego han de venderse y ser utilizados. El Servicio se concibe como el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza.

La fundamentación teórica, que sustenta la satisfacción del usuario, se encuentra en la teoría de los dos factores en el trabajo. La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. En este sentido, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional. (Herzberg, 2011)

De las numerosas definiciones existentes de satisfacción del contribuyente, en esta investigación vamos a considerar a Evrard (2003), que define la satisfacción del cliente como un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo, por ser muy general y no incluir la base de referencia con la que el cliente compara su experiencia de compra y de consumo, que es objeto de controversia entre los investigadores. La satisfacción del cliente va unida a cada transacción específica, a diferencia de la actitud hacia un producto o servicio que es general y

puede existir sin que haya habido una experiencia personal de compra y de consumo concreta. La calidad de servicio percibida es similar a la actitud hacia un servicio, y no está vinculada a cada transacción específica como la satisfacción del cliente, sino que es una valoración global o de conjunto del servicio. (Berry, 2001)

La teoría de los dos factores en la satisfacción del contribuyente sostiene que unas dimensiones de la prestación del servicio se relacionan con la satisfacción al contribuyente y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del contribuyente. Silvestre y Johnston (1990), estudian la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente. Ninguna de estas investigaciones concluye que existan dimensiones que sólo produzcan satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción.

Satisfacción, (del latín satis = bastante + facere = hacer) -aunque definido por el diccionario de la lengua española como El estado que resulta de la realización de lo que se pedía o deseaba. Para que el concepto de satisfacción del cliente sea operativo dentro de la empresa, hay que entender muy bien su significado y la globalidad del proceso humano a través del cual el cliente la percibe. Sólo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado. El cliente - usuario es, pues, el punto de partida de una estrategia de servicio. El objetivo de una buena estrategia de servicio debe consistir en satisfacer a los contribuyentes usuarios actuales y elevar los niveles de satisfacción.

Contrariamente a la opinión de una serie de funcionarios no es el contribuyente quien debe adaptarse a la organización, sino la organización quien debe adaptarse al contribuyente. Se sostiene al respecto que La satisfacción de los clientes depende del desempeño que se percibe en un producto o servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedará satisfecho. Si el desempeño rebasa las expectativas, el comprador quedará encantado. Las

empresas procuran mantener satisfechos a sus clientes. Los clientes satisfechos vuelven a comprar y comunican sus experiencias positivas con el producto. La clave es hacer que las expectativas del cliente coincidan con el desempeño de la empresa. (Horovitz, 2012)

Es particularmente extraño como alguna organización, no tienen departamento de servicio al contribuyente y si lo tienen estos se reducen a recibir reclamos o dar las garantías de la prestación de servicio, generalmente tienen poco personal con preparación básica en procedimientos administrativos para el trato con el público, con muy poco conocimiento del producto y de los procedimientos administrativos de la empresa. Si los conceptos anteriores nos hacen énfasis en percibir que es lo que desea el cliente para que de acuerdo a ello podamos satisfacer sus necesidades, en este concepto nos indica que si las organizaciones no prestan importancia a sus áreas de atención al cliente conllevaría a una insatisfacción total de las necesidades de los consumidores y su correspondiente cambio de empresa. En toda empresa actualmente se está estudiando progresivamente diversas maneras de satisfacción al cliente con el fin de elevar el grado de satisfacción y de fidelizar a los actuales, en este sentido se establecen políticas de atención que todos los empleados están obligados a cumplir.

Se puede definir que la satisfacción del prestador de servicios, es la percepción favorable que produce en el prestador de servicios una buena organización que lo motiva a mejorar su desempeño y la satisfacción del usuario, es la percepción favorable que produce en el usuario la recepción de una atención de calidad. En el contexto de los servicios, el valor se define como la importancia que obtiene una acción específica con relación a las necesidades de un individuo en un momento específico. Las organizaciones crean valor al prestar un servicio de calidad que los contribuyentes lo requieren, a cambio las organizaciones reciben valor de sus contribuyentes en la forma de dinero que el cliente paga para adquirir y usar los servicios. (Lovelock, 2014)

Otro tema a considerar es sobre los aspectos distintivos de los servicios. Teniendo en cuenta el ambiente dinámico por la prestación del servicio de hoy en día, se

debe otorgar un valor agregado a la eficacia de su administración, aunque es muy importante llevar a cabo una operación eficiente. El servicio se debe adaptar a las necesidades del contribuyente. Es muy habitual que los malos ambientes de trabajo se traduzcan en un servicio pésimo, ya que los empleados tratan a los clientes de la misma manera que sus directivos los tratan a ellos. Los negocios con una alta rotación de los empleados, se quedan frecuentemente atascados en lo que se denomina el ciclo de fallas, que se caracteriza por la baja remuneración y alta rotación de los empleados.

Según Lovelock (2014), Si los empleados entienden y apoyan los objetivos de la organización, tienen habilidades necesarias para triunfar en la realización de sus labores, trabajan bien en equipo, reconocen la importancia de la satisfacción del cliente y tienen iniciativa propia en la resolución de problemas, las funciones de operaciones y marketing serán más fáciles de dirigir. El problema es que las técnicas tradicionales de medición de la productividad se centran más en los resultados; ponen énfasis en la eficiencia, pero descuidan la efectividad. El énfasis en la efectividad y en los resultados indica que los temas de productividad, calidad y valor no pueden estar separados. Los directivos y empleados necesitan generar ideas de cómo seguir mejorando los resultados obtenidos.

Además, las características distintivas del servicio, como son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad, tienen implicaciones especiales para el posicionamiento y la selección de atributos que deben enfatizarse. La Simplificación administrativa viene siendo entendida y aplicada como remedios reactivos que nos ofrece el sistema legal a acciones u omisiones de la administración pública, pero que no brindan al ciudadano elementos que representan la búsqueda de su satisfacción en su interrelación con el estado.

La relevancia social que justifica la investigación, producto de la baja calidad de los servicios prestados a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Corongo, genera insatisfacción permanente en los usuarios de los servicios, ya que los servicios no están a la altura de sus expectativas; esto causa malestar y fastidio entre los pobladores que sufren esta realidad y trae como consecuencia un bajo

nivel de calidad de vida de la población, se considera que todo esfuerzo en mejorar la calidad de vida de la población debe ser apoyado.

#### **2.2.2.1. Expectativas.**

Valarie & Zeitham (2005), las define como las creencias acerca del servicio entregado, el cual sirve de estándar o punto de referencia para el desempeño juzgado. Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Es la evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar una meta concreta.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

La satisfacción del cliente se puede definir como la diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente respecto al producto o servicio ofrecido. Es decir, un cliente está satisfecho cuando su percepción del producto o servicio coincide con o supera sus expectativas. La empresa puede que no tenga una orientación hacia el cliente y define sus productos o servicios de acuerdo con sus opiniones y no las del cliente. Asimismo, no hay muchas empresas que se pongan sistemáticamente en lugar del cliente para tener una idea clara de su satisfacción.

Existen muchas empresas que piensan que sus productos son excelentes y que es imposible que el cliente pueda estar insatisfecho. La satisfacción del cliente debe abordarse con subjetividad, pero teniendo en cuenta que es la subjetividad del cliente y no la de la empresa, porque de nada vale realizar un servicio o producto técnicamente perfecto, si no satisface las necesidades y expectativas de los clientes, en resumen, si a nadie le interesa. Comprender y conocer al cliente implica esforzarse en conocer sus necesidades y, sobre todo: Aprender los requerimientos específicos del cliente respecto al producto o servicio.

La expectativa es aquello que el cliente espera conseguir con el uso o disfrute del producto. Son cambiantes, surgen de forma imprevista y son intangibles. Una definición del nivel de satisfacción de una persona sería: el nivel de satisfacción de una persona es el resultado de comparar su percepción de los beneficios de un producto con relación a las expectativas del beneficio a recibir del mismo. Así pues, el nivel de satisfacción viene dado por la diferencia entre el valor percibido del mismo y las expectativas formadas del mismo.

Si la percepción se encuentra por debajo de las expectativas el cliente estará insatisfecho. Si la percepción se iguala con las expectativas, el cliente estará satisfecho. Y si la percepción supera a las expectativas el cliente estará muy satisfecho.

Actualmente las empresas que tienen más éxito son aquellas que proporcionan el nivel de servicio que el cliente espera. Estas empresas tienen como objetivo la total satisfacción del cliente. La empresa que quiera ser exitosa en los mercados actuales debe conocer las expectativas de sus clientes, el valor que perciben de la empresa y su nivel de satisfacción, al igual que conocer estos valores con relación a la competencia. Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.

En los servicios, calidad es igual a satisfacción de los clientes. Esta definición explica que, desde este punto de vista, la calidad sólo se puede medir basándose en la satisfacción de los clientes. Lele y Sheth explican que, para lograr determinar el nivel de satisfacción de los clientes, es fundamental comenzar con el diseño del servicio, ya que definirá el verdadero compromiso de la empresa al otorgar el servicio, así como establecerá las limitaciones de manera que satisfagan a sus clientes.

Por otro lado, Horovitz (2011), explica que no es posible definir la calidad del servicio como satisfacción de los clientes, puesto que esta definición llevaría a

todas las empresas a cumplir exactamente con lo que cada uno de sus clientes desea. Sin embargo, son las empresas las que elaboran sus productos o servicios y son ellas las que determinan la manera apropiada para satisfacer las necesidades de sus clientes basados en su propia percepción.

Larrea (2012), advierte que la satisfacción del cliente es una parte fundamental para la obtención de la calidad, ya que esto logra una ventaja competitiva para las empresas, donde la única forma de prevalecer en el mercado es enfocándose en los intereses de sus clientes. La satisfacción del cliente no es algo temporal o un capricho por parte de algunos, sino que es una necesidad objetiva capaz de enfrentar los entornos turbulentos por los cuales atraviesan las empresas en nuestros días. Los clientes se han vuelto más exigentes en lo referente al servicio, la diferenciación y los tiempos de respuesta, por lo tanto, plegarse a los deseos, así como también a las expectativas del cliente puede ser la mejor consigna que las empresas deben seguir.

#### **2.2.2.2. Percepción.**

Berry (2001), definieron las percepciones como las creencias de los consumidores concernientes al servicio percibido o experimentado. Según Neisser, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje.

La percepción de la calidad de servicio depende del cliente se considera como excelencia en la medida de que las necesidades sean satisfechas, de acuerdo a sus expectativas y exigencias del servicio que recibe. En el caso de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima motivo de la presente investigación el cliente son las estudiantes de 4° y 5° año de educación secundaria quienes reciben el servicio de personal docente, administrativos y jerárquico, así

como la infraestructura con la que cuenta concibiendo la percepción de calidad como lo mejor, excelente, bueno.

Berry (2001), señalan que para evaluar la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio educativo en la enseñanza superior, primero es necesario determinar que se entenderá por Calidad de la Educación. En la actualidad no existe un concepto único o una definición exacta a cerca de lo que se debe entender por calidad del servicio de enseñanza.

Blanco (2007), definió así los aspectos que influyen sobre la persona que percibe: Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona, lo cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción.

Las expectativas; se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar. El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio reparan en tales detalles.

La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc.). La formación académica, también guía nuestra forma de ver o sentir las cosas o situaciones.

Todos estos aspectos son básicos ya que formarán la percepción de la calidad de servicio que se quiere dar como empresa y los usuarios inmediatamente lo relacionarán. Es por estos motivos que nuestro personal docente y administrativo debe tener una capacitación adecuada para adquirir, desarrollar habilidades y actitudes, que logren nuestros usuarios-estudiantes el deseo de elegirnos y acompañarnos a largo plazo.



### **2.2.2.3. Satisfacción.**

La gestión de cualquier organización genera un producto al que le es exigida cierta calidad, la cual está determinada por la percepción del cliente (externo) sobre el servicio y sobre la atención que se le brinda. Igualmente ocurre con el cliente interno, quien al ser tratado con criterio de calidad reflejará esa imagen y así será percibido por el externo, al recibir el producto. Vista así, la satisfacción constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización, ayudando a crear una cultura de mejora continua de la gestión.

Lo que se pretende al medir la satisfacción del cliente es valorar objetivamente la percepción de éstos sobre el conjunto de productos y/o servicios, y utilizar posteriormente esta información para mejorar el rendimiento en aquellas áreas que contribuyen más a aumentarla. Los clientes valoran el servicio en su globalidad, incluida la atención que ellos reciben.

Uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad es un cliente satisfecho, lo cual influye en su comportamiento futuro, convirtiendo la fidelidad del cliente en una meta muy valiosa para todo programa que quiera implementar la empresa. La satisfacción depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. que estará satisfecho cuando los servicios cubran sus expectativas. Es decir, un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas se saciaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es.

Según Valarie A. Zeithaml (2005), es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas.

Kotler (2001), Lo define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Para Catú (2001), señala que la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Según Cantú (2001), la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo tiene una duración muy corta se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo; además considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

Thompson y Sunol (1996), refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

### **2.3. Definición de términos Básicos.**

**CALIDAD.** Según la norma ISSO 9000, calidad es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos. La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. (Horovitz, 2011)

**CALIDAD DE ATENCIÓN.** La calidad de la atención está vinculada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del usuario, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. (Horovitz, 2011)

**CULTURA ORGANIZACIONAL.** La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización. (Cantú, 2001)

**DESEMPEÑO.** El desempeño se concibe como la realización de un conjunto de actividades en cumplimiento de una profesión y oficio.” (Dessler, 2001)

**EXPECTATIVAS.** Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Es la evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar una meta concreta.

**EFICACIA.** La eficacia es la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de esfuerzos, de gastos y que produce el efecto esperado. (Cantú, 2001)

**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.** La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. (García, 2010)

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.** La gestión del talento se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer,

desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. (Davis & Newstrom, 2001)

**LIDERAZGO.** Es el proceso que consiste en influir en un grupo para orientarlo hacia el logro de objetivos.” (Bohlander, 2008)

**PERCEPCIÓN.** Las percepciones como las creencias de los consumidores concernientes al servicio percibido o experimentado. (Robbins, 2008)

**PRODUCTIVIDAD.** La productividad es una medida de eficiencia que se relaciona con la producción, es decir, la interrelación entre los ingresos, el proceso de conversión y los egresos. (Robbins, 2008)

**SATISFACCIÓN.** Un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas se saciaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es. (Chiavenato, 2009)

**SERVICIO.** Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. (Cantú, 2001)

## CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1. Análisis de tablas y gráficos.

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad.

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión del talento humano	,911	21
Calidad de atención	,913	21

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Según la Tabla 1, para la variable Gestión del talento humano el valor del coeficiente del Alfa de Cronbach es 0,911, lo que significa que el instrumento de dicha variable tiene alta confiabilidad; mientras que para la variable Calidad de atención el valor del coeficiente del Alfa de Cronbach es de 0,913, lo que significa que el instrumento de dicha variable tiene una alta confiabilidad.

Tabla 2. Categoría de análisis para la variable Gestión del talento humano.

CATEGORÍAS	PUNTAJE	PORCENTAJE	ÍTEMS
Pésimo	0–21	0% – 25%	Del 1 al 21
Regular	22–42	26% – 50%	
Bueno	42–63	51% – 75%	
Muy bueno	62–84	76% – 100%	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Categoría de análisis para las dimensiones de Gestión del talento humano.

CATEGORÍAS	PUNTAJE	PORCENTAJE	ÍTEMS
Pésimo	0 – 7	0% – 25%	D1: Del 1 al 7 D2: Del 8 al 14 D3: Del 15 al 21
Regular	8–14	26% – 50%	
Bueno	13 – 21	51% – 75%	
Muy bueno	22 – 28	76% – 100%	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Categoría de análisis para la variable Calidad de atención.

CATEGORÍAS	PUNTAJE	PORCENTAJE	ÍTEMS
Pésimo	0–21	0% – 25%	Del 1 al 21
Regular	22–42	26% – 50%	
Bueno	42–63	51% – 75%	
Muy bueno	62–84	76% – 100%	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Categoría de análisis para las dimensiones de Calidad de atención.

CATEGORÍAS	PUNTAJE	PORCENTAJE	ÍTEMS
Pésimo	0 – 7	0% – 25%	D1: Del 1 al 7 D2: Del 8 al 14 D3: Del 15 al 21
Regular	8–14	26% – 50%	
Bueno	13 – 21	51% – 75%	
Muy bueno	22 – 28	76% – 100%	

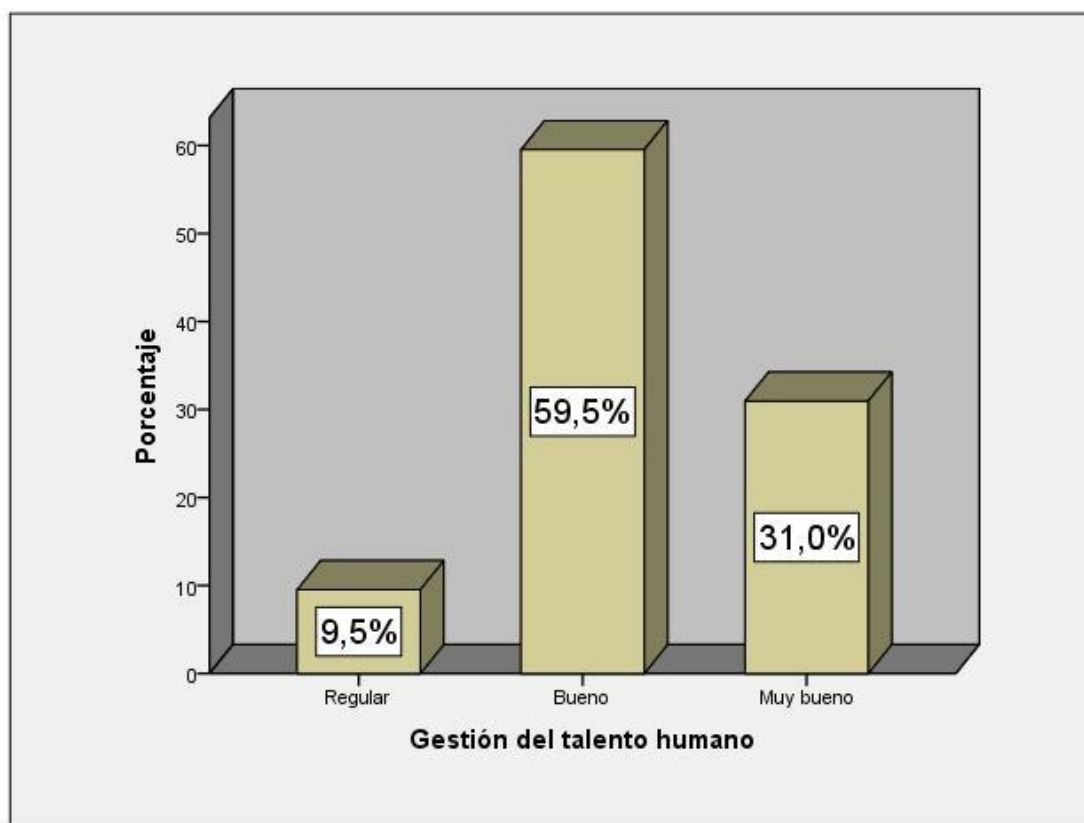
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Resultados generales de la variable Gestión del talento humano.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	9,5	9,5
	Bueno	25	59,5	59,5
	Muy bueno	13	31,0	90,5
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1. Resultados generales de la variable Gestión del talento humano.



Fuente: Encuesta a trabajadores.

### Interpretación:

Observando la Tabla 6 y Gráfico 1, el 59,5% de los encuestados manifiestan que la Gestión del talento humano en el Serenazgo de Tambopata es buena, para el 31,0% es muy bueno y para 9,5% es regular.

### Análisis:

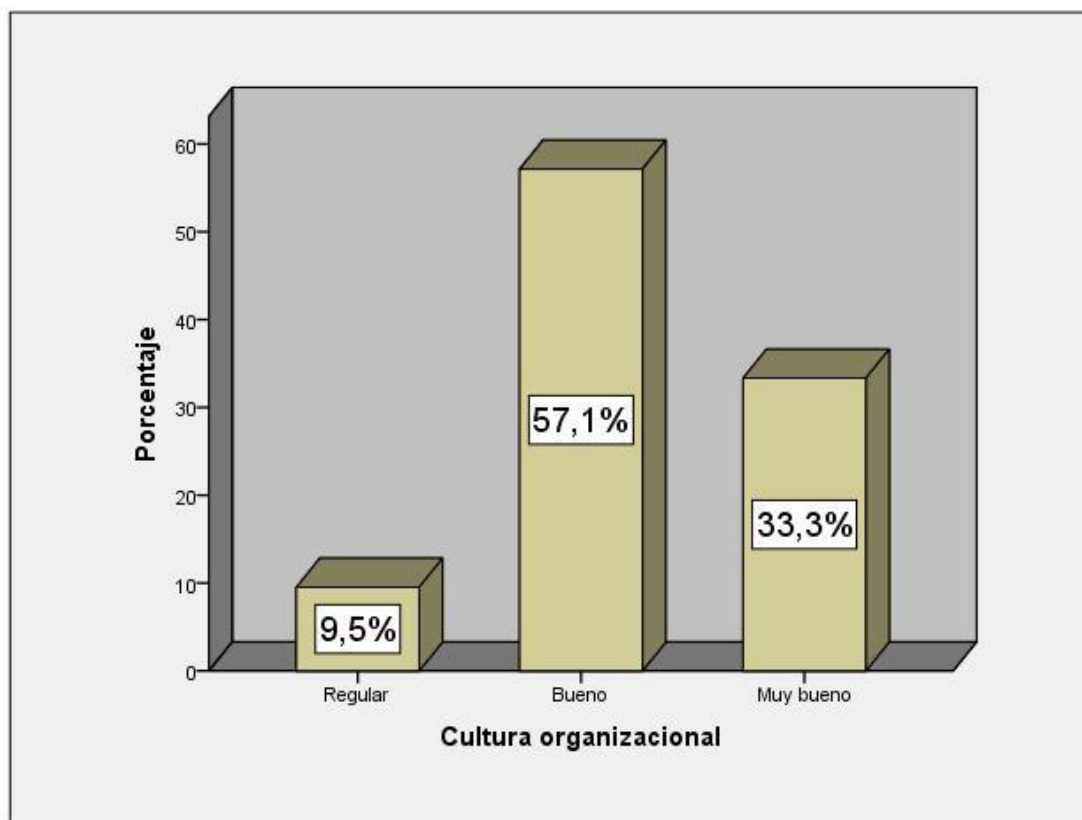
Según los resultados, la Gestión del talento humano en el Serenazgo de Tambopata es adecuada, pero se necesita mejorar dicha gestión para que la sociedad en su conjunto perciba un servicio muy necesario para la población.

Tabla 7. Resultados generales de la dimensión Cultura organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	9,5	100,0
	Bueno	24	57,1	57,1
	Muy bueno	14	33,3	90,5
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2. Resultados generales de la dimensión Cultura organizacional.



Fuente: Encuesta a trabajadores.

### Interpretación:

Observando la Tabla 7 y Gráfico 2, el 57,1% de los encuestados manifiestan que la Cultura organizacional en el Serenazgo de Tambopata es buena, para el 33,3% es muy bueno y para 9,5% es regular.

### Análisis:

Según los resultados, la Cultura organizacional en el Serenazgo de Tambopata es adecuada, pero necesario mejorar este aspecto para que el trabajo de los Serenos realmente satisfaga las necesidades de seguridad de la población en general.

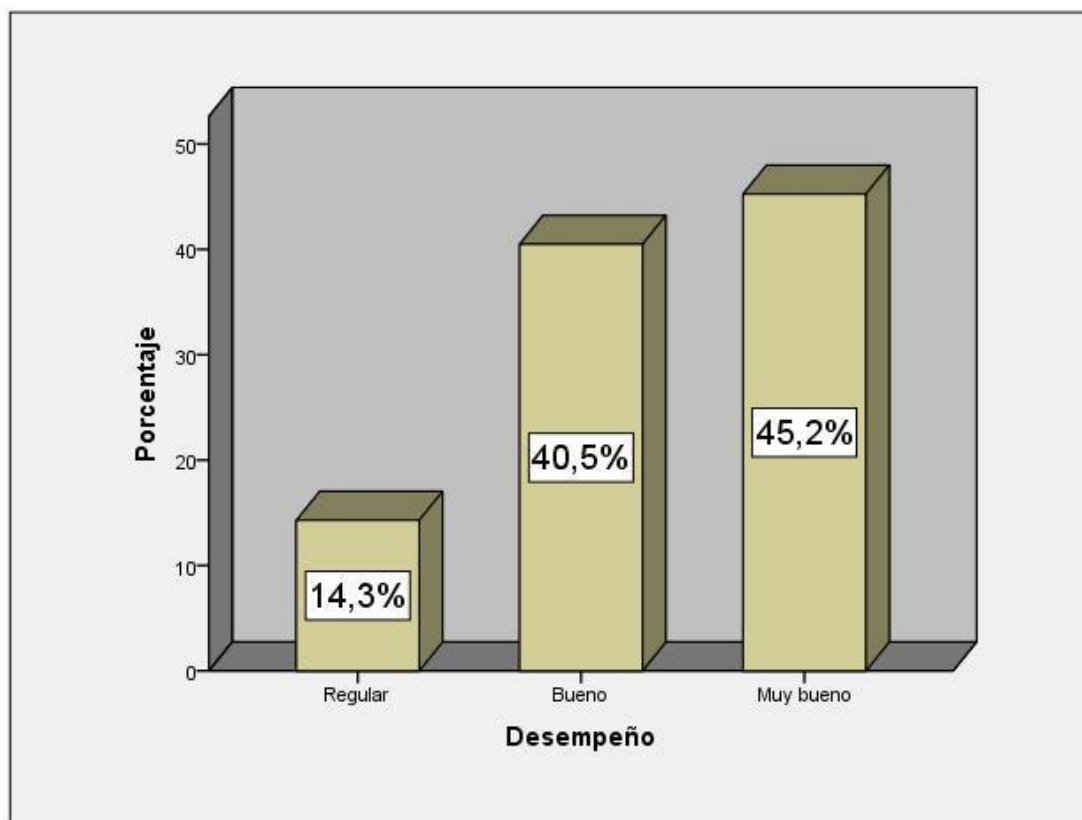


Tabla 8. Resultados generales de la dimensión Desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	14,3	14,3
	Bueno	17	40,5	40,5
	Muy bueno	19	45,2	85,7
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3. Resultados generales de la dimensión Desempeño.



Fuente: Encuesta a trabajadores.

### Interpretación:

Observando la Tabla 8 y Gráfico 3, del 40,5% el desempeño laboral de los Serenos de Tambopata es buena, del 45,5% su desempeño es muy bueno y del 14,3% su desempeño es regular.

### Análisis:

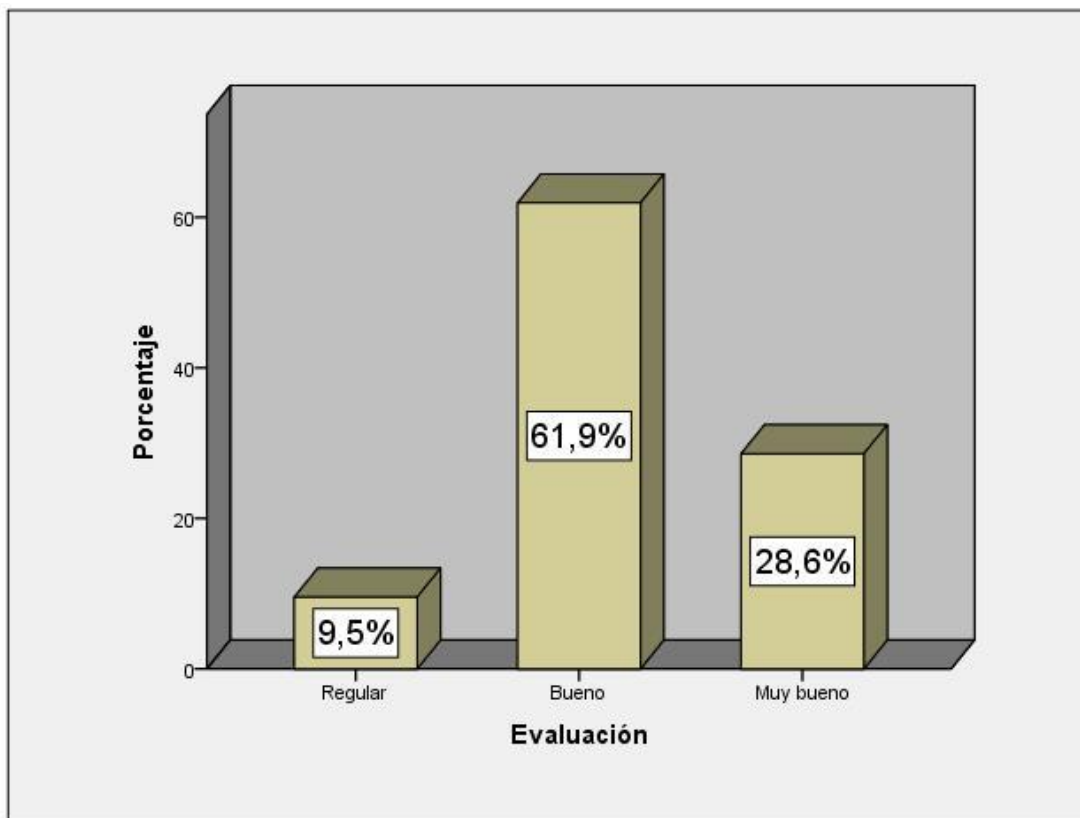
Según los resultados, el desempeño laboral de los Serenos de Tambopata es buena, sin embargo, para que el desempeño sea efectivo con relación a la seguridad ciudadana es necesario fortalecer las capacidades de los serenos.

Tabla 9. Resultados generales de la dimensión Evaluación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	9,5	100,0
	Bueno	26	61,9	61,9
	Muy bueno	12	28,6	90,5
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4. Resultados generales de la dimensión Evaluación.



Fuente: Encuesta a trabajadores.

### Interpretación:

Observando la Tabla 9 y Gráfico 4, el 61,9% de los Serenos de Tambopata manifiestan que el proceso de evaluación es bueno, para 28,6% es muy bueno y para el 9,5% el proceso de evaluación es regular.

### Análisis:

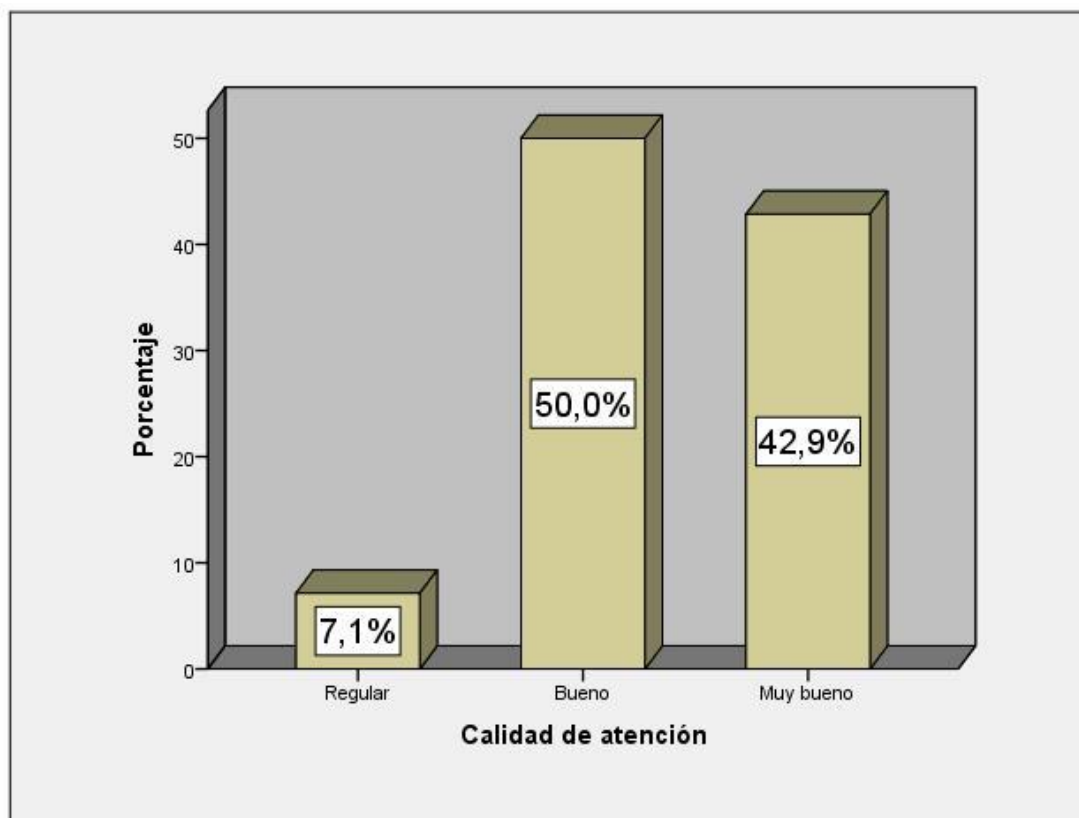
Según los resultados, el proceso de evaluación de los Serenos de Tambopata es buena, sin embargo, este proceso debe ser de manera integral y continuo para garantizar la seguridad ciudadana.

Tabla 10. Resultados generales de la variable Calidad de atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	7,1	7,1
	Bueno	21	50,0	50,0
	Muy bueno	18	42,9	92,9
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5. Resultados generales de la variable Calidad de atención.



Fuente: Encuesta a trabajadores.

### Interpretación:

Observando la Tabla 10 y Gráfico 5, el 50,0% de los Serenos de Tambopata manifiestan que la seguridad ciudadana con relación a la calidad de atención es buena, para 42,9% es muy buena y para el 7,1% es regular.

### Análisis:

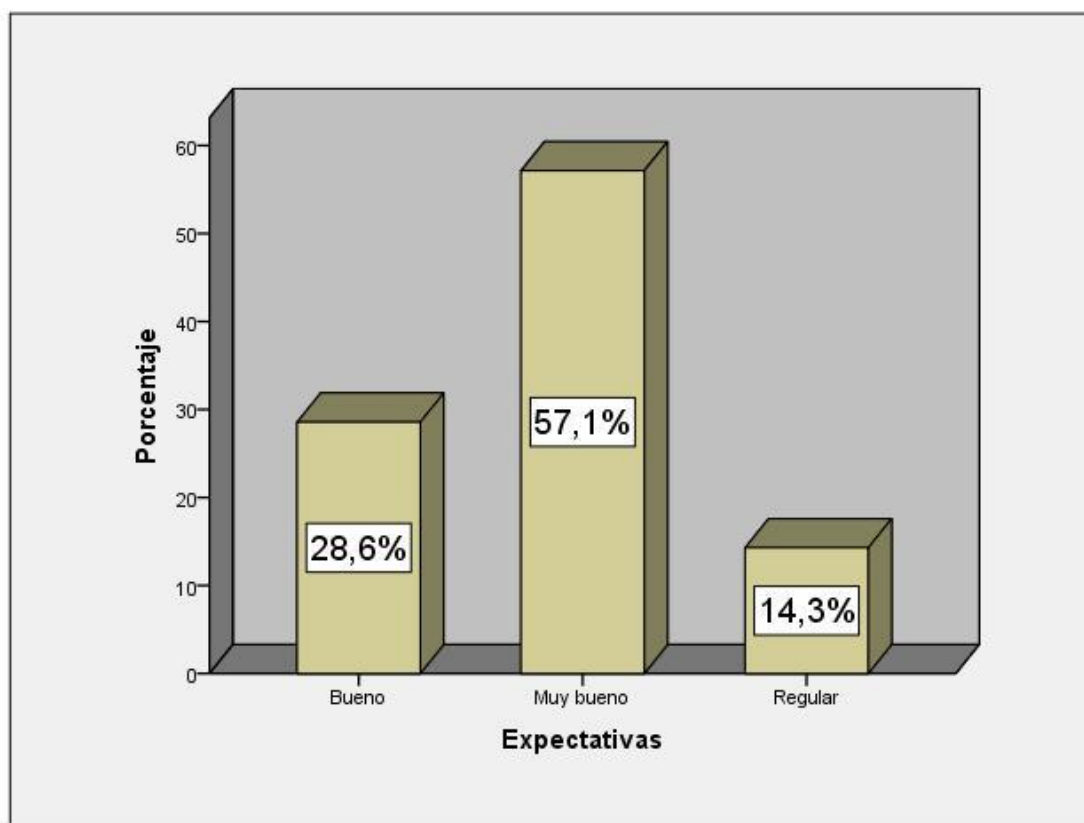
Según los resultados, la calidad de atención de los Serenos de Tambopata es buena, sin embargo, este servicio no cumple con las expectativas de la población en general por lo que es necesario realizar una evaluación de la gestión.

Tabla 11. Resultados generales de la dimensión Expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	14,3	14,3
	Bueno	12	28,6	28,6
	Muy bueno	24	57,1	85,7
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6. Resultados generales de la dimensión Expectativas.



Fuente: Encuesta a trabajadores.

### Interpretación:

Observando la Tabla 11 y Gráfico 6, el 57,1% de los Serenos de Tambopata manifiestan las expectativas de seguridad de la población es muy buena, para 28,6% es buena y para el 14,3% es regular.

### Análisis:

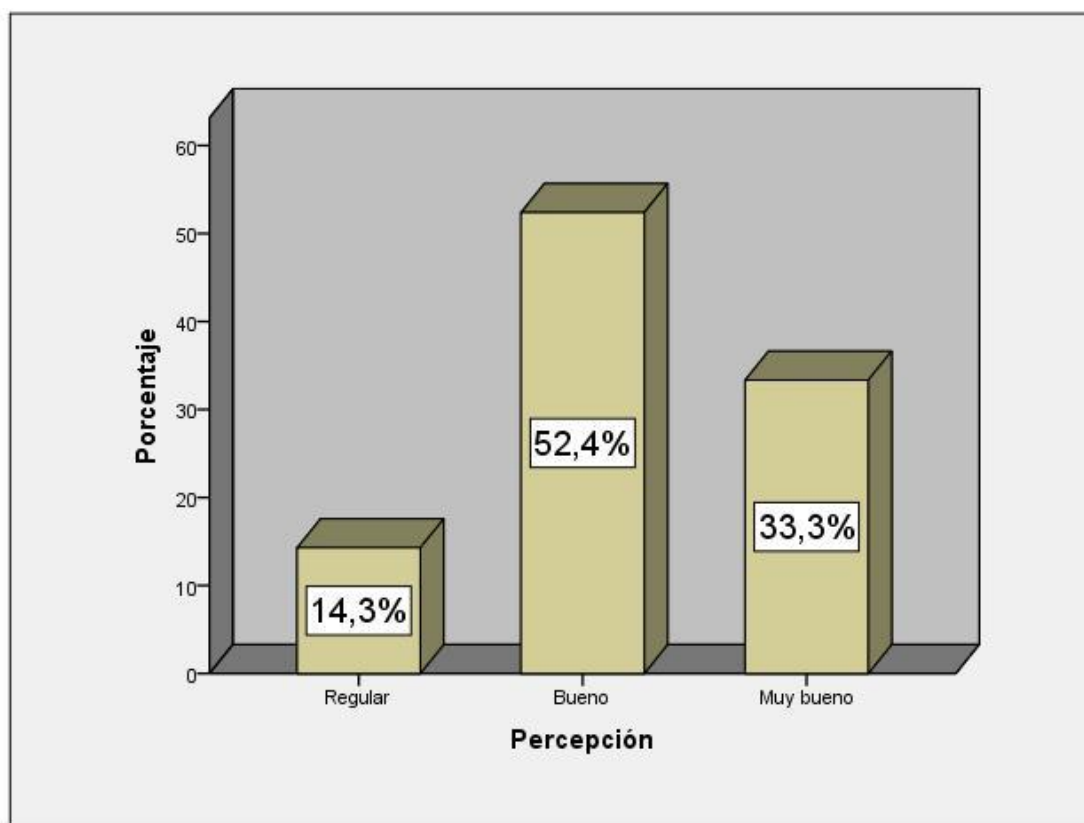
Según los resultados, las expectativas de la población sobre la seguridad ciudadana son muy buenas, por lo que los Serenos de Tambopata deben mejorar la calidad de servicio, teniendo la expectativa de la población.

Tabla 12. Resultados generales de la dimensión Percepción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	14,3	14,3
	Bueno	22	52,4	52,4
	Muy bueno	14	33,3	85,7
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7. Resultados generales de la dimensión Percepción.



Fuente: Encuesta a trabajadores.

### Interpretación:

Observando la Tabla 12 y Gráfico 7, el 52,4% de los Serenos de Tambopata manifiestan que la percepción sobre la seguridad ciudadana de la población es buena, para 33,3% es muy buena y para el 14,3% es regular.

### Análisis:

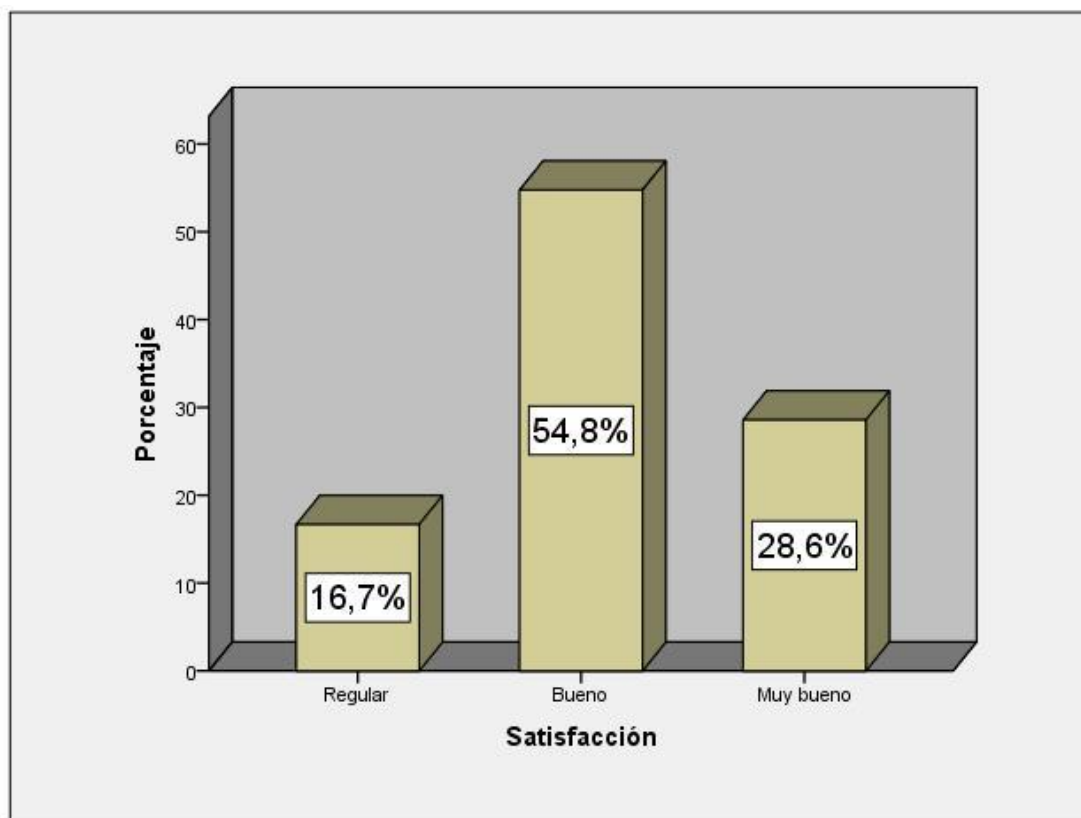
Según los resultados, la percepción de la población sobre la seguridad ciudadana es buena, sin embargo, manifestaron que existe vacíos a mejorar, dicha mejora se tendrá que realizar en función a los recursos humanos y tecnológicos.

Tabla 13. Resultados generales de la dimensión Satisfacción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	16,7	16,7
	Bueno	23	54,8	54,8
	Muy bueno	12	28,6	83,3
	Total	42	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 8. Resultados generales de la dimensión Satisfacción.



Fuente: Encuesta a trabajadores.

### Interpretación:

Observando la Tabla 13 y Gráfico 8, el 54,8% de los Serenos de Tambopata manifiestan que la satisfacción sobre la seguridad ciudadana de la población es buena, para 28,6% es muy buena y para el 16,7% es regular.

### Análisis:

Según los resultados, la satisfacción de la población sobre la seguridad ciudadana es buena, sin embargo, buen porcentaje de la población no están satisfechos con el trabajo realizado por el Serenazgo.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

Para contrastar la hipótesis de normalidad de la población de estudio, es importante conocer si los datos obtenidos de la investigación se comportan normalmente, para ello se tendrá en cuenta lo siguiente.

Sig. asintótica  $\leq 0,05$ : Los datos no tienen una distribución normal.

Sig. asintótica  $> 0,05$ : Los datos tienen una distribución normal.

Tabla 14. Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión del talento humano	,148	42	,022	,930	42	,013
Calidad de atención	,174	42	,003	,932	42	,015

a. Corrección de significación de Lilliefors

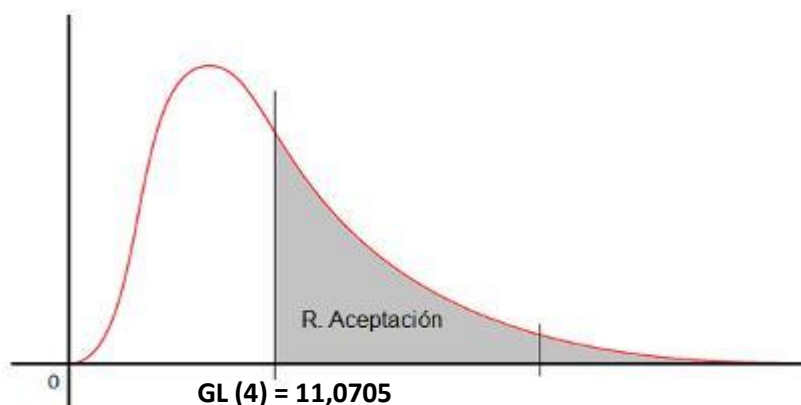
Fuente: Encuesta a trabajadores.

Según la Tabla 14, el resultado de la prueba de normalidad del estadístico Shapiro-Wilk es 0,013 y 0,015 para la variable Gestión del talento humano y Calidad de atención respectivamente, se concluye que la distribución de la muestra no es normal ( $0,013$  y  $0,015 < 0,05$ ). Por lo que la prueba de hipótesis se realizará a través de CHI-CUADRADO.

### Grados de libertad:

Categorías de análisis (Regular, Bueno y Muy bueno = 3)

$$GL = (3-1)(3-1) = 4.$$



## PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.

**H<sub>0</sub>: p = 0:** La gestión de recursos humanos no influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2019.

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0:** La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2019.

**Nivel de significación:** 95%.

**Margen de error admitido:** 5%

**Prueba estadística:** CHI CUADRADO.

**Regla de decisión:** Si CHI CUADRADO > 11,0705; se rechaza H<sub>0</sub>.

Tabla 15. Pruebas de chi-cuadrado para Gestión del talento humano y Calidad de atención.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	36,107 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	36,943	4	,000
N de casos válidos	42		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,29.

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Según la Tabla 15, el valor de Chi-cuadrado es 36,107 correspondiente a la relación de las variables Gestión del talento humano y Calidad de atención; este valor es mayor al valor teórico de 11,0705, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la investigación. Concluyendo que la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.



Tabla 16. Tabulación cruzada Gestión del talento humano y Calidad de atención.

			Calidad de atención			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Gestión del talento humano	Regular	Recuento	2	2	0	4
		% del total	4,8%	4,8%	0,0%	9,5%
	Bueno	Recuento	1	19	5	25
		% del total	2,4%	45,2%	11,9%	59,5%
	Muy bueno	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	31,0%	31,0%
Total	Recuento	3	21	18	42	
	% del total	7,1%	50,0%	42,9%	100,0%	

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Observado la Tabla 16, la categoría con mayor relación es la buena con 45,2%, la categoría muy buena con 31,0% de relación y la categoría regular presentan relación baja con 4,8%.

### Conclusión:

La gestión de recursos humanos influye de manera significativa en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata en el año 2019.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.

**H<sub>0</sub>: p = 0:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y las expectativas sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y las expectativas sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

**Nivel de significación:** 95%.

**Margen de error admitido:** 5%

**Prueba estadística:** CHI CUADRADO.

**Regla de decisión:** Si CHI CUADRADO > 11,0705; se rechaza H<sub>0</sub>.

Tabla 17. Pruebas de chi-cuadrado para Gestión del talento humano y las expectativas sobre la calidad de atención.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,578 <sup>a</sup>	4	,048
Razón de verosimilitud	21,133	4	,038
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Según la Tabla 17, el valor de Chi-cuadrado es 19,578 correspondiente a la relación de la Gestión del talento humano y las expectativas sobre la calidad de atención; este valor es mayor al valor teórico de 11,0705, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica de la investigación.

Tabla 18. Tabulación cruzada Gestión del talento humano y las expectativas sobre la calidad de atención.

			Expectativas			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Gestión del talento humano	Regular	Recuento	2	1	1	4
		% del total	4,8%	2,4%	2,4%	9,5%
	Bueno	Recuento	4	9	12	25
		% del total	9,5%	21,4%	28,6%	59,5%
	Muy bueno	Recuento	0	2	11	13
		% del total	0,0%	4,8%	26,2%	31,0%
Total		Recuento	6	12	24	42
		% del total	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Observado la Tabla 18, la Gestión del talento humano y las expectativas sobre la calidad de atención presenta mayor relación en la categoría muy buena con 26,2%, la categoría muy buena con 21,4% de relación y la categoría regular presentan relación baja con 4,8%.

### Conclusión:

Por los resultados obtenidos, se concluye que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata en el año 2019.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.

**H<sub>0</sub>: p = 0:** La gestión de recursos humanos no se relaciona con la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0:** La gestión de recursos humanos se relaciona con la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

**Nivel de significación:** 95%.

**Margen de error admitido:** 5%

**Prueba estadística:** CHI CUADRADO.

**Regla de decisión:** Si CHI CUADRADO > 11,0705; se rechaza H<sub>0</sub>.

Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado para Gestión del talento humano y la percepción sobre la calidad de atención.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	41,006 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	33,326	4	,000
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,57.

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Según la Tabla 19, el valor de Chi-cuadrado es 41,006 correspondiente a la relación entre la Gestión del talento humano y la percepción sobre la calidad de atención; este valor es mayor al valor teórico de 11,0705, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la segunda hipótesis específica de la investigación.

Tabla 20. Tabulación cruzada Gestión del talento humano y la percepción sobre la calidad de atención.

			Percepción			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Gestión del talento humano	Regular	Recuento	4	0	0	4
		% del total	9,5%	0,0%	0,0%	9,5%
	Bueno	Recuento	2	19	4	25
		% del total	4,8%	45,2%	9,5%	59,5%
	Muy bueno	Recuento	0	3	10	13
		% del total	0,0%	7,1%	23,8%	31,0%
Total		Recuento	6	22	14	42
		% del total	14,3%	52,4%	33,3%	100,0%

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Observado la Tabla 20, la Gestión del talento humano y la percepción sobre la calidad de atención presenta mayor relación en la categoría buena con 45,2%, la categoría muy buena con 23,8% de relación y la categoría regular presentan relación baja con 9,5%.

### Conclusión:

Por los resultados obtenidos, se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera significativa con la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.

**H<sub>0</sub>: p = 0:** La gestión de recursos humanos no se relaciona con la satisfacción de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

**H<sub>1</sub>: p ≠ 0:** La gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

**Nivel de significación:** 95%.

**Margen de error admitido:** 5%

**Prueba estadística:** CHI CUADRADO.

**Regla de decisión:** Si CHI CUADRADO > 11,0705; se rechaza H<sub>0</sub>.

Cuadro 21. Pruebas de chi-cuadrado para Gestión del talento humano y la satisfacción sobre la calidad de atención.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,245 <sup>a</sup>	4	,003
Razón de verosimilitud	15,371	4	,004
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,67.

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Según la Tabla 21, el valor de Chi-cuadrado es 16,245 correspondiente a la relación entre la Gestión del talento humano y la satisfacción sobre la calidad de atención; este valor es mayor al valor teórico de 11,0705, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis específica de la investigación.

Tabla 22. Tabulación cruzada Gestión del talento humano y la satisfacción sobre la calidad de atención.

			Satisfacción			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Gestión del talento humano	Regular	Recuento	3	1	0	4
		% del total	7,1%	2,4%	0,0%	9,5%
	Bueno	Recuento	4	16	5	25
		% del total	9,5%	38,1%	11,9%	59,5%
	Muy bueno	Recuento	0	6	7	13
		% del total	0,0%	14,3%	16,7%	31,0%
Total		Recuento	7	23	12	42
		% del total	16,7%	54,8%	28,6%	100,0%

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Observado la Tabla 22, la Gestión del talento humano y la satisfacción sobre la calidad de atención presenta mayor relación en la categoría buena con 38,1%, la categoría muy buena con 16,7% de relación y la categoría regular presentan relación baja de 7,1%.

### **Conclusión:**

Por los resultados obtenidos, se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

### **3.2. Discusión de resultados.**

El principal objetivo del estudio fue determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata en el año 2019, para lo cual utilizando el método deductivo se analizó aspectos relacionados con expectativas, percepción y satisfacción se la seguridad ciudadana.

Los resultados obtenidos en la investigación nos permiten confirmar la hipótesis de la investigación, pues esta se define como: La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2019.

Analizando la Tabla 6 y Gráfico 1, el 59,5% de los encuestados manifiestan que la Gestión del talento humano en el Serenazgo de Tambopata es buena, es decir, la Gestión del talento humano en el Serenazgo de Tambopata es adecuada, pero se necesita mejorar dicha gestión para que la sociedad en su conjunto perciba un servicio muy necesario para la población.

Asimismo, estudiando la Tabla 10 y Gráfico 5, el 50,0% de los Serenos de Tambopata manifiestan que la seguridad ciudadana con relación a la calidad de atención es buena; pues, la calidad de atención de los Serenos de Tambopata es buena, sin embargo, este servicio no cumple con las expectativas de la población en general por lo que es necesario realizar una evaluación de la gestión.

Según la Tabla 15, el valor de Chi-cuadrado es 36,107; correspondiente a la relación de las variables Gestión del talento humano y Calidad de atención; este valor es mayor al valor teórico de 11,0705, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la investigación. Además, según la Tabla 16, la categoría con mayor relación es la buena con 45,2%; por lo que se concluye que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata en el año 2019.



Por otro lado, analizando la Tabla 17, el valor de Chi-cuadrado es 19,578 correspondiente a la relación entre la Gestión del talento humano y las expectativas sobre la calidad de atención; este valor es mayor al valor teórico de 11,0705, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica de la investigación. Además, en la Tabla 18, la Gestión del talento humano y las expectativas sobre la calidad de atención presenta mayor relación en la categoría muy buena con 26,2%; por lo que se concluye que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa en las expectativas de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata en el año 2019.

De la misma manera, según la Tabla 19, el valor de Chi-cuadrado es 41,006 correspondiente a la relación entre la Gestión del talento humano y la percepción sobre la calidad de atención; este valor es mayor al valor teórico de 11,0705, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la segunda hipótesis específica de la investigación. Además, según la Tabla 20, la Gestión del talento humano y la percepción sobre la calidad de atención presenta mayor relación en la categoría buena con 45,2%, por lo que se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera significativa con la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

observando la Tabla 21, el valor de Chi-cuadrado es 16,245 correspondiente a la relación entre la Gestión del talento humano y la satisfacción sobre la calidad de atención; este valor es mayor al valor teórico de 11,0705, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la tercera hipótesis específica de la investigación. Además, según la Tabla 22, la Gestión del talento humano y la satisfacción sobre la calidad de atención presenta mayor relación en la categoría buena con 38,1%, por lo que se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

Estos resultados se asemejan a los obtenidos por el Movimiento ciudadano (2016), La seguridad es un principio base para el desarrollo humano y como tal es un derecho y una necesidad fundamental para la convivencia armónica de la sociedad. La seguridad es condición sine qua non para salvaguardar las libertades y la integridad de las personas. De acuerdo con los autores clásicos del contractualismo, la razón fundamental de la existencia del Estado es velar por la seguridad de sus habitantes.

Para Martínez (2014), la gestión de los Recursos Humanos permite el regimiento y control de la organización, es un elemento clave para el cumplimiento de las misiones empresariales y por lo tanto debe determinarse el perfil del personal a cargo de tan importante objetivo. Con relación a lo antes expuesto, el análisis de la gestión de recursos humanos en la eficiencia de los procesos administrativos en el Estacionamiento Único de Vehículos Recuperados de la Policía de Carabobo, tiene que ver con la inspección de la policía que se requiere dentro de la institución que funcionen estructuras y departamentos que supervisen y corrijan el trabajo de los funcionarios policiales.

Además, es necesario diagnosticar las debilidades y fortalezas de la gestión de los Recursos Humanos en el Estacionamiento Único de Vehículos Recuperados de la Policía de Carabobo. Igualmente fomentar una ética profesional del buen trabajo policial basado en buenas prácticas, esto es, en procedimientos y modos de actuación que incrementen la eficacia y la eficiencia del servicio policial y protejan los derechos humanos de los ciudadanos. La ética profesional tiene que ver con el orgullo por el buen desempeño de la función policial que deben tener los funcionarios del Estacionamiento Único de Vehículos Recuperados de la Policía de Carabobo o como ejemplo de esta investigación.

Los resultados también son similares a los obtenidos por Reyes (2014), la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

Además, el estudio estableció que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo, se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64% indica que han recibido este tipo de capacitación, la cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros temas.

Asimismo, los resultados son similares a los obtenidos por Díaz (2018), mediante el método de correlación de Spearman que la Gestión del Talento Humano influye de manera fuerte y perfecta en relación al Desempeño Laboral del serenazgo. M.P. Hualgayoc – 2018, de hasta 0.9885, valor muy próximo a 1 positivo, distante del 0 y más aún del menos 1.

Para tal efecto, se incrementa los factores del desempeño laboral, Sí, se incrementa la atención a la importancia y a las funciones de la Gestión del Talento Humano. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis H0 donde afirma que la gestión del talento humano y el desempeño laboral no están relacionadas en la población del serenazgo de la Municipalidad provincial de Hualgayoc – 2018, y se acepta la hipótesis alternativa H1 donde afirma que existe una relación directamente proporcional entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la población del serenazgo de la Municipalidad provincial de Hualgayoc – 2018.

Para López (2018), la seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice del R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 99,8%.

Además, la seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia

predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 86,5%.

Finalmente, según los resultados de la investigación y habiendo analizado a través de la estadística descriptiva e inferencial, además comparado con otras investigaciones consideradas en la tesis, se concluye que la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata, pues alcanza un índice de 36,107 para el coeficiente de Chi-cuadrado.

### 3.3. Conclusiones.

**Primero:** Con relación al objetivo general se determinó que la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2019; pues el valor de Chi-cuadrado es 36,107; mayor al valor teórico de 11,0705; además la categoría con mayor relación es la buena con 45,2%; concluyendo que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata en el año 2109.

**Segundo:** Con relación al primer objetivo específico se estableció que Existe relación entre la gestión de recursos humanos y las expectativas sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata; pues el valor de Chi-cuadrado es 19,578; mayor al valor teórico de 11,0705; además la categoría con mayor relación es la muy buena con 26,2%; concluyendo que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa en las expectativas de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

**Tercero:** Con relación al segundo objetivo específico de determinó que la gestión de recursos humanos se relaciona con la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata, ya que el valor de Chi-cuadrado es 41,006; mayor al valor teórico de 11,0705; además, la Gestión del talento humano y la percepción sobre la calidad de atención presenta mayor relación en la categoría buena con 45,2%, por lo que se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera significativa con la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

**Cuarto:** Con relación al tercer objetivo específico de estableció que la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata; pues el valor de Chi-cuadrado es 16,245; mayor al valor teórico de 11,0705; además, la Gestión del talento humano y la satisfacción sobre la calidad de atención presenta mayor relación en la categoría buena con 38,1%, por lo que se concluye que la gestión de recursos humanos se relaciona de manera significativa con la satisfacción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.

### **3.4. Recomendaciones.**

**Primero:** Se recomienda a la municipalidad provincial de Tambopata monitorear y mejorar la gestión del talento humano a través de un plan estratégico que proporcione flexibilidad de trabajo hacia los serenos. y luego de manera gradual mejore los vacíos existentes en la seguridad ciudadana para que la población en general perciban de manera satisfactorio el servicio que realiza el serenazgo de Tambopata.

**Segundo:** Se recomienda que el administrador o gerente del Serenazgo de Tambopata, realice evaluación continua al personal de Serenazgo en paralelo con la inclusión de un plan estratégico en la gestión del talento humano para determinar el nivel de eficiencia del trabajo e identificar y mejorar los factores necesarios para que los empleados se sientan motivados e involucrados en el logro de los objetivos de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

**Tercero:** Se recomienda al personal de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata, fortalecer sus capacidades, mejorara sus habilidades laborales con la finalidad de lograr los objetivos de la Municipalidad, Ya que la seguridad ciudadana es un factor de mayor importancia para la población.

**Cuarto:** Se sugiere al personal de serenazgo de la Municipalidad de Tambopata participar en la gestión de talentos humanos y desarrollar medidas en todos los subsistemas administrativos, porque el sereno facilitará la adquisición de recursos calificados que promuevan la posibilidad de mejorar la seguridad ciudadana, calidad de vida profesional, y por lo tanto, la satisfacción de la población en tema de seguridad ciudadana.

### 3.5. Fuentes de Información.

Arbaiza, L., Lindo, Á., & Valverde, R. (23 de agosto de 2017). *La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales*. Obtenido de Universidad ESAN: [https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2017/08/23/Seguridad%20ciudadana%20\\_Completo.pdf](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2017/08/23/Seguridad%20ciudadana%20_Completo.pdf)

Berry, J. (2001). Análisis de la Calidad en el Servicio. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 11 - 28.

Blanco, E. (2007). *Evaluación de la calidad del servicio*. Cuba: Departamento Docente de Economía.

Bohlander, G. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Thomson.

Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: MC GRAW HILL/Interamericana Editores S.A.

Cowell, D. (2007). *Mercadeo de Servicios*. Bogotá: Editorial Legis Serie Empresarial.

Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mac Graw Hill Interamericana S.A.

Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Editorial Pearson.

Dessler, G. (2003). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México: Prentice Hall.



- Díaz, W. (2018). *Influencia de la gestión del talento humano en relación al desempeño laboral del serenazgo. Municipalidad Provincial Hualgayoc – 2018*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28386/D%C3%ADaz\\_MW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28386/D%C3%ADaz_MW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Douglas, K., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios*. México: Thompson.
- Echeverría, B. (2001). *La dimensión cultural de la vida social*. México: Itaca.
- Evrard, Y. (2003). La satisfacción des consommateurs: état des recherches. *Revue Francaise du Marketing*, 45 - 65.
- García, M. (2010). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*, 41 - 54.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). (J. Mares, Ed.) México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herra, S., & Rodríguez, N. (2009). Evaluación de desempeño. *Revista Acta Académica*, 64 - 76.
- Herzberg, F. (2011). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hodgetts, R., & Altman, S. (2004). *Comportamiento en las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Hodgetts, R., & Altman, S. (2013). *Comportamiento en las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.

- Horovitz, J. (2011). *La calidad del servicio*. Madrid: Legis Editores.
- Horovitz, J. (2012). *La satisfacción total del cliente*. México: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. México: McGraw Hill.
- Larrea, P. (2012). *Calidad de Servicio: Del Marketing a la Estrategia*. México: Ediciones Diaz de Santos.
- López, M. V. (2018). *Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19485/L%C3%B3pez\\_AMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19485/L%C3%B3pez_AMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lovelock, C. (2014). *Marketing de servicios*. México: Prentice Hall.
- Martínez, G. (octubre de 2014). *Gestión de recursos humanos en la eficiencia de los procesos administrativos en el estacionamiento único de vehículos recuperados de la Policía de Carabobo*. Obtenido de Universidad de Carabobo: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5952/gmartinez.pdf?sequence=1>
- Milkovich, V. (2008). *Marketing Strategy*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Movimiento ciudadano. (2016). *La seguridad pública municipal en México: antecedentes, situación actual y perspectivas*. Obtenido de Movimiento ciudadano de México: <https://movimientociudadano.mx/sites/default/archivos/investigaciones/i2016/1-La-seguridad-publica-municipal-en-mexico.pdf>

- Nash, M. (2009). *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Bogotá: Editorial Norma.
- Paraduramo, A. (2009). *Marketing en las Empresas de Servicios*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Pérez, J. C. (2009). *Valores en la cultura empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Reyes, S. P. (Setiembre de 2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, sede Huehuetenango*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Robbin, S., & Coulter, M. (2013). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, S. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Serna, H. (2007). *Gerencia Estratégica*. Colombia: Editores.LTD.
- Silvestre, R., & Johnston, R. (1990). *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*. New York: Sto John's University.
- Thompson, A., & Sunol, R. (1996). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*, 127-141.
- Valarie, A., & Zeithaml, M. (2005). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Thompson.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia.

TÍTULO: Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019.										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	PROBLEMA						
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿En qué medida la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y las expectativas sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata?</p> <p>¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Analizar la relación entre la gestión de recursos humanos y las expectativas sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.</p> <p>Estudiar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>La gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión de recursos humanos y las expectativas sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.</p> <p>La gestión de recursos humanos se relaciona con la percepción sobre la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.</p> <p>La gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción de la calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata.</p>	<p><b>VARIABLE PREDICTORA (VE1):</b></p> <p><b>(VE1):</b> Gestión del talento humano.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Evaluación</li> </ul> <p><b>VARIABLE CRITERIO (VE2):</b></p> <p><b>(VE2):</b> Calidad de atención.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas</li> <li>• Percepción.</li> <li>• Satisfacción.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Básica.</li> </ul> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlacional.</li> </ul> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptiva-Correlacional.</li> </ul> <p><b>POBLACIÓN:</b> 47 Serenos de la Municipalidad Provincial de Tambopata.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIRESA</th> <th>SUB TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Serenos</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>42</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: MPT.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p><b>Selección:</b> Probabilístico, aleatorio simple.</p> <p><b>Tamaño:</b> 25 Serenos de la Municipalidad Provincial de Tambopata.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p><b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p>	DIRESA	SUB TOTAL	Serenos	42	<b>TOTAL</b>	<b>42</b>
DIRESA	SUB TOTAL									
Serenos	42									
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>									

**TÍTULO:**

Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Gestión del talento humano.	1.4. Cultura organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de actividades.</li> <li>✓ Clima.</li> <li>✓ Delegación de funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo.</li> <li>• En desacuerdo.</li> <li>• Ni en desacuerdo ni de acuerdo.</li> <li>• De acuerdo.</li> <li>• Totalmente de acuerdo.</li> </ul>
	1.5. Desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ejecución de actividades.</li> <li>✓ Valoración de competencias.</li> </ul>	
	1.6. Evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modelo de gestión.</li> <li>✓ Capacitación.</li> <li>✓ Evaluación de desempeño.</li> </ul>	
Calidad de atención.	2.4. Expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Imagen cualificada.</li> <li>✓ Labor esperada.</li> <li>✓ Disponibilidad de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo.</li> <li>• En desacuerdo.</li> <li>• Ni en desacuerdo ni de acuerdo.</li> <li>• De acuerdo.</li> <li>• Totalmente de acuerdo.</li> </ul>
	2.5. Percepción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confianza.</li> <li>✓ Movilización.</li> <li>✓ Medio de comunicación.</li> </ul>	
	2.6. Satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de servicio.</li> <li>✓ Atención.</li> <li>✓ Recursos adecuados.</li> </ul>	

## Anexo 2. Instrumentos: cuestionario de preguntas.

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019.

CUESTIONARIO														
Nivel de estudios:	( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior	Sexo:	( ) Hombre ( ) Mujer											
Estado civil:	( ) Soltero ( ) Casado	Edad: (en Años)												
<p><b>INSTRUCCIONES:</b> La información que proporcione sobre la <b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> es completamente anónima. Pedimos su colaboración contestando con la mayor sinceridad y veracidad posible a las siguientes preguntas:</p> <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Totalmente de acuerdo</td> </tr> </tbody> </table>					0	1	2	3	4	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	1	2	3	4										
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo										
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4								
01	Se cumple puntualmente las actividades programadas en la institución.													
02	El ambiente de trabajo es adecuado en la institución.													
03	En la Institución los objetivos se expresan con claridad.													
04	Existe coordinación permanente con las autoridades municipales y policiales.													
05	Existe un plan de acción ante cualquier emergencia.													
06	Existe delegación de funciones y coadyuva al desarrollo de actividades del SERENAZGO.													
07	El personal del SERENAZGO ejecuta sus acciones con eficacia.													
08	El personal del SERENAZGO cumple sus funciones adecuadamente.													

09	El sistema de trabajo del SERENAZGO se sustenta en un modelo de competencias.					
10	La gestión de personal del SERENAZGO, tiene implementado un modelo de gestión por competencias.					
11	Se valora las competencias del personal de SERENAZGO.					
12	Las competencias del personal fueron impulsoras para un trabajo eficiente.					
13	El SERENAZGO, utiliza las competencias del personal como una herramienta de gestión de recursos humanos.					
14	El SERENAZGO, tiene implementado un modelo para la gestión de los recursos humanos.					
15	En el SERENAZGO, entre los grupos de trabajo, existe una comunicación efectiva.					
16	El desempeño del personal contribuye el logro de los planes de acción del SERENAZGO.					
17	En el SERENAZGO, existe un sistema de recompensas que contribuye el logro de los planes de acción.					
18	El SERENAZGO, capacita constantemente al personal.					
19	La administración del SERENAZGO permite el buen desempeño de los trabajadores.					
20	El sistema de trabajo es apropiado, saludable, seguro y ergonómico.					
21	Se evalúa de manera constante el desempeño de los trabajadores del SERENAZGO.					
<b>TOTAL</b>						

*!!!Gracias por su colaboración...!!!*



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad provincial de Tambopata - 2019.

<b>CUESTIONARIO</b>															
Nivel de estudios:	<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior	Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer												
Estado civil:	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado	Edad: (en Años)													
<p><b>INSTRUCCIONES:</b> La información que proporcione sobre la <b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b> es completamente anónima. Pedimos su colaboración contestando con la mayor sinceridad y veracidad posible a las siguientes preguntas:</p>															
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">0</th> <th style="width: 15%;">1</th> <th style="width: 15%;">2</th> <th style="width: 15%;">3</th> <th style="width: 15%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Totalmente en desacuerdo</b></td> <td style="text-align: center;"><b>En desacuerdo</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b></td> <td style="text-align: center;"><b>De acuerdo</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Totalmente de acuerdo</b></td> </tr> </tbody> </table>						0	1	2	3	4	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
0	1	2	3	4											
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>											
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4									
01	AFIRMACIONES														
02	El personal de SERENAZGO se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos.														
03	El personal de SERENAZGO realiza la labor esperada por los ciudadanos.														
04	El trato del personal de SERENAZGO con los ciudadanos es considerado y amable.														
05	El personal de SERENAZGO da la imagen cualificado en las tareas que realizan.														
06	En el SERENAZGO, los ciudadanos siempre encuentran las mejores soluciones.														
07	Como cualquier ciudadano conozco las posibilidades de servicio del SERENAZGO.														
08	El personal de SERENAZGO da una imagen de confianza y honestidad.														
09	Cuando los ciudadanos reportan algún incidente, el SERENAZGO siempre se moviliza al lugar de los hechos.														

10	En la institución existe una oficina que informa de manera clara y comprensible de los servicios que realiza el SERENAZGO.					
11	La institución cuenta con los recursos y equipos adecuados para llevar acabo su trabajo.					
12	El SERENAZGO dispone de equipos informáticos adecuados para monitorear cualquier incidente en la ciudad.					
13	El SERENAZGO dispone de medios de comunicación adecuado para coordinar con otras instituciones para facilitar su labor.					
14	El SERENAZGO da respuesta oportuna a los problemas que reportan los ciudadanos.					
15	El SERENAZGO se adapta de manera rápida a las necesidades de los ciudadanos. El					
16	SERENAZGO a solucionado de manera satisfactoria los incidentes reportados por los ciudadanos.					
17	En el SERENAZGO, existe mejoras de manera continua en el funcionamiento del servicio.					
18	EL SERENAZGO cuenta con alianzas estratégicas para atender cualquier incidente en la ciudad.					
19	Los ciudadanos siempre están satisfechos con la calidad de servicio del SERENAZGO.					
20	Existe un control adecuado en cuanto al persona, herramientas y recursos del SERENAZGO.					
21	Se supervisa de manera continua los recursos y equipos de trabajo del SERENAZGO.					
<b>TOTAL</b>						

*!!!Gracias por su colaboración...!!!*

### Anexo 3. Validación de expertos.

#### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2019.

GRADUANDO:

✓ Bachiller: Bill Andy, CRUZ CCAHUANA.

EXPERTO: Dr. o Mg. Victor Raúl Ruiz Nunura

INSTRUCCIONES: Determinar si el instrumento, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	INDICADORES	DEFINICIÓN	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.			X		
2	OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.		X			
3	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.		X			
4	COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.		X			
5	PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.		X			
6	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.		X			
SUMATORIA PARCIAL.				05	01		
SUMATORIA TOTAL.				Sis 06			

Observaciones:

.....

.....

.....

En consecuencia, el instrumento debe ser:

- Corregido
- Aplicado

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO  
"JORGE BASADRE GROHMAN"  
PLATA MALDONADO - MADRE DE DIOS

  
Victor Raúl Ruiz Nunura  
DIRECTOR GENERAL

DNI: 079 11757

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**TÍTULO:** Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2019.

**GRADUANDO:**

✓ **Bachiller:** Bill Andy, CRUZ CCAHUANA.

**EXPERTO:** Dr. o Mg. Pérez Gratelly, Jorge Eulogio

**INSTRUCCIONES:** Determinar si el instrumento, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	INDICADORES	DEFINICIÓN	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.		X			
2	OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.	X				
3	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.		X			
4	COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.	X				
5	PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.		X			
6	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.		X			
<b>SUMATORIA PARCIAL.</b>			2	4			
<b>SUMATORIA TOTAL.</b>				6			

Observaciones:


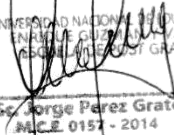
.....

.....

.....

En consecuencia, el instrumento debe ser:

Corregido  
 Aplicado


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
 ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE  
 ASIGNATURA: INVESTIGACIÓN DE GRADO  
  
 M.Sc. Jorge Pérez Gratelly  
 M.C.E. 0157 - 2014

DNI: 09949706

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**TÍTULO:** Gestión de recursos humanos y calidad de atención del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2019.

**GRADUANDO:**

✓ **Bachiller:** Bill Andy, CRUZ CCAHUANA.

**EXPERTO:** Dr. o Mg. Marco Antonio Otaí Otaí

**INSTRUCCIONES:** Determinar si el instrumento, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	INDICADORES	DEFINICIÓN	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.			X		
2	OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles.			X		
3	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.			X		
4	COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.			X		
5	PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.			X		
6	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	X				
SUMATORIA PARCIAL.			1		5		
SUMATORIA TOTAL.			1		6.		

Observaciones:

.....

.....

.....

En consecuencia, el instrumento debe ser:

- Corregido
- Aplicado

 Municipalidad Provincial de Tambopata  
Madre de Dios

Lic. Marco Antonio Otaí  
(\*) SUB GERENTE DE PROMOCIÓN  
MYPES Y LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

DNI: 74119224

N°	DATOS GENERALES				GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS																				
	Nivel de estudios	Estado civil	Sexo	Edad	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21
1	Superior	Soltero	Hombre	40	2	3	4	2	1	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2
2	Secundaria	Casado	Hombre	42	3	1		2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3
3	Superior	Soltero	Hombre	27	3	1	2	1	2	2	4	4	3	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1
4	Superior	Casado	Hombre	30	4	1	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	1	3	3	4	2
5	Superior	Soltero	Hombre	40	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1
6	Secundaria	Casado	Hombre	50	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
7	Secundaria	Soltero	Hombre	22	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	3	1
8	Secundaria	Soltero	Hombre	42	4	3	1	2	3	3	4	3	1	0	1	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3
9	Superior	Casado	Hombre	39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	Superior	Soltero	Hombre	22	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	1
11	Secundaria	Soltero	Hombre	45	2	1	2	2	1	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	1	0	2
12	Secundaria	Soltero	Hombre	40	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	1	2	4	4	4	4
13	Secundaria	Casado	Hombre	31	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
14	Secundaria	Soltero	Hombre	41	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	1	2	2
15	Secundaria	Soltero	Hombre	26	2	3	2	2	2	2	4	4	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	2	2
16	Secundaria	Soltero	Hombre	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
17	Superior	Casado	Hombre	41	2	1	2	2	2	0	2	3	3	3	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2
18	Superior	Soltero	Hombre	43	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	0	0	3	3	3	0	3	3	3	0
19	Secundaria	Soltero	Hombre	45	1	1	3	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
20	Secundaria	Soltero	Hombre	34	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3
21	Superior	Soltero	Hombre	33	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	2	2	2	3	3
22	Superior	Soltero	Hombre	56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	Superior	Casado	Hombre	40	1	0	3	3	4	4	4	0	0	0	4	4	4	4	2	2	2	0	4	4	4
24	Superior	Casado	Hombre	50	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	Secundaria	Soltero	Hombre	40	3	4	1	1	2	1	4	1	3	1	4	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2
26	Secundaria	Casado	Hombre	46	3	1	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4
27	Secundaria	Casado	Hombre	37	0	0	2	0	1	1	4	2	4	2	4	0	2	1	2	3	1	2	2	4	3
28	Secundaria	Soltero	Hombre	41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2
29	Secundaria	Soltero	Hombre	39	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	4	1	3	3	3	1
30	Secundaria	Soltero	Hombre	32	4	3	4	0	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
31	Secundaria	Soltero	Hombre	30	0	0	1	3	3	3	3	0	3	0	3	3	3	3	3	0	0	2	3	3	2
32	Secundaria	Soltero	Hombre	33	1	0	1	3	3	0	3	0	0	0	3	2	2	0	0	4	0	0	0	0	4
33	Superior	Casado	Hombre	42	3	0	3	2	3	3	3	0	0	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
34	Secundaria	casado	Hombre	48	3	1	1	1	0	1	2	4	1	4	4	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2
35	Secundaria	Soltero	Hombre	29	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
36	Superior	Casado	Hombre	43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	Superior	Soltero	Hombre	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
38	Secundaria	Casado	Hombre	40	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2
39	Superior	Casado	Hombre	58	3	2	3	2	2	3	3	3	0	0	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3
40	Superior	Casado	Hombre	45	3	2	3	2	3	1	3	4	1	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	1
41	Secundaria	Casado	Hombre	45	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
42	Superior	Casado	Hombre	42	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3

N°	DATOS GENERALES				CALIDAD DE ATENCIÓN																				
	Nivel de estudios	Estado civil	Sexo	Edad	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21
1	Superior	Soltero	Hombre	40	4	4	3	3	3	4	4	2	4	1	3	1	4	3	4	3	2	3	4	1	1
2	Secundaria	Casado	Hombre	42	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	1
3	Superior	Soltero	Hombre	27	3	2	4	3	4	4	4	3	4	1	1	2	3	4	4	4	3	3	4	3	1
4	Superior	Casado	Hombre	30	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3
5	Superior	Soltero	Hombre	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Secundaria	Casado	Hombre	50	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3
7	Secundaria	Soltero	Hombre	22	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3
8	Secundaria	Soltero	Hombre	42	2	3	4	2	3	4	3	2	3	1	1	1	2	2	0	4	3	4	4	4	2
9	Superior	Casado	Hombre	39	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	1	1	
10	Superior	Soltero	Hombre	22	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	
11	Secundaria	Soltero	Hombre	45	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	1	1	
12	Secundaria	Soltero	Hombre	40	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	1	
13	Secundaria	Casado	Hombre	31	4	4	4	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	
14	Secundaria	Soltero	Hombre	41	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
15	Secundaria	Soltero	Hombre	26	3	2	2	2	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1
16	Secundaria	Soltero	Hombre	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	3	3	2	2	2	2
17	Superior	Casado	Hombre	41	4	3	4	4	2	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
18	Superior	Soltero	Hombre	43	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	2	
19	Secundaria	Soltero	Hombre	45	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
20	Secundaria	Soltero	Hombre	34	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
21	Superior	Soltero	Hombre	33	4	4	3	3	3	4	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
22	Superior	Soltero	Hombre	56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
23	Superior	Casado	Hombre	40	4	1	1	1	1	3	2	2	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	1	
24	Superior	Casado	Hombre	50	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
25	Secundaria	Soltero	Hombre	40	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	1	3	
26	Secundaria	Casado	Hombre	46	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	
27	Secundaria	Casado	Hombre	37	4	4	2	2	1	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	
28	Secundaria	Soltero	Hombre	41	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	
29	Secundaria	Soltero	Hombre	39	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	1	1	3	3	3	4	3	2	
30	Secundaria	Soltero	Hombre	32	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	
31	Secundaria	Soltero	Hombre	30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	
32	Secundaria	Soltero	Hombre	33	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	
33	Superior	Casado	Hombre	42	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	3	2	3	2	
34	Secundaria	casado	Hombre	48	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	1	3	1	3	3	3	2	3	3	
35	Secundaria	Soltero	Hombre	29	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	4	2	2	3	3	4	2	1	
36	Superior	Casado	Hombre	43	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	2	4	3	1	
37	Superior	Soltero	Hombre	41	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	2	2	
38	Secundaria	Casado	Hombre	40	4	4	3	2	3	2	2	4	1	3	2	3	3	3	2	3	4	0	1	1	
39	Superior	Casado	Hombre	58	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	2	2	2	
40	Superior	Casado	Hombre	45	4	4	3	4	2	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	
41	Secundaria	Casado	Hombre	45	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	4	3	
42	Superior	Casado	Hombre	42	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	1	