



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON EL
AMBIENTE LABORAL DE LA COMISARIA PNP SAN MIGUEL-B,
LIMA - 2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. LUIS GUSTAVO VELASQUEZ JAPURA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Mis padres: Eugenio y Alicia, quienes son pilares fundamentales en mi vida, quienes han velado por mi bienestar y educación, demostrándome siempre su amor y su apoyo incondicional.

A mi hermana Leonor Maritza, quien desde el cielo a velado por mí y por mi familia.



AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mi carrera profesional.

De manera especial a mi familia, por haber dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante toda mi carrera universitaria.

A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Escuela Profesional de Administración.

A mi director de Tesis D.Sc. Nicolás Edgar ROQUE BARRIOS, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la presente investigación.

A los efectivos policiales de la Comisaria PNP San Miguel-B, por la labor fundamental que realizan en pro del desarrollo de nuestro país.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 10

ABSTRACT..... 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 12

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 14

1.2.1. Pregunta General 14

1.2.2. Preguntas Específicas..... 14

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 14

1.3.1. Hipótesis General 14

1.3.2. Hipótesis Especificas 15

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 15

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.5.1. Objetivo General 16

1.5.2. Objetivos Específicos..... 16



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2.	MARCO TEÓRICO	28
2.2.1.	Servicio	28
2.2.2.	Calidad de Servicio	35
2.2.3.	Ambiente Laboral	48
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	64

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO	67
3.2.	PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO	67
3.3.	PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	67
3.4.	POBLACION Y MUESTRA	68
3.5.	DISEÑO ESTADISTICO	68
3.6.	PROCEDIMIENTO	70
3.7.	VARIABLES	71
3.8.	ANALISIS DE RESULTADOS	71

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1.	RESULTADOS.....	72
4.2.	DISCUSION	79
V.	CONCLUSIONES.....	82
VI.	RECOMENDACIONES	84
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	85



ANEXOS	94
ANEXO 01	95
ANEXO 02	96
ANEXO 03	98
ANEXO 04	103

Área : Recursos Humanos

Tema : Calidad de servicio

Fecha de Sustentación: 04 de Agosto del 2021



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo del Servicio	33
Figura 2 Modelo Bidimensional del Proceso del Servicio	34
Figura 3 Modelo Nórdico de calidad percibida de servicio.....	41
Figura 4 Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	44
Figura 5 Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos.....	45
Figura 6: Diseño de modelo teórico e Hipotético.....	72



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones del Clima Organizacional según Alcalá.....	51
Tabla 2: Dimensiones del Clima Organizacional según Mercado & Toro	52
Tabla 3: Dimensiones del Clima Organizacional según Chiang, et. al. (2008)	53
Tabla 4: Prueba Estadística de confiabilidad y validez	69
Tabla 5: Determinación del Coeficiente de correlación de Pearson.....	76
Tabla 6: Determinación estadística descriptiva de las variables del modelo teórico hipotético.....	77



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

PNP: Policía Nacional del Perú.

MININTER: Ministerio del Interior.

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

RAE: Real Academia de la Lengua Española.

PBI: Producto Bruto Interno.

AMA: American Marketing Association.

PSD: Process of Service Delivery.

PSA: Process of Service Assembly.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OPS: Organización Panamericana de la Salud

DL: Decreto legislativo.



RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre de la calidad de servicio y el ambiente laboral de la comisaria PNP San Miguel – B, 2018, su contribución está en otorgar información, pues se hace notoria la necesidad de innovación de las organizaciones tanto del sector privado y en especial las del sector público, a fin de adecuar y encaminar sus actividades a los nuevos requerimientos de su entorno, para lograr un mejoramiento sostenido de la calidad de servicio e imagen que estas transmiten, se proporcionará una serie de recomendaciones y conclusiones sobre el estudio, propiciando aportes de investigación para el colectivo policial. Para la investigación se utilizó el diseño de investigación a nivel exploratorio, correlacional descriptivo, cuantitativo y no probabilístico. Se tuvo como población a 74 efectivos, y como muestra se utilizó la técnica no probabilística de tipo por conveniencia en donde se consideró a los 74 efectivos policiales que se encontraban disponibles al momento de realizar el estudio, respecto a la técnica de recopilación de datos se utilizó las encuestas de calidad de servicio SERVQUAL (autoevaluación) y de satisfacción del personal. Como resultado la calidad de servicio brindado por el personal de la comisaria PNP San Miguel-B está en relación con la tarea percibida, condiciones de trabajo y beneficios económicos y por el contrario con el reconocimiento personal y/o social percibido.

Palabras Clave:

Calidad, Tarea, condiciones de trabajo, Beneficios, reconocimiento.



ABSTRACT

The objective of the present research is to determine the relationship between the quality of service and the work environment of the PNP San Miguel - B, 2018 police station, its contribution is to grant information, since the need for innovation of organizations from both the private sector and especially those of the public sector is noted, in order to adapt and direct its activities to the new requirements of its environment, to achieve a sustained improvement of the quality of service and image that these transmit, a series of recommendations and conclusions on the study will be provided, promoting research contributions for the police collective. For the research design was used at the exploratory, correlational descriptive, quantitative and non-probabilistic level. The population was 74 officers, and as a sample, the non-probabilistic technique of type for convenience was used where it was considered the 74 police officers who were available at the time of studying, regarding the data collection technique, was used the service quality surveys SERVQUAL (self-assessment) and staff satisfaction surveys. As a result, the quality of service provided by the staff of the PNP San Miguel-B police station, is related to the perceived task, working conditions and economic benefits and on the contrary with the perceived personal y/o social recognition.

Key words:

Quality, Task, Working conditions, Benefits, Recognition.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Perú como en toda Latinoamérica, una de las principales problemáticas que afrontan son el alto índice de inseguridad generado por la violencia y la delincuencia los cuales obstaculizan su crecimiento económico, convirtiéndose en uno de los principales desafíos más importantes que afrontan los países latinoamericanos y en particular el Estado Peruano, pues según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el 2017 calculó el costo promedio del crimen en Latinoamérica como un 3,6% del Producto Bruto Interno (PBI) que, a su vez, representa el gasto en infraestructura y el ingreso del 30% más pobre de la región., sumado a ello otro aspecto que llama la atención es la percepción de las instituciones estatales ante el ojo público, esto se debe a que el ciudadano lo relaciona con la falta preparación del servidor público y el poco interés en solucionar los problemas de los ciudadanos.

En el caso de la Policía Nacional del Perú (PNP), esta es una institución tutelar del Estado Peruano, la cual cumple un rol de transcendental importancia para el desarrollo económico y social del país de conformidad a lo establecido en el artículo 166° de la Constitución Política del Perú (CPP) de 1993 “La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras” Congreso Constituyente Democrático (1993), mientras que sus funciones están detalladas en el Decreto Legislativo (DL) N° 1267, en su reglamento y en otras leyes especiales.



Sin Embargo, en los últimos tiempos la PNP se ha visto relegada a unos de los últimos lugares en niveles de aprobación por parte de la ciudadanía, debido a la mala calidad de los servicios policiales y administrativos que brindan sus efectivos policiales a los ciudadanos, con ello el incremento de la delincuencia común y organizada. En una última encuesta realizada por IPSOS Apoyo, y publicada en el diario “Comercio” el 24 de noviembre 2014, de cada 10 peruanos 7 no creen en la “palabra” del Policía y gozan de una mala imagen por la calidad de servicios policiales, generando como consecuencia el deterioro de la imagen institucional y que la profesión policial no sea nada atractiva.

Asimismo, Ortiz (2017) indica que “La baja calidad y cobertura del servicio policial se debería a varios factores: al escaso desarrollo organizacional de la Policía Nacional; a la insuficiente infraestructura y equipamiento; a la debilidad del régimen disciplinario y de lucha contra la corrupción de sus integrantes; a la baja profesionalización de sus efectivos y su régimen laboral...” dicha situación se torna aun mayor, específicamente en las comisarías que son el primer eslabón de comunicación y atención al ciudadano, de la cual la comisaria PNP San Miguel – B, no es ajena.

Pues, la ciudadanía requiere y espera con derecho, una mejor y más efectiva gestión o manejo de todos los elementos o factores que concurren en el acto de la prestación de los servicios policiales: oportunidad, velocidad, mayor compromiso, drasticidad, pero sobre todo reducción significativa del componente burocrático que a veces diluye o debilita el efecto de la misma.

El ciudadano espera que el efectivo policial haga suyo el clamor por justicia y ceda su indiferencia, que no recurra a prácticas de corrupción, quiere que haya una gestión que conduzca a un final satisfactorio.

A raíz de lo descrito, se busca saber cuál es la relación de la calidad de servicio con el ambiente laboral, de este último a sus dimensiones de la significación de la tarea



percibida, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y /o social y los beneficios económicos, de la comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta General

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el ambiente laboral del personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018?

1.2.2. Preguntas Específicas

1. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio brindado por el personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y la significación de la tarea percibida?
2. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio brindado por el personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y las condiciones de trabajo recibidos?
3. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio brindado por el personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y el reconocimiento personal y/o social percibido?
4. ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio brindado por el personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y los beneficios económicos recibidos?
5. ¿Cómo mejorar la relación entre calidad de servicio y ambiente laboral del personal de la Comisaria PNP de San Miguel-B, Lima - 2018?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis General

Existe una relación entre la calidad del servicio y el ambiente laboral del personal de la Comisaria PNP de San Miguel-B, Lima - 2018.



1.3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe una relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y la significación de la tarea percibida.
2. Existe una relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y las condiciones de trabajo recibidos.
3. Existe una relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y el reconocimiento personal y/o social percibido.
4. Existe relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y los beneficios económicos recibidos.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Esta investigación acerca de la calidad de servicio y su relación con el ambiente laboral de la comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018, se justifica en conocer qué relación existe entre dichas variables y brindar una solución aplicada a la necesidad de una política sólida en temas de calidad de servicio, planteando lineamientos, de esta forma permitirá al Comisario y la Cartera del Interior adoptar las medidas necesarias y mejoras en beneficio de los ciudadanos que son usuarios de los diversos servicios que presta en este caso la Comisaria PNP San Miguel-B, acorde a las políticas de gobierno e institución Policial, así como también servirá para otras dependencias policiales u organizaciones de similares características.



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del servicio y el ambiente laboral del personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y la significación de la tarea percibida.
2. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y las condiciones de trabajo recibidos.
3. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y el reconocimiento personal y/o social percibido.
4. Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018 y los beneficios económicos recibidos.
5. Proponer políticas de calidad de servicio para la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la búsqueda de los antecedentes de la presente investigación se visitó el repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano, así como otros repositorios institucionales de universidades del país.

Antecedentes Internacionales:

Figuroa (2014) indica que en la satisfacción del policía influyen factores y condiciones de ámbito laboral y también actitudes vitales ajenas a su actividad profesional, por lo que ha construido varios indicadores de satisfacción basados en las opiniones de los policías utilizo como variables independientes: Autoridad y comunicación, recursos y desarrollo, ambiente institucional, desempeño profesional, y status franco de servicio, analizo los condicionantes personales que influyen en la satisfacción laboral y otras variables de índole demográfico; como variable dependiente la satisfacción laboral, construyó un modelo de regresión múltiple que estima que el 32 % de la insatisfacción se debe a factores personales tanto en el desempeño como de su forma de vida cuando el policía está franco de servicio. Estos resultados revelan una relación positiva entre variables familiares y satisfacción en el trabajo de policía. Por otra parte, la variable que estimula mayor insatisfacción está relacionada a los recursos financieros y equipo u herramientas de trabajo.

Antecedentes Nacionales:

Contreras & Lima (2010) planteo determinar la relación entre el clima organizacional existente en la Policía nacional del Perú – Comisaría Tarma y la



satisfacción laboral de quienes trabajan en esta. En donde concluyo que existe correlación alta y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría sectorial Tarma de la Policía Nacional del Perú. El coeficiente de determinación muestra que el 61.3% de los coeficientes de clima organizacional condicionan a los coeficientes de satisfacción laboral. Como el estadístico $\chi^2 = 19.97$, (Prueba de Chi Cuadrado) es mayor que el punto crítico 16.9 entonces acepta la hipótesis de su investigación. Es decir que, Existe una correlación positiva significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Personal Policial en la Comisaría PNP Tarma en el periodo 2009, aseveración formulada con un riesgo de 5%.

Rodriguez (2014) en su investigación sobre la imagen institucional de la División de Familia de la Policía Nacional del Perú de la ciudad de Huancayo, entre alguna de sus conclusiones indica que los actos corruptos de algunos efectivos de la policía ocasionan que la confianza de la población disminuya al momento de recurrir a la dicha dependencia policial, asimismo, los continuos cambios del personal impiden el desarrollo continuo de los servicios que ésta brinda, los miembros de dicha dependencia policial reconocen que la imagen de su organización radica principalmente en el accionar que tiene ésta en la sociedad desde el primer trato de la población al recurrir a ella, sin embargo, la falta de estrategias de comunicación impide que esta organización sea conocida por su eficiencia y especialidad. El grado de empatía, amabilidad de los efectivos policiales, en especial de las policías femeninas, al momento de interrelacionarse con su público proporciona una mejor percepción de los servicios que brindan, las secciones que forman parte de la División de Familia PNP de Huancayo no se reconocen como un grupo humano, cada una vela por sus intereses y cumple sus funciones de manera independiente, esto convierte a sus miembros en personales meramente funcionales que no establecen lazos de compañerismo y unidad, necesarias para el desarrollo organizacional, ya que al requerir



la participación de todos para el logro del objetivo de una determinada sección evidenció desmotivaciones e indiferencia.

Murillo (2014) planteo determinar la influencia de la capacitación en la calidad de servicio que brindan los efectivos policiales de las Comisarias Especializadas de Familia de la Dirección de Protección a la Familia y Personas Vulnerables de la Policía Nacional del Perú. Estas comisarias se encuentran ubicadas en los distritos de: Cercado de Lima, Collique. Independencia, El Agustino, Canto Rey, Villa el Salvador, San Juan de Miraflores y Ministerio de la Mujer, aplico dos encuestas relacionadas a capacitación y calidad de servicio habiendo adecuado la escala de medición SERVQUAL que mide la calidad de servicios desde las expectativas y las percepciones de los usuarios. Obtuvo como resultado que el nivel de capacitación del personal policial de las comisarias de familia según la percepción del 64.2% de los encuestados es destacado, mientras que el nivel de calidad del servicio prestado es adecuado en la misma proporción según la percepción de 79 de los encuestados que en las comisarias de ocho distritos de Lima metropolitana en el año lectivo 2014. Del mismo modo se tiene como resultado que cuando el nivel de capacitación es eficiente según la percepción de 40 de los encuestados quienes representan el 32.5% de la muestra, los encuestados manifiestan también que la calidad del servicio es poco adecuada según el 35.8%.

Salazar (2015) planteo como propósito evaluar la calidad de atención de la comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL. Para ello se realizó una adaptación del cuestionario creado por Zeithaml, Parasuramán y Berry (1998) al contexto de la comisaría, tomando en cuenta los componentes del modelo: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el cual pasó por los procesos de validez y confiabilidad,



bajo un diseño no experimental, transversal y descriptivo, se aplicaron los instrumentos a 140 sujetos que habían sido víctimas de robo menor durante el año 2014, obteniendo como resultados, que en todas las dimensiones del modelo, el nivel de calidad es bajo, siendo la brecha entre la expectativa y la percepción menor en el componente empatía. No obstante, en términos generales y en todos los componentes, los usuarios de la comisaria refirieron estar poco satisfechos con el servicio recibido.

Llaca (2015) en su investigación plantea como hipótesis general: Existe relación significativa entre la “Calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la sección de familia de la Comisaria de Santa Isabel – Lima, 2014.”, el método utilizado es el hipotético-deductivo. investigación que está dirigida a toda la población es decir 52 usuarios víctimas de la violencia familiar, respecto a los resultados de análisis estadístico demuestran que la calidad de servicio tiene relación positiva ($r = 0.874$) y significativa ($p = 0.000$) con el nivel de satisfacción del servicio según las percepciones de los usuarios víctimas de la violencia familiar en la delegación policial de Santa Isabel en el año 2014.

Arellano (2015) busca determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria vitarte 2014, la población es de 325 usuarios, la muestra fue probabilística, en los cuales ha empleado la variable: La calidad de servicio y satisfacción del usuario, respecto al método empleado en su investigación fue el hipotético-deductivo, el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, respecto al instrumento de medición el cuestionario de la calidad de servicio, estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert , brindando información acerca de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, en donde concluye que existe evidencia para afirmar que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la



satisfacción del usuario del juzgado de paz letrado comisaría Vitarte, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.857, represento una alta correlación entre las variables.

Morales (2016), busca determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del ciudadano que es atendido en la Comisaria PNP Salamanca – Ate; desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo básica, alcance descriptivo-correlacional, diseño no experimental de temporalidad transversal, considero una población de 40,000, considerando como muestra estadística representativa igual a 381 ciudadanos, como conclusión principal de su investigación determino que existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente - ciudadano ($p=0.000<0.05$) con un nivel alto de correlación (Rho de Spearman $r=0.817$). Por otro lado, se establece que existe relación directa y significativa; de nivel alto de correlación entre la confiabilidad ($p=0.000<0.05$, $r=0.707$), seguridad ($p=0.000<0.05$, $r=0.732$) y empatía ($p=0.000<0.05$, $r=0.722$) con la satisfacción del cliente - ciudadano; y nivel moderado de correlación entre la sensibilidad ($p=0.000<0.05$, $r=0.675$) y tangibles ($p=0.000<0.05$, $r=0.489$) con la satisfacción del cliente.

Tejada (2017) en su investigación busca determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral de los suboficiales de la PNP de tránsito, Lima – 2016, considerando como diseño de investigación descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo, la muestra conformada por 30 suboficiales de la PNP de tránsito de Lima, la técnica que utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los suboficiales de la PNP., para la validez de los instrumentos utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento utilizó el alfa de Crombach en ambas variables, para la variable motivación laboral el valor fue de 0,903 y para la



variable satisfacción laboral el valor de 0,902. Por otro lado, en los resultados se aprecia que existe una moderada relación positiva entre la motivación y satisfacción laboral de los suboficiales de la PNP de tránsito, Lima - 2016 determinada por el Rho de Spearman 0.456, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$.

Sanchez (2017) en su investigación sobre las competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016; usa como marco metodológico parte de un enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, de tipo correlacional, diseño no experimental de corte trasversal o transeccional; para ello validó el cuestionario y aplicó el instrumento a 113 efectivos policiales del escuadrón de emergencia. Luego del análisis e interpretación de los datos llegó a establecer que, respecto al objetivo general, demuestra que existe relación entre las competencias laborales y la calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016, en vista que el coeficiente de correlación Rho Sperman es positiva considerable ($r = 0.711$), significativo ($p = 0.000$) entre las dos variables.

Bernedo (2017) en su investigación sobre la influencia de la cultura organizacional de los efectivos de la Región Policial Sur en la Calidad de Servicios a la comunidad de Arequipa – 2015; recurrió a diversos métodos y procedimientos, tomando como población a todos los efectivos policiales de las dependencias de la Región Policial Sur, que tienen atención al público, mayormente comisarias. Investigación que se basa en una muestra de 310 efectivos policiales, con un margen de error de 5 % y 95% de confianza; y del público usuario, 300 personas que acudieron a las diversas dependencias policiales entre el mes de setiembre a diciembre 2015. Utilizó la técnica de la encuesta, para lo cual elaboro los respectivos instrumentos; uno de ellos dirigido a los efectivos



policiales, para conocer la cultura organizacional y el segundo aplicado al público usuario; luego del procesamiento, interpretación, análisis y discusión de los datos, se arribó a la conclusión de que la cultura organizacional de los efectivos policiales de la Región Policial Sur, es débil, caracterizada por un alto grado de pluralidad de acciones de los efectivos policiales, con una diversidad de práctica de valores, los objetivos no son compartidos por todos los miembros, la cultura no ayuda a la identidad de los efectivos policiales con su institución, la comunicación es vertical, mayormente descendente. Claramente la cultura organizacional de la Región Policial Sur no es buena, en este contexto la cultura organizacional y la calidad de servicios que brinda a la comunidad están claramente relacionadas, los servicios son deficientes, en virtud que, los métodos que utilizan son considerados como regulares; no están a la altura de lo que los ciudadanos esperan.

Tacanga (2018) plantea como objetivo principal analizar el servicio policial de los efectivos policiales en el distrito del Porvenir y encontrar los requerimientos urbanos y arquitectónicos en función a casos pertinentes de comisarias locales e internacionales, como muestra considero una cantidad de 63 efectivos policiales de las tres estaciones policiales del Distrito, que son la comisaria Sánchez Carrión, la comisaria Nicolás Alcázar y la comisaria Alto Trujillo, a quienes a través de cuestionarios midió la calidad del servicio policial que brindan y mediante una ficha de observación evaluar las condiciones de la comisaria tipo A del centro poblado Alto Trujillo. Los resultados evidencian que la calidad del servicio policial se ve afectada por la carencia de efectivos policiales sumado a la falta de un equipamiento adecuado en donde se desarrollen las actividades policiales. Concluye que los ambientes de la comisaria tipo A no tienen la capacidad necesaria para los usuarios, esto con lleva a que se necesiten ambientes



complementarios para los efectivos policiales junto a ambientes para el desarrollo del servicio de asesoramiento legal y tratamiento psicológico para la comuna.

Bossio (2018) en su investigación describe la gestión administrativa del sistema de denuncias policiales generada por la ola de delincuencia que se vive en la actualidad y la calidad de servicio percibida por el público usuario que registra la denuncia en la Comisaria PNP de Bellavista, Callao- 2014, considero las dimensiones de planificación, organización, dirección y control.; considero como población de estudio a 233 personas. Respecto al tipo de investigación es descriptivo, como resultado al describir la variable gestión administrativa determinó que es calificada como regulador en todos los aspectos que comprende y al describir la variable calidad de servicio y al ser analizada determinó, que los indicadores de calidad, apenas alcanzan el nivel medio, distando mucho de los niveles de calidad exigidos por los estándares internacionales que debiera ser de excelencia y con cero márgenes de error.

López (2019) en su investigación plantea como finalidad determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018. Teniendo de hipótesis existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer, considero como tipo de estudio el diseño no experimental correlacional bivariado, la muestra conformada por las usuarias que acuden al Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018 cuya cifra es 40, en el caso del instrumento empleó un cuestionario para medir las variables, donde concluye que existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia, entonces la correlación es significativa.



Cerón (2019) en su investigación plantea como objetivo comparar el nivel de la calidad de atención a las víctimas de violencia familiar según el grado de instrucción por parte de las voluntarias de la Comisaría de Familia, Independencia, junio 2019; investigación realizada bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica-descriptiva comparativa, con un diseño no experimental, de corte transversal, la población censal conformada por 60 mujeres atendidas por temas de violencia familiar por parte de las voluntarias de la Comisaría de Familia, utilizó como técnica de recopilación de datos la encuesta, compuesto por 22 ítems SERVPERF. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante el juicio de expertos con un resultado por unanimidad de aplicabilidad. Llego a concluir que no existen diferencias en la calidad de atención según el grado de instrucción de las víctimas de violencia familiar por parte de las voluntarias de la comisaría de familia, Independencia, junio 2019.

Celis (2019) plantea determinar la relación que existe entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad de servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia Tarapoto, considero como tipo de estudio el descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal., la población conformada por 407 usuarios atendidos en casos de medidas de protección, tomando una muestra de 104 usuarios víctimas de violencia familiar, a través del muestreo aleatorio simple. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel de seguimiento a las medidas de protección contra la violencia familiar fue considerado como 4% “nivel bajo”, 8% “nivel medio” y 88% “nivel alto”. Mientras que el nivel de calidad de servicio de los usuarios de la Comisaría de Familia, fue calificado como 1% “nivel bajo”, 7% “nivel medio” y 92% “nivel alto”. La conclusión final indica, que existe relación significativa ($Rho = 0,742$; $p = 0,000$) entre las medidas de protección contra la violencia familiar y la calidad de servicio de los usuarios de la Comisaría de la Familia Tarapoto, en el año 2019.



Ramos (2019) en su investigación sobre psicología, salud mental policial, específicamente emociones negativas “Ansiedad”, considero como objetivo fundamental identificar la influencia del ambiente laboral como factor de ansiedad en los miembros de la comisaria PNP Sullana, considera como tipo de investigación el correlacional, descriptivo, con método científico y clínico, como muestra 48 policías de la comisaria PNP – Sullana, cuyas edades oscilan entre los 20 – 50 años, a quienes ha evaluado a través de la aplicación de dos cuestionarios de encuesta: El cuestionario de ambiente laboral y el cuestionario de ansiedad laboral (C.A.L.), en los cuales se evidencian síntomas de ansiedad por malas condiciones ambientales, ya que el 47% indicaron que su ambiente de trabajo no es adecuado para cumplir su función policial y esto se convierte en un factor para presentar síntomas de ansiedad.

Sandoval (2020) plantea determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019. Desarrollado bajo el enfoque de tipo descriptiva-correlacional, de diseño no experimental, la muestra del estudio de 163 usuarios, considerando como instrumentos de medición dos cuestionarios uno que evalúa la calidad de atención y el otro que evalúa la satisfacción, validado mediante la escala ordinal de Likert con Alfa de Crombach, proyectando un resultado de 0,857 para la variable calidad de atención y 0.851 para la variable satisfacción. Concluye que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019 ($\rho = .859$ y $\text{sig.} = .003$), además encontró que las dimensiones de la calidad de atención como fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes.



Alvarez (2020) plantea determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del centro de emergencia mujer de la comisaría de Puente Piedra, 2019. Utilizo el método hipotético deductivo, tipo de investigación básica y su nivel de regresión ordinal, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Llegó a la siguiente conclusión que la calidad del servicio fue buena según el 38.57% de los encuestados y la satisfacción del usuario tuvo un 77.14% de encuestados satisfechos. Asimismo, teniendo en cuenta el valor de Wald los números altos del valor de la calidad de servicio muestra un orden de $0.056 < 4$ (punto de corte) que indica que no existe incidencia directa de la satisfacción del usuario, situación que es confirmada por que $p: 0.813$ mayor a 0.05 que demuestra que la incidencia no es significativa, afirmando que la calidad de servicio en la satisfacción del usuario no incide en forma significativa en el CEM de la comisaría de Puente Piedra, 2019.

Olivos (2020) plantea por objetivo determinar la relación entre calidad de atención y la satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019; considero como tipo de investigación no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo, con una población constituida por 70 víctimas y una muestra de 47 víctimas, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, empleó un análisis descriptivo e inferencial y los principales resultados revelaron que el nivel de calidad de atención es medio en un 59%, y el grado de satisfacción es medio en un 60%. Asimismo, existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción debido a que el nivel de significancia fue menor a 0.05. Concluye que existe relación positiva muy fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción de las víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku de la Comisaría Lamas, por cuanto se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.946.



Antecedentes Locales:

Jinez (2018) plantea determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en comisaria Santa Barbara – Juliaca, a través del análisis de la correlación entre las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios, para el desarrollo del trabajo considero una población de 191 usuarios, tomando como muestra de 70 usuarios, para la obtención de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionarios para cada variable. De sus resultado, concluye que existe una correlación positiva alta entre el nivel de percepción de la Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción que tienen los usuarios del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria Santa Bárbara, Juliaca, dado que el grado de correlación encontrado es de 0.857, lo que demuestra que la calidad con que se trabaje en una institución dependerá el grado de satisfacción en los usuarios.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Servicio

Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE) define servicio (del latín *servitium*) como acción efecto de servir, como doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes. A continuación, se presentan citas de los libros y autores

- “Es el trabajo realizado para otras personas”. Colunga (1995).
- “Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas”. Fischer & Navarro (1994).
- “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”. Kotler & Amstrong (1996).



El objetivo de las empresas dedicadas a los servicios es el cliente ya que todas las acciones van dirigidas hacia ellos. Lovelock (1997) debido a que los servicios son intangibles, inseparables, variables y perecederos.

Para Sandhusen (2002) “los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”.

Asimismo, según una de la definición que nos proporciona la Asociación Estadounidense de Mercadeo en sus siglas en inglés (AMA - American Marketing Association) los servicios son “Productos tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por los menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen.”

Entonces podemos diferir que el servicio es una actividad, trabajo y/o beneficios con cierta intangibilidad lo cual implica una interacción con Clientes-Usuarios, cuya finalidad es la de satisfacer los gustos y/o necesidades de los mismos.

2.2.1.1. Características de los servicios

Los pioneros de la investigación del servicio Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) determinan que los servicios tienen cuatro características fundamentales que los hacen diferentes de los bienes (productos físicos, artículos). A continuación, se presentan estas características:

- La Intangibilidad



La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). no son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de la calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender como perciben sus clientes la calidad que presta (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1992).

- La Heterogeneidad

Los servicios, especialmente los de alto contenido de trabajo, son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

- La inseparabilidad

Los bienes son primero fabricados, vendidos y consumidos. Los servicios son primero vendidos y luego fabricados y consumidos al mismo tiempo. En consecuencia, el servicio no puede crearse de antemano, ni tenerlo en preparación.

- Perecedero

los servicios no se pueden guardar, devolver o ser revendidos una vez que han sido utilizados. Una vez prestado el servicio al cliente, se consume completamente y no se puede entregar a otro cliente.

Según Parasuraman *et al* (1985) estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad de servicio

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes



- La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de los bienes.
- La valoración (por parte de cliente) de la calidad de servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de la prestación de los servicios.

2.2.1.2. Clasificación de los servicios

Según Rocha (2010), quien cita a Larrea (1991), indica que tradicionalmente se distingue los siguientes servicios:

- Públicos y privados.
- Mercantiles y no mercantiles.
- Intermedios y finales.
- Destinado a empresas y destinados a economías domésticas.

Rocha (2010), quien cita a Lovelock (2004) realiza una serie de esquemas de clasificación de los servicios, estos son:

- Relaciones con los clientes: relaciones con los socios, relaciones no formales, distribución continua y transacciones aisladas.
- Naturaleza del acto de los servicios: acciones tangibles sobre personas o cosas, acciones intangibles sobre personas o cosas.
- Naturaleza de la demanda en relación con el suministro: nivel de fluctuaciones de la demanda, nivel a que está limitado el suministro.
- Adaptación de los clientes y la evaluación de la entrega del servicio: adaptación de los servicios a los clientes y evaluaciones realizada por las personas que entran en contacto con los clientes.



- Métodos de entrega de los servicios: servicio entregado en las instalaciones del proveedor o del cliente y distribución a diversos lugares o a un único lugar.

Para la investigación el servicio y con base en las diferentes clasificaciones expresadas por los autores ya citados, se pueden distinguir varias de estas, por ejemplo, en cuanto a la naturaleza del acto de los servicios, estas con acciones sobre las personas, en caso requieran la presencia o atención policial cuando el ciudadano es víctima de un hecho punible.

Según la adaptación de los clientes y la evaluación de la entrega del servicio, en este caso cada persona e intervención, requiere de distinta forma de actuación del personal PNP de la comisaria San miguel-B.

Por la forma en que los distingue Larrea (1991), los servicios que ofrece la comisaria San Miguel-B, los servicios que ofrece son de carácter público, toda vez que cualquier ciudadano los puede solicitar o hacer uso de los servicios que ofrece la comisaria PNP San Miguel.

2.2.1.3. Proceso del servicio

Una tendencia en el estudio del proceso del servicio, según Albretch (1992) tomado de Duque (2005) los llama ciclos del servicio, fundamentados en los momentos de verdad. Este planteamiento se enfoca más como una ayuda para el productor, en este caso, el prestador de servicios.

El concepto de ciclo de servicio ayuda a los miembros de las organizaciones a ofrecer asistencia a los clientes, permitiéndoles organizar las imágenes mentales de lo que ocurre. Como se observa en la Figura 1, la construcción básica del servicio ya no solo es tarea del empleado, sino que ahora se convierte en lo que Albretch llama “un momento de verdad” (representado por los puntos en el gráfico), controlado por cada empleado y/o

sistema que tenga contacto con el cliente. Un momento de verdad es cualquier situación en la que el cliente se pone en contacto con algún aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio (definida por Grönroos como elementos del process of service delivery, PSD).

El empleado ya no presta un servicio, sino que es parte del mismo. La calidad ya no es una ejecución satisfactoria de la tarea asignada, sino que ahora se define como el resultado de los momentos de verdad que el consumidor y/o cliente ha experimentado. El conocimiento del ciclo del servicio y sus momentos de verdad ayudan al personal de servicio a conocer el punto de vista del cliente y a considerar a los clientes como los clientes los consideran a ellos. Este proceso podría hacer parte del modelo establecido por Grönroos.

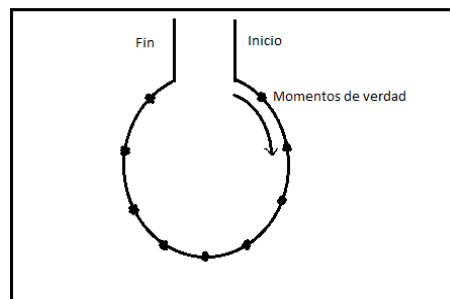


Figura 1 Ciclo del Servicio

Fuente: Tomado de Duque (2005) elaborado por Albretch (1992)

Con base en Grönroos (1984), Mayer et al. (2003) proponen que el proceso de servicio implica el estudio de dos elementos principales: el montaje del servicio (process of services assembly, PSA), como el elemento técnico, y la entrega del servicio (process of service delivery, PDS), como elemento funcional. Adicionalmente establecen unos filtros perceptuales del consumidor (CPPS, por su sigla en inglés), que modifican su evaluación de la experiencia en términos de los procesos anteriores: técnico y funcional.

Este proceso se puede observar en la Figura 2. Se advierten los elementos descriptores de las decisiones administrativas, recogidos en el PSA, a través de los cuales se configura el servicio en términos de sus características previas.

Por otro lado, se encuentran los descriptores de la variabilidad del desarrollo del servicio, es decir, el proceso de entrega del servicio (PSD), referido a las características de la entrega del servicio (momento de la interacción con los clientes).

Estos dos grupos de características (PSA y PSD) interactúan y se ven influenciados por los filtros perceptuales, CPPS. Dicha interacción, con las modificaciones ocasionadas por los filtros perceptuales, genera la percepción de satisfacción y, por ende, el encuentro de la calidad, siguiendo la corriente teórica que plantea la satisfacción como antecesora de la calidad. (Duque, 2005)

Este modelo bidimensional del proceso de servicio intenta estudiar la percepción discreta de la experiencia de un consumidor Mayer et al., (2003). Por otro lado, permite dividir el análisis de la calidad de los servicios a través de sus subprocesos PSA y PSD. Aunque no diferencia la perspectiva de consumidor y productor más bien se enfoca en el consumidor, parte de que la perspectiva del productor está incluida en el PSA.

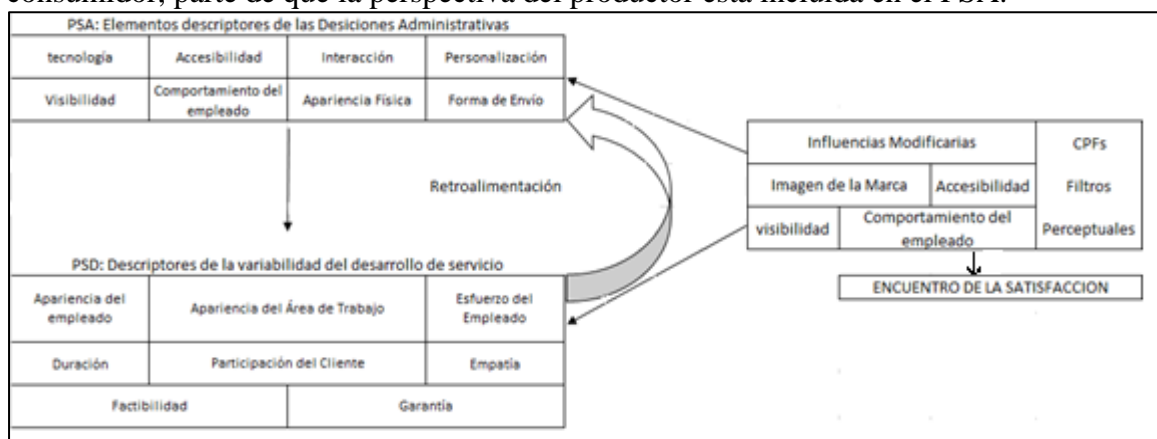


Figura 2 Modelo Bidimensional del Proceso del Servicio

Fuente: Tomado de Duque (2005), Traducido y Adaptado de Mayer et. Al. (2003)



2.2.2. Calidad de Servicio

El servicio no puede estandarizar las expectativas del cliente, pues cada cliente es diferente y sus necesidades, es por esta razón que no se puede dictar procedimientos inflexibles para mantener satisfecho a los clientes.

La RAE define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones tal como cita Duque (2005) a los siguientes autores:

- Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).
- La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. (Juran, 1990)
- De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).
- Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos



requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad (Crosby, 1988).

- La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios.
- La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998).
- La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar (Drucker, 1990).

Para Horovitz (1991) respecto a la calidad de servicio, es la actitud del cliente respecto a la calidad del servicio, cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicio, y, por lo tanto, el más económico. Poco a poco sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para determinar esperando y deseando lo mejor. El cliente quiere una calidad de servicio cada vez mejor porque asocia su acto de compra con lo que recibe en su casa o descubre en sus viajes, es decir, el cliente suele comprar la calidad del servicio con la que puede conseguir por sí mismo. (Requena & Serrano, 2007).

Por lo que se puede afirmar que la calidad de servicio es básicamente una sentencia de apreciación individual, el cual depende de las expectativas o referencias preestablecidas que tenga el usuario o cliente, haciendo que lo valoren de una manera u otro cada sujeto, el juicio que emita cada cliente nos permite conocer el estado de satisfacción, conocer lo que piensa, lo cual que implica una dependencia del nivel de atributos del producto.

Santemases (2007), establece que “La importancia de la calidad del servicio, como factor diferenciador, es tan grande que debe ser objeto de un riguroso y sistemático control



que detecte cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de los servicios”. Para el análisis del concepto actual de calidad surge la noción de “adecuación”, que en este trabajo se aplicará al análisis de los servicios, donde lo importante es la adaptación de la prestación a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de “satisfacer” sus necesidades (Epstein, 1991). Una de las definiciones para la calidad del servicio que mejor ayuda a centrarnos en las opiniones de los ciudadanos, es aquella que entiende que el servicio debe encontrar las necesidades o expectativas del consumidor (Lewis & Mitchell, 1990); (Dotchin & Oakland, 1992); (Asubonteng & McCleary, 1996); (Wisniewski & Donnelly, 1996). También puede ser definida como la diferencia entre las expectativas y la percepción de dicho servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985); (Lewis & Mitchell, 1990).

No se debe olvidar que este concepto, vinculado a la “satisfacción de necesidades”, tiene un carácter dinámico, en la medida en que las expectativas de servicio y las necesidades en sí varían de unos usuarios a otros a lo largo del tiempo.

En efecto, las administraciones han sido testigos de evoluciones demográficas, sociales y culturales, que han contribuido a modificar la posición de la población respecto a sus necesidades y demandas. Esto obliga a que los procesos de actuación de una organización de servicios deban ser mejorados de forma continuada para poder garantizar su calidad y adaptación a las demandas cambiantes de sus usuarios (Grönroos, 2007). Por otra parte, la primera de las cuestiones por resolver es la relativa a la medición de dicha calidad del servicio. Precisamente partiendo de este planteamiento, (Nel & Pitt, 1993) afirmaron que la calidad del servicio no necesita ser ni ilusoria ni elusiva, sino que puede ser medida, y aquellos elementos que causan problemas pueden ser precisados y rectificadas.



2.2.2.1. Dimensiones de la calidad

Con el fin de incorporar diferentes perspectivas, Garvín (1984) resalta ocho dimensiones de la calidad como un marco de referencia para el análisis de la planificación estratégica (Duque, 2005):

- Desempeño
- Características
- Confiabilidad
- Apego
- Durabilidad
- Aspectos del servicio
- Estética
- Calidad percibida

Tomando en cuenta lo anterior, se tiene como una de las fuentes el modelo de percepción de la calidad SERVQUAL, del que se tomó en cuenta las dimensiones que lo integran la percepción sobre la calidad del servicio, debido a que poseen vigencia y respaldo por parte de una gran cantidad de investigaciones nacionales e internacionales concerniente a la calidad del servicio en diversos contextos de aplicación, lo que incluye al sector del servicio público.

Druker (1990) Desde una perspectiva pragmática establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas). La mayoría de los clientes utilizan, según Druker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación (Duque, 2005):

- **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.



- Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.
- Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.
- Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.

Por otro lado, la calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio Parasuraman *et al* (1985) Estos autores determinan tres dimensiones de la calidad:

- Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio



- Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa
- Calidad interactiva: Interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes.

El establecimiento de las dimensiones y su evaluación genera lo que se denomina escala de evaluación del constructo. Las dos escalas más representativas son las basadas en los modelos nórdico y americano, planteados por Grönroos (2007) y Parasuraman *et al* (1985) respectivamente.

2.2.2.2. Modelos de medición de calidad

Escuela Nórdica

Grönroos (2007) Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, relaciona la calidad con la imagen corporativa basado en expectativas y percepciones, que luego nos ayudará a crear una escala de medida para esta variable de estudio, es posible distinguir entre calidad “técnica”, que tiene que ver con el diseño del servicio (lo que el cliente recibe), y calidad “funcional” (la forma en que el cliente lo recibe).

La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que Grönroos denomina la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Grönroos, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio. La forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa de la empresa. Es percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio.

Ambos componentes de la calidad están mediatizados por la imagen de la organización. El sistema funciona de manera que, por ejemplo, si el proveedor de los

servicios es bueno, se le perdonan sus fallos, pero si los errores son graves, esto repercute en la imagen, de modo que, a peor imagen, el efecto de cualquier error es mayor. Este enfoque de división de la calidad, a partir de las percepciones de los ciudadanos o usuarios de los servicios públicos, es el fundamento de este trabajo. A partir de esta división se organizarán los factores determinantes de la calidad. Una descripción del proceso se muestra en la Figura 3.

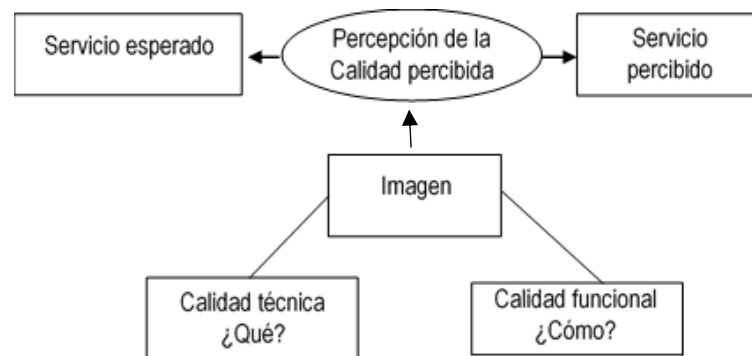


Figura 3 Modelo Nórdico de calidad percibida de servicio.

Fuente: Tomado y adaptado de DeSarbo, Huff, Rolandelli, & Jungwhan, (1994)

Con todo esto, parece razonable plantear la posibilidad de obtener una escala de medida de la calidad percibida de los usuarios de los servicios públicos, que conlleva una serie de ventajas (Fernández, 2000):

- Permite comprobar la adecuación de la oferta del servicio a las expectativas del cliente, esto es, valorar la calidad del servicio prestado.
- Ayuda a detectar aquellos aspectos concretos donde la organización presenta tanto fortalezas como debilidades.
- Establece comparaciones entre competidores u otras administraciones (del mismo o distinto nivel), en términos globales y específicos.
- Permite comparar la situación de una organización con la media del sector y, al igual que en el caso anterior, con un carácter global o puntual.



- Facilita la realización de estudios sobre la evolución tanto de las expectativas de los clientes como de sus percepciones. De este modo, la organización puede comprobar el impacto que sobre la percepción han tenido las medidas adoptadas.

Escuela Americana

El modelo de la escuela americana se ha denominado SERVQUAL, es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala, Parasuraman *et al* (1985) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibido, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL, este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así:

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.



5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.
9. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
10. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras Parasuraman *et al* (1985) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco como se muestra en la Figura 4.

- Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad.

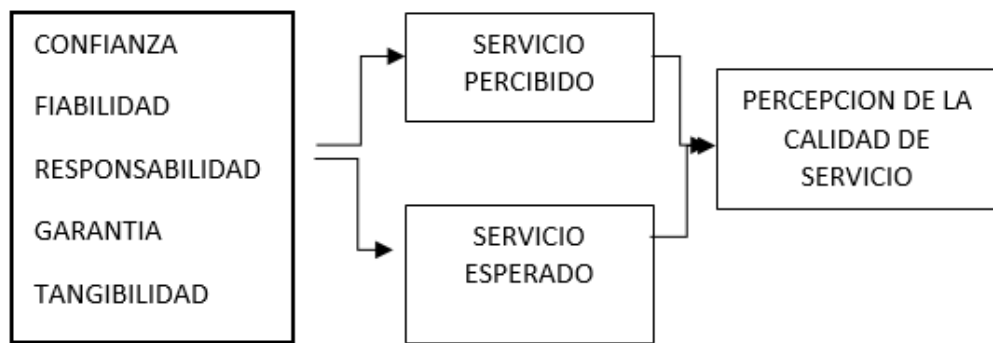


Figura 4 Dimensiones de la Calidad de Servicio

Fuente: tomado de Parasuraman et al (1985) Modelo SERVQUAL.

2.2.2.3. La calidad del servicio público

A partir de las aportaciones de la literatura, se pueden plantear cuáles son los factores más importantes que influyen sobre la calidad de la prestación en los servicios públicos. De acuerdo con las diversas investigaciones sobre la calidad del servicio, “los clientes no cuentan con el acceso físico (situación de las oficinas), el material (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que permitan un fácil diálogo), el temporal (horas de apertura adaptadas a los horarios laborales de la población), el cognoscitivo (instrucciones, formularios o comunicaciones fácilmente comprensibles) y el acceso con un mínimo coste económico.

El nivel de comunicación: la administración debe utilizar un lenguaje adaptado a las necesidades de su cliente en la prestación de los servicios públicos. Por consiguiente, adecuarse la simplificación en la comunicación con los ciudadanos, tanto en lo referente al lenguaje, como de los procedimientos aplicables a cada caso (Chías, 1995). Ahora bien, dado que el lenguaje interno de la administración está sujeto a ciertos requisitos jurídicos, su simplificación no puede ser total. De este modo, la comunicación tiene que ajustarse a las necesidades de los ciudadanos, así como al contexto de las políticas que pretenden aplicarse.

TECNICOS	La accesibilidad al servicio
	El nivel de comunicación
	Capacidad de respuesta
	Seguridad y aspectos tangibles
FUNCIONALES	La accesibilidad al servicio
	El nivel de comunicación
	Capacidad de respuesta
GENERALES	Receptividad del servicio
	Credibilidad en la prestación
	Formalidad y responsabilidad

Figura 5 Modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos.

Fuente: tomado de Gutiérrez et al (2010)

- La comprensión del sistema administrativo: La complejidad y variedad de las tareas administrativas hacen que, en muchas ocasiones, sea difícil para el usuario comprender el funcionamiento de la administración. Para solucionar este aspecto, y sobre todo para poder llevar a la práctica las estrategias que permitan una mayor satisfacción del ciudadano, se plantea la actuación sobre los procedimientos (haciéndolos más sencillos), sobre la información (mejorando la calidad y la cantidad si es necesario) o reorganizando los procesos. Es importante que el ciudadano sepa quién está encargado de sus problemas, esto es, que conozca al responsable de su expediente, a la persona a la que ha de dirigirse para obtener una prestación o para quejarse (López & Gadea, 1995). La capacidad relativa de los ciudadanos para asimilar la información administrativa tiene una gran influencia sobre la equidad y la igualdad de trato (Epstein, 1991).
- Capacidad de respuesta flexible y rápida: Los ciudadanos piden a la administración que satisfaga sus necesidades reales, concretas y particulares. Con todo, la concepción de los servicios como resultado de la negociación con los grupos de interés o basándose en las necesidades de los responsables políticos impide, en muchos casos, el conocimiento directo de las necesidades del



ciudadano. De este modo, hay que evitar olvidar la voz del ciudadano en el momento en que se adoptan las decisiones que le afectan. Los procesos administrativos deben ser suficientemente flexibles como para adaptar su contenido a las variaciones entre las demandas particulares de los ciudadanos (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1992) y, a su vez, rápidos y con el mínimo coste.

- **Receptividad del servicio:** La sensación de receptividad de la prestación aumenta para el ciudadano si este puede participar activamente en los procesos de definición del servicio (Epstein, 1991). Esta relación directa que parece existir entre los deseos del ciudadano y los resultados de aquellos sobre la definición del servicio, desde el punto de vista del ciudadano, le produce una sensación de responsabilidad en las gestiones y le permite velar porque la administración satisfaga sus demandas.
- **Competencia del personal que presta el servicio:** La capacitación técnica de los recursos humanos al servicio de la administración es un factor fundamental para transmitir al ciudadano una prestación de calidad (Villoria, 1996).
- **Cortesía y amabilidad del personal:** La labor del personal de contacto con el ciudadano es fundamental, pues es el que ofrece de forma directa la prestación (Eiglier & Langeard, 1998). La importancia se multiplica cuando se habla de servicios o administraciones públicas en donde, por su tamaño o desempeño, aquellos se basan en el contacto directo entre el personal y el ciudadano. El trato humano con el usuario del servicio es un factor clave en la estrategia de calidad.
- **Credibilidad en la prestación del servicio:** La credibilidad en el ámbito de la actuación pública se consigue a través del respeto a una serie de principios, el trato igualitario o la equidad o profesionalidad en la gestión de los asuntos públicos. El



indicador válido para evaluar este factor es el grado de confianza que inspiran, por un lado, los empleados de contacto y, por otro, la imagen de la organización administrativa (Meunier, 1993). La imagen sirve como filtro para establecer las diferencias entre las expectativas y las percepciones haciendo si, por ejemplo, se tiene una buena imagen que los errores influyan en menor medida sobre las percepciones.

- Formalidad y responsabilidad del servicio: No tratar de traicionar las promesas o esperanzas de los ciudadanos ayuda a la generación de una percepción más favorable de la calidad del servicio y, sobre todo, en el caso de los servicios públicos. El servicio debe prestarse con consistencia y precisión, evitando arbitrariedades y responsabilizando al personal de objetivos concretos de actuación. El concepto de responsabilidad es muy valorado por el ciudadano, acostumbrado en muchas ocasiones a no identificar a la persona encargada de la tramitación del expediente que le concierne (Pérez & Moro, 1992).
- Seguridad en la prestación y calidad de los aspectos tangibles: La prestación del servicio debe estar exenta de peligros o riesgos innecesarios para el ciudadano. Aquí desempeñan un papel relevante los criterios de ergonomía y de adaptación a personas discapacitadas de las instalaciones administrativas (Senlle, 1993). En esta misma dirección, hay que intentar que, en la medida de lo posible, los aspectos tangibles como el mobiliario o los materiales utilizados en el servicio proyecten la calidad del mismo.

Los factores descritos constituyen la piedra angular para la evaluación de la calidad del usuario del servicio. A partir de ellos, y de su análisis estadístico, se construirá la escala de medición de la calidad, con base en los aspectos técnicos, funcionales y generales que se van a utilizar.



2.2.3. Ambiente Laboral

Hace ya 70 años Lewin (1951), ya indicó la relevancia del clima al señalar que el comportamiento humano está influido por el “campo” psicológico o el ambiente en el que se desenvuelve la persona. En este sentido, el clima es relevante para entender otros aspectos objetivos de la organización (Olaz, 2013).

James y Jones (1974), apuestan por una definición en la que el clima laboral no puede entenderse sin una referencia expresa al que puede denominarse clima psicológico, que se encuentra definido en clara conexión con las conductas y las motivaciones de los trabajadores y que, según la interpretación que de estos autores hacemos, alude a los comportamientos objetivos de los individuos. Precisamente Campbell (1976), hablando de comportamientos, señala que el clima organizacional es variable dependiente e independiente de la estructura organizativa y de todos aquellos diferentes procesos generados en la organización que, a la postre, terminan redefiniendo y dibujando los comportamientos de los trabajadores (Olaz, 2013).

Otros autores como Dessler (1979), conciben el clima como las percepciones que el sujeto tiene de la organización en la que trabaja y la opinión que de ella se haya formado en términos organizativos (estructura y recompensas), de recursos humanos (consideración y apoyo) y culturales (apertura), es decir, una amalgama de aspectos que interactúan entre sí y que de construyen el significado inicial otorgado al clima. De nuevo y moviéndonos en el terreno de las sensaciones y de la interpretación subjetiva, Peiró (1995) indica que el clima organizacional está conectado con ese mundo dominado por las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, motivo por el que desde nuestra apreciación personal no siempre la valoración es coincidente en todos y cada uno de los miembros de la organización (Olaz, 2013).



En un tono más didáctico, Flippo (1984) relaciona el clima laboral con el meteorológico, aseverando que este constructo se refiere a las condiciones ergonómico-ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los diferentes componentes de la organización, es lo que Davis (1987) define como el ambiente humano dentro del cual desarrollan su trabajo los empleados. Siguiendo el esquema didáctico de Flippo (1984), Chiavenato (1990) sugiere que el clima organizacional se constituye en expresión de la atmósfera organizativa. De entre los elementos que ayudan a su comprensión como son: Las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo y la etapa de la vida del negocio, por citar sólo algunos, no resulta trivial, ni mucho menos el papel del componente tecnológico. También Álvarez (1992) enfatiza en la idea del ambiente y de cómo éste, sea favorable o no, para los miembros de la organización, terminará repercutiendo en la definición del concepto de clima y, por extensión, impulsando en mayor o menor medida el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral (Olaz, 2013).

La visión de Katz y Kahn (1990) hace una representación alude al conflicto haciendo referencia a las luchas internas y externas, sin olvidar a los tipos de personas a los que la organización atrae y cómo se ejerce la autoridad dentro del sistema (Olaz, 2013).

Silva (1996) define tres coordenadas en su intento por definir el significado del clima laboral en atención a sus principales protagonistas: La persona, los grupos y la organización (Olaz, 2013).

Segredo (2011) Es la interacción entre características personales y organizacionales, es decir, tanto del recurso humano y físico de la empresa debido a que el sujeto o empleados se convierten en el núcleo de la organización donde el éxito depende



de un buen clima laboral que incluye aptitudes, emociones, moralidad y convivencia, aspectos que contribuyen a una gran productividad.

2.2.3.1. Dimensiones del clima laboral

Para la presente investigación, fue necesario identificar las dimensiones o características que definen la conducta de las personas y que se puedan medir, estas dimensiones fueron expuestas por los diferentes autores como Alcalá, Mercado & Toro y Chiang et. Al.

Según Alcalá (2011), son nueve las dimensiones que permiten diagnosticar el clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad.



Tabla 1: Dimensiones del Clima Organizacional según Alcalá

Dimensión	Concepto
Estructura	Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, las políticas, las jerarquías y las regulaciones. Representando la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad	Es la dimensión que enfatiza la percepción que tiene el individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias y obligaciones
Recompensas	Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la retribución percibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
Riesgos	Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos.
Relaciones	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
Cooperación	Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
Estándares de desempeño	Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo.
Conflictos	Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. La dimensión conflicto se basa en las opiniones encontradas que son toleradas en un ambiente de trabajo.
Identidad	Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Fuente: Alcalá (2011)

Mercado & Toro (2008) por su parte plantean diez dimensiones explicativas del clima organizacional: trato interpersonal, apoyo del jefe, sentido de pertenecía, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad organizacional, coherencia, trabajo en equipo y valores colectivos.

Tabla 2: *Dimensiones del Clima Organizacional según Mercado & Toro*

Dimensión	Concepto
Trato interpersonal	Es la percepción del grado en que el personal se ayuda entre sí y sus relaciones son de cooperación y respeto.
Apoyo del jefe	Es la percepción del grado en que el jefe respalda, estimula y da participación a sus colaboradores.
Sentido de pertenencia	Es el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa, dándole este un sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
Retribución	Es el grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
Disponibilidad de recursos	Es la percepción del grado en el cual el personal cuenta con los equipos, implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.
Estabilidad	Es la percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la empresa y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
Claridad en la organización	Es el grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la empresa.
Coherencia	Es la percepción de que a la medida en que las actuaciones del personal y de la empresa se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.
Trabajo en equipo	Es el grado en que se percibe que existe en la empresa un modo organizado de trabajar en equipo y que de tal modo el trabajo es conveniente para el empleado y para la empresa.
Valores colectivos	Es el grado en que se perciben en el medio interno.

Fuente: Mercado & Toro (2008)

Consecuente con lo anterior, las dimensiones según Mercado & Toro (2008), se pueden observar cómo directrices que orientan el trabajo que desempeñan los empleados en la empresa. También contemplan normas, valores y aptitudes de los miembros de la institución. Es decir, que para que una organización pueda crecer es necesario que disponga de unos parámetros de organización, comportamiento y productividad que permiten al mismo tiempo un buen clima laboral y por ende un mayor rendimiento en la producción.

Chiang, Salazar, Huerta, & Nuñez (2008) plantean ocho dimensiones del clima organizacional: la autonomía, la cohesión, la confianza, la presión, el apoyo, el reconocimiento, la equidad e innovación. Las cuales se definen a continuación:

Tabla 3: *Dimensiones del Clima Organizacional según Chiang, et. al. (2008)*

Dimensión	Concepto
Autonomía	Es la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad, elementos necesarios en la toma de decisiones con respecto a procedimientos laborales, metas y prioridades.
Cohesión	Es la percepción de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la organización lo que sin duda alguna permitirá un clima acogedor entre ellos, que posteriormente se verá reflejado en la realización de las tareas.
Confianza	Es la percepción de la libertad para comunicarse con los superiores, con el fin de tratar temas sensibles y personales con la confidencia absoluta que genera seguridad que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros.
Presión	Es la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.
Apoyo	Es la percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y la tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, para lo que se tendrá en cuenta el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin temor a represalias por parte de sus superiores o compañeros de trabajo.
Reconocimiento	Es la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, como consecuencia al aporte positivo en el desarrollo de la organización.
Equidad	Es la percepción que los empleados tienen, sobre la existencia de políticas y reglamentos en búsqueda de la proporcionalidad dentro de la institución y claros dentro de la institución.
Innovación	Es la percepción que se tiene acerca del ánimo para asumir riesgos, ser creativos y adoptar nuevas áreas de trabajo, donde se obtenga alguna experiencia.
Identidad	Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Fuente: Chiang *et al* (2008)

2.2.3.2. Tipos de ambientes laborales

Según lo planteado por Rensis Likert citado por Naranjo (2017) el cual estudio ampliamente el ambiente organizacional de las empresas, ha determinado cuatro sistemas en los cuales se puede enmarcar los diferentes tipos de ambientes laborales como lo son el sistema autoritario explotador, sistema autoritario paternalista, sistema consultivo y sistema participativo.

- El sistema autoritario explotador es aquel que está enmarcado por la falta de confianza en sus empleados, las decisiones se toman por parte de la alta gerencia sin tener en cuenta las posibles recomendaciones que se puedan por parte de sus subalternos, se genera una atmosfera de trabajo totalmente orientada hacia la



represión, castigo y pocas recompensas, su estructura es totalmente vertical y de difícil ascenso, no existe comunicación en los niveles internos de la empresa únicamente mediante documentos rectores.

- En el sistema autoritario paternalista la mayoría de las decisiones se toman por la alta gerencia y en un menor número se tiene en cuenta los escalones inferiores, se utiliza como motivación los castigos y recompensas, se presenta una relación como la de un amo a su siervo la cual brinda una sensación de seguridad y estabilidad, teniendo muy en cuenta las necesidades sociales de las personas.
- El sistema consultivo se caracteriza por presentar una mayor confianza en su personal, genera elementos motivacionales basados en las recompensas y castigos, su comunicación interna es bastante amplia y fluida entre todos los escalones de la empresa, las decisiones son tomadas por la alta gerencia, pero se permite la asesoría o consulta por parte de sus subordinados, presentando un ambiente de trabajo bastante dinámico.
- El sistema de participación en grupo se caracteriza por contemplar una plena confianza con sus subordinados, la toma de decisiones tiene un carácter descentralizado en cada sección pero a su vez engranado en el sistema general de la empresa como una parte fundamental, la comunicación al interior de la empresa es amplia y se da en todas las direcciones, la motivación del personal se brinda por el cumplimiento de metas en sus respectivos trabajos los cuales miden su rendimiento personal, todo el personal tanto de trabajadores como directivos se unen con el fin de alcanzar los fines propuestos por la empresa.



2.2.3.3. Factores relacionados con el entorno del trabajo

a) Condiciones ambientales

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015) en adelante INSHT, como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico-nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termo higrométrico –temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, disconfort y afectar a la salud del trabajador.

La iluminación del lugar de trabajo debe adecuarse a la tarea que realiza el trabajador. La iluminación inadecuada (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil y dar como resultado un desempeño menor, un bajo rendimiento y frustración y, por tanto, influirá en la salud y el bienestar psicológico.

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad.

Además, interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias, aunque sea excesivo, que en aquellas ocasiones en que



se produce repentinamente y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio.

En ocasiones puede darse una adaptación al ruido, pero esta adaptación es una respuesta que requiere energía y, por tanto, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a la disminución del rendimiento.

La temperatura en el lugar de trabajo se debe adecuar a la actividad laboral del trabajador, ya que influye en el bienestar y el confort del trabajador. El exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad del trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes INSHT (2015).

b) Diseño del puesto de trabajo

Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga.

Por eso, se tiene que valorar en cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto, etc.), el equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.), el mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos, etc.), la presentación de la información (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.), los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.)



y el espacio de trabajo (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores - proxemia, etc.).

Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacía una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos. La frecuente transformación de las primeras a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permiten una mayor flexibilidad, pero, aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo.

Además, la falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal. Los sentimientos de satisfacción con las situaciones sociales son menores cuando la densidad es percibida como excesivamente elevada, por lo que en el lugar de trabajo es esperable que haya falta de cooperación, aumento de la competitividad y hostilidad, retraimiento, valoración negativa de los demás, patrones de comunicación distorsionados o aparición de conflictos (Ramos, Peiró, Ripoll, 2002) tomado INSHT (2015).

c) Factores ambientales de los lugares de trabajo y ergonómicos

Para Ramos (2019) El gremio policial, por las duras condiciones de su trabajo, está expuesto diariamente a efectos negativos que pueden llegar en algunos casos a perturbar



y modificar su personalidad, sus hábitos sociales, sus relaciones con el entorno, así como puede quedar dañar su labor profesional (Brufao, 1994). El trabajo policial se desarrolla, bien en espacios abiertos, bien en dependencias policiales o de otros organismos públicos (juzgados, sedes de la administración, ministerios, etc.). Los estudios sobre la incidencia del ambiente físico (ruidos, vibraciones, etc.) en la salud de los trabajadores son aplicables también al trabajo policial. Sin embargo, la dotación de medios y materiales de trabajo es uno de las principales fuentes de estrés en el trabajo policial, puesto que dependen de un presupuesto público y de una gestión política concreta.

Los riesgos a los que están expuestos los policías y que pueden afectar a su salud pueden ser físicos, químicos, biológicos o ergonómicos. Por ejemplo, los problemas de salud como consecuencia de haber pasado mucho tiempo al aire libre, bajo el sol o en condiciones de mal tiempo son un serio riesgo para el colectivo policial. La exposición a factores ambientales (bajas o altas temperaturas, lluvia, viento, nieve, sol) a los que se ven expuestos la policía puede tener como resultado enfermedades agudas (resfriado común, insolación, deshidratación, etc.) o crónicas (reumatismo, etc.).

La policía también está expuesta a altos niveles de ruido procedentes de la sirena de emergencia o del campo de tiro. La falta de higiene en las dependencias de trabajo, sobre todo en lo que afecta a una inadecuada o insuficiente limpieza (suciedad, acumulación de polvo, etc.), la falta de ventilación y, sobre todo, en lo referente a los sanitarios y duchas es una habitual denuncia de los sindicatos y asociaciones policiales. En casos graves, incluso es una fuente de contagio de enfermedades infecciosas. También suponen un riesgo ergonómico los largos períodos de tiempo dentro de vehículos pueden con el transcurso del tiempo provocar trastornos musculoesqueléticos (dolores de espalda



especialmente) Trastornos traumáticos acumulativos de las extremidades inferiores (p. ej., pie plano) como resultado de un largo tiempo patrullando a pie.

2.2.3.4. Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo

a) Pausas y descansos

Según el INSHT (2015) una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.), o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales.

La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga.



Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico.

b) Horario de trabajo

El INSHT (2015) En muchas empresas se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la institución.

El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral.

c) Trabajo a turnos y nocturno

Según Ramos (2019) el trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.

También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general



se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en ciento ochenta grados, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno.

Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta puestos desempeñados sucesivamente por trabajadores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario.

Estos ritmos biológicos coinciden con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche.

Las alteraciones del ritmo sueño-vigilia se producen cuando se da un desfase entre el ritmo biológico de sueño-vigilia y el horario deseado o impuesto por las circunstancias. Es decir, estas alteraciones se caracterizan por un patrón de sueño desincronizado entre el sistema endógeno de sueño-vigilia y las demandas sociales. Existen varios tipos de trastornos circadianos: fase de sueño atrasada (demora en el inicio del sueño y despertar tardío), cambio de huso o zona horaria o jet lag (debido a un largo viaje) y por cambio de turno en el trabajo.

El ritmo biológico se desequilibra al cambiar los ciclos sueño/vigilia, y sé, pero recupera la normalidad cuando se vuelve a un horario normal. El trabajo a turnos y, especialmente, el trabajo nocturno, fuerza al trabajador a invertir su ciclo normal de actividad descanso, obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna. Ello acarrea un cambio en las funciones corporales, que aumenta con el número de noches trabajadas, pero que no llega nunca a ser completo. Las alteraciones son debidas a la dificultad para adaptarse a modificaciones externas y a la tensión continua que mantiene en su intento de adaptarse al cambio de ritmo.



d) Funciones de la Policía Nacional del Perú.

De conformidad a lo establecido por el D.L. Nro.1267 (2016), según su Artículo Nro.

2, son funciones de la Policía Nacional del Perú las siguientes:

- 1) Garantizar, mantener y restablecer el orden interno, orden público y la seguridad ciudadana;
- 2) Mantener la paz y la convivencia social pacífica, garantizando la seguridad, tranquilidad y orden público;
- 3) Promover e implementar mecanismos de coordinación y articulación en favor de la seguridad ciudadana;
- 4) Garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado;
- 5) Garantizar los derechos de las personas y la protección de sus bienes, privilegiando de manera especial a la población en riesgo, vulnerabilidad y abandono, incorporando los enfoques de derechos humanos, género e interculturalidad en sus intervenciones;
- 6) Brindar seguridad al Presidente de la República en ejercicio o electo, a los Jefes de Estado en visita oficial, a los Presidentes de los Poderes Públicos y de los organismos constitucionalmente autónomos, a los Congresistas de la República, Ministros de Estado, así como a diplomáticos, dignatarios y otras personalidades que determine el reglamento de la presente Ley.
- 7) Prevenir, combatir, investigar y denunciar la comisión de los delitos y faltas previstos en el Código Penal y leyes especiales;



- 8) Obtener, custodiar, asegurar, trasladar y procesar indicios, evidencias y elementos probatorios relacionados con la prevención e investigación del delito, poniéndolos oportunamente a disposición de la autoridad competente;
- 9) Practicar y emitir peritajes oficiales de criminalística para efecto de procesos judiciales y otros derivados de la función policial;
- 10) Realizar las funciones de investigación policial, por iniciativa propia o bajo la conducción jurídica del Fiscal, en concordancia con el Código Procesal penal y las leyes de la materia;
- 11) Investigar la desaparición y trata de personas;
- 12) Administrar el sistema de inteligencia policial, en armonía con las normas que regulan el Sistema Nacional de Inteligencia;
- 13) Vigilar y controlar las fronteras, así como prestar apoyo a la Superintendencia Nacional de Migraciones para el cumplimiento de las disposiciones legales sobre el control migratorio;
- 14) Fiscalizar el cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los usuarios de la infraestructura vial; y de manera subsidiaria las normas de transporte en la red vial nacional.
- 15) Garantizar el cumplimiento de los mandatos escritos del Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Jurado Nacional de Elecciones, Ministerio Público y la Oficina Nacional de Procesos Electorales, en el ejercicio de sus funciones;
- 16) Participar subsidiariamente, a solicitud del Instituto Nacional Penitenciario (INPE), en la seguridad de los establecimientos penitenciarios y en seguridad externa del traslado de los procesados y sentenciados de conformidad con la normatividad vigente;



- 17) Participar en la política de eco eficiencia del Estado y en el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente;
- 18) Velar por la seguridad de los bienes y servicios públicos, en coordinación con las entidades estatales correspondientes;
- 19) Garantizar la seguridad y protección de los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación y de aquellos que se presuman como tales; así como la de los turistas y sus bienes;
- 20) Participar en la Defensa Nacional, Defensa Civil y en el desarrollo económico y social del país;
- 21) Identificar a las personas con fines policiales;
- 22) Participar en Operaciones de Paz convocadas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y otros organismos internacionales; y,
- 23) Ejercer las demás funciones que le señalen la Constitución, las leyes y sus reglamentos

2.3. MARCO CONCEPTUAL

SERVICIO

Servicio es una actividad, trabajo y/o beneficios con cierta intangibilidad lo cual implica una interacción con Clientes-Usuarios, cuya finalidad es la de satisfacer los gustos y/o necesidades de los mismos.

CALIDAD DE SERVICIO

Calidad de servicio es básicamente una sentencia de apreciación individual, el cual depende de las expectativas o referencias preestablecidas que tenga el usuario o cliente, haciendo que lo valoren de una manera u otro cada sujeto, el juicio que emita cada cliente nos permite conocer el estado de satisfacción, conocer lo que piensa.



AMBIENTE LABORAL

Conocido también como clima laboral es el conjunto de condiciones que contribuye a lograr la satisfacción en el lugar trabajo.

SERVICIO POLICIAL

Es un servicio público, a cargo del estado, el cual se presta mediante la Policía Nacional del Perú, cuya finalidad fundamental es garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras, vela por la protección, seguridad y libre ejercicio de los derechos fundamentales de personas y el normal desarrollo de las actividades de los ciudadanos.

CANALES DE ATENCION

Se denomina a los diversos medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de servicios.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Son las capacidades y habilidades psicológicas las cuales implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas. Existen ciertas habilidades prácticas que se manifiestan con mayor intensidad en las personas emocionalmente inteligentes, tales como la empatía, la capacidad de motivación (tanto hacia uno mismo como hacia los demás), la autoconciencia, la capacidad de controlar la exteriorización de las emociones, el liderazgo, entre otras. Generalmente, estas habilidades son utilizadas como indicadores de la inteligencia emocional.



COMPETENCIAS BASICAS

Estas son obtenidas a lo largo de la vida, tanto conocimiento, experiencia o habilidades y cada uno los asimila de diferente manera, estas competencias son capacidades, habilidades o destrezas que el ser humano tiene el cual le ayuda para su desarrollo dentro de la sociedad es decir a la persona que sabe, como hacer algo y que además cuenta con la capacidad de resolver cierta situación y lo pone en práctica, pues el hombre cuenta con ciertos talentos o habilidades tanto a nivel psicológico, como físico que durante su desarrollo o formación le permiten alcanzar el éxito en cualquier ámbito que se le presente.



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en el distrito de San Miguel, provincia de Lima, departamento de Lima, el cual se encuentra a 45 m.s.n.m., es un distrito costero del Oeste de Lima. limita por el Norte con los distritos de Bellavista y Cercado de Lima, por el Este con los distritos de Pueblo Libre y Magdalena; por el Sur con el océano Pacífico y por el Oeste con el distrito chalaco de La Perla, se encuentra ubicado a los $12^{\circ}4'38''$ de latitud sur y $77^{\circ}5'34''$ de longitud Oeste del meridiano de Greenwich.

3.2. PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en el segundo semestre en el año 2018.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Para la investigación se consideraron dos cuestionarios, los cuales son: “Encuesta de Satisfacción Personal” y “Cuestionario de percepción (autoevaluación) de la calidad de servicio de la comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018, SERVQUAL” que forma parte de la teoría elegida para la investigación cuyos formatos se encuentra en el Anexo I y II. A continuación, se describe el cuestionario, mencionado inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, los cuestionarios utilizan la escala de Likert, siendo el primero de las mencionadas conformado por 16 preguntas agrupados en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles; mientras que el segundo de los mencionados conformado de 43 preguntas agrupados en las dimensiones Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento, salario, y para un mayor panorama considerando las dimensiones, promoción, beneficios, supervisión, compañeros, institución y dirección. Se procedió con



el análisis de confiabilidad y validez utilizando la prueba de Alfa de Cronbach, KMO y el nivel de significancia. Para esta etapa se utilizó del Software SMART PLS.

3.4. POBLACION Y MUESTRA

Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, para la presente investigación la población se encuentra conformada por el total del personal policial que labora en la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima – 2018, que asciende a un total de 74 efectivos divididos en las diferentes secciones.

Muestra

Para la selección de la muestra se usó de la técnica no probabilística, de tipo por conveniencia, considerándose a los 74 efectivos policiales quienes se encuentran disponible en el periodo de investigación. el año 2018.

3.5. DISEÑO ESTADISTICO

Análisis estadístico de confiabilidad y validez del Instrumento

El análisis estadístico se realizó por etapas, con el fin de validar los resultados en el interior de cada factor o constructo, se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach, que debe ser mayor a 0,7 ($\alpha > 0.7$) para aprobar la prueba de confiabilidad de los datos como se muestra en la Tabla 4, además de identificar el índice KMO $> 0,5$, Comunalidades $> 0,5$ y el AVE $> 0,5$.

Tabla 4: Prueba Estadística de confiabilidad y validez

	alfa de Cronbach ($\alpha > 0.7$)	RHO_A “ ρ_a ” \geq 0.7	Fiabilidad compuesta “ ρ_c ” ≥ 0.7	Varianza extraída media AVE AVE $> 0,5$
Calidad de servicio	0.893	0.904	0.922	0.705
Compañerismo	0.783	0.846	0.864	0.622
Condiciones de trabajo	0.796	0.867	0.852	0.539
Institución	0.784	0.903	0.864	0.641
Salario	0.773	0.807	0.897	0.813
Supervisión	0.936	0.939	0.954	0.838
Tarea	0.895	0.903	0.915	0.547

Fuente: Datos extraídos de la investigación utilizando el software SMART PLS.

El constructo calidad de servicio muestra un $\alpha=0.893$, un $RHO_A=0.904$, una fiabilidad compuesta= 0.922 y una $AVE=0.705$; valores que son superiores a los requeridos por las pruebas estadísticas de confiabilidad y validez respectivamente.

En cuanto al constructo compañerismo muestra un $\alpha=0.783$, un $RHO_A=0.846$, una fiabilidad compuesta= 0.864 y una $AVE=0.622$; valores que son superiores a los requeridos por las pruebas estadísticas de confiabilidad y validez respectivamente.

Con relación al constructo condiciones de trabajo muestra un $\alpha=0.796$, un $RHO_A=0.867$, una fiabilidad compuesta= 0.852 y una $AVE=0.539$; valores que son superiores a los requeridos por las pruebas estadísticas de confiabilidad y validez respectivamente.

Respecto al constructo institución muestra un $\alpha=0.784$, un $RHO_A=0.903$, una fiabilidad compuesta= 0.864 y una $AVE=0.641$; valores que son superiores a los requeridos por las pruebas estadísticas de confiabilidad y validez respectivamente.

En cuanto al constructo salario muestra un $\alpha=0.773$, un $RHO_A=0.807$, una fiabilidad compuesta= 0.897 y una $AVE=0.813$; valores que son superiores a los requeridos por las pruebas estadísticas de confiabilidad y validez respectivamente.

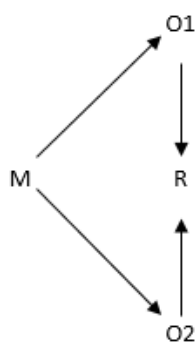
Asimismo, el constructo supervisión muestra un $\alpha=0.936$, un $RHO_A=0.939$, una fiabilidad compuesta=0.954 y una $AVE=0.838$; valores que son superiores a los requeridos por las pruebas estadísticas de confiabilidad y validez respectivamente.

Por último, el constructo tarea muestra un $\alpha=0.895$, un $RHO_A=0.903$, una fiabilidad compuesta=0.915 y una $AVE=0.547$; valores que son superiores a los requeridos por las pruebas estadísticas de confiabilidad y validez respectivamente.

3.6. PROCEDIMIENTO

La investigación se desarrolló bajo un enfoque es de tipo cuantitativo, el método empleado fue el descriptivo, el diseño de la investigación es no experimental – transversal, de tipo correlacional descriptivo, porque no se aplicó un estímulo a la muestra ni se manipulo deliberadamente las variables, solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, con la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios



correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen vinculaciones.

Esquema:

M: 100% del personal policial de la Comisaria San Miguel-B, Lima-2018. (74).



O1: Calidad del servicio.

O2: Ambiente de trabajo

R: Relación entre V1 y V2.

3.7.VARIABLES

El estudio tuvo como variables calidad de servicio (dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles) y ambiente laboral (dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, salario, promoción, reconocimiento, beneficios, supervisión, compañerismo, institución), para mayor detalle se detalle su operacionalización se encuentra adjunto en el ANEXO 3.

3.8. ANALISIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario y su posterior procesamiento en el software SMART PLS, se muestra en el numeral IV según los objetivos de la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

Modelo teórico, hipótesis y variables

En función a las dimensiones identificadas y las hipótesis formuladas, las variables definidas para medir cada dimensión, se construyó el siguiente modelo teórico.

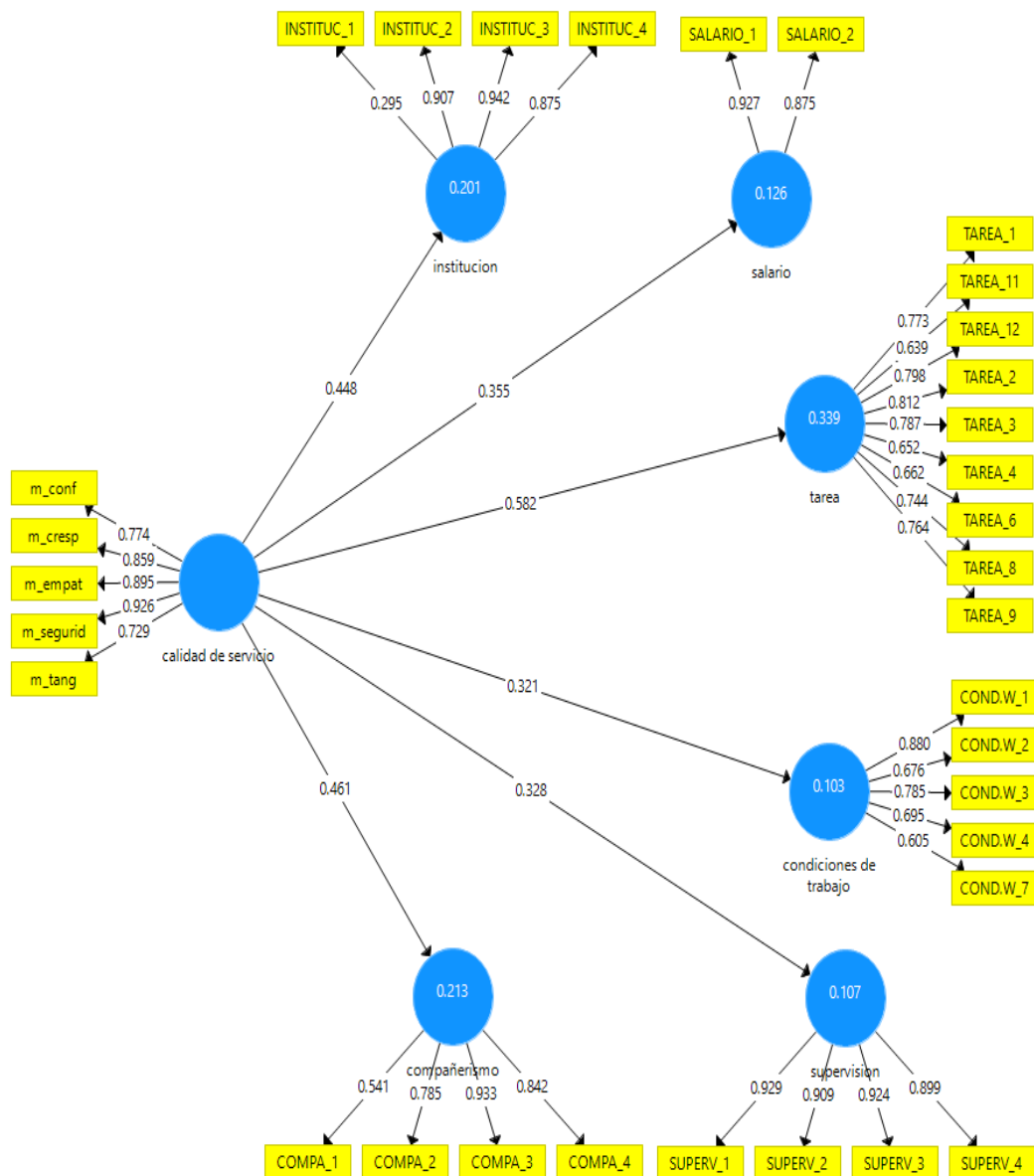


Figura 6: Diseño de modelo teórico e Hipotético

Fuente: Datos extraídos de la investigación utilizando el software SMART PLS.



El modelo teórico hipotético de ecuaciones estructurales en el constructo compañerismo y sus sub dimensiones con COMPA_1, COMPA_2, COMPA_3 y COMPA_4, tiene un valor original de 0.461, y en su relación con la variable latente calidad de servicio.

Asimismo, en el constructo supervisión y sus sub dimensiones con SUPER_1, SUPER_2, SUPER_3 y SUPER_4, tiene un valor original de 0.328, y en su relación con la variable latente calidad de servicio.

En cuanto al constructo condiciones de trabajo y sus sub dimensiones con COND.W._1, COND.W._2, COND.W._3, COND.W._4, y COND.W._7, tiene un valor original de 0.321, y en su relación con la variable latente calidad de servicio; y por el contrario COND.W._5 y COND.W._6, no se considera, toda vez que no han pasado la prueba de confiabilidad y validez.

Con relación al constructo tarea y sus sub dimensiones con TAR_1, TAR_2, TAR_3, TAR_4, TAR_6, TAR_8, TAR_9, TAR_11 y TAR_12, tiene un valor original de 0.582, y en su relación con la variable latente calidad de servicio; y por el contrario TAR_5, TAR_7, TAR_10 y TAR_13, no se consideran, toda vez que no han pasado la prueba de confiabilidad y validez.

Respecto al constructo salario y sus sub dimensiones con SALARIO_1 y SALARIO_2, tiene un valor original de 0.355, y en su relación con la variable latente calidad de servicio.

Por ultimo respecto, al constructo institución y sus sub dimensiones con INSTITUC_1, INSTITUC_2, INSTITUC_3 y INSTITUC_4, tiene un valor original de 0.488, y en su relación con la variable latente calidad de servicio.

A partir de este modelo teórico hipotético de ecuaciones estructurales pasaremos a la:



1. Determinación de la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima-2018 y la significación de la tarea percibida.

Si existe una relación positiva como se muestra en la Tabla 6 que tiene un T-student de 6.122, por lo cual se da como aceptada la hipótesis.

2. Determinación de la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima-2018 y las condiciones de trabajo recibidos.

Si existe una relación positiva como se muestra en la Tabla 6 que tiene un T-student de 3.794, por lo cual se da como aceptada la hipótesis.

3. Determinación de la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima-2018 y el reconocimiento personal y/o social percibido.

No existe una relación positiva debido a que esta dimensión fue eliminada en la prueba de validez y confiabilidad (Alfa Cronbach, Rho de Sperman, Fiabilidad Compuesta y Varianza Media Extraída), el cual fue procesado por el software Smart PLS, por lo cual se da como no aceptada la hipótesis.

4. Determinación de la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima-2018 y los beneficios económicos recibidos.

Si existe una relación positiva como se muestra en la Tabla 6 que tiene un T-student de 4.39, por lo cual se da como aceptada la hipótesis.

5. Proponer políticas de calidad de servicio para la Comisaria PNP San Miguel-B, Lima - 2018:



- Difusión de los canales alternos, que pueda optar la ciudadanía, para efectuar denuncias y/o orientaciones, tales como la página web de la PNP, línea 1818, WhatsApp PNP y otros.
- Realizar encuestas trimestrales o semestrales para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la calidad de la atención brindada.
- Proveer al ciudadano concurrente a la dependencia policial de cartillas con información necesaria para su orientación y atención.
- Capacitar al personal policial sobre el manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, con énfasis en comisarías y Depincris” conforme a su Resolución Ministerial 586-2019-IN. Mismo que coadyuvara a la atención del ciudadano que es víctima de delitos frecuentes como Violencia Familiar (Ley 30364), delitos contra el patrimonio (Hurto, Asalto, Robo, estafa) y contra la libertad sexual, siendo este último delicado en su abordaje, así como el Manual de Derechos Humanos aplicados a la Función Policial.

Hipótesis general:

Del modelo teórico (figura 6) si existe una relación entre la calidad del servicio y el ambiente laboral del personal de la Comisaria PNP de San Miguel, donde la variable ambiente laboral tiene como dimensiones: institución, salario, tarea, condiciones de trabajo, compañerismo y supervisión, quedando descartada la dimensión reconocimiento personal y/o social percibido, promoción y beneficios.

Contrastación de hipótesis

En la Tabla 5 se muestran las correlaciones entre constructos, con valores menores al límite de 0.80 comúnmente aceptado.

Tabla 5: *Determinación del Coeficiente de correlación de Pearson.*

	Calidad de servicio	Compañerismo	Condiciones de trabajo	Institución	Salario	Supervisión	Tarea
Calidad de servicio	1.000						
Compañerismo	0.461	1.000					
Condiciones de trabajo	0.321	0.579	1.000				
Institución	0.448	0.722	0.510	1.000			
Salario	0.355	0.546	0.535	0.394	1.000		
Supervisión	0.328	0.639	0.752	0.508	0.473	1.000	
Tarea	0.582	0.597	0.479	0.639	0.403	0.484	1.000

Fuente: Datos extraídos de la investigación utilizando el software SMART PLS.

Para la correlación de Pearson de la calidad de servicio y compañerismo tiene un valor de 0.461, y considerando la tabla de correlación de Bisquerra (1987) existe una correlación moderada.

Del mismo modo para la correlación de Pearson de la calidad de servicio y condiciones de trabajo tiene un valor de 0.321, y considerando la tabla de correlación de Bisquerra (1987) existe una correlación baja.

Asimismo, para la correlación de Pearson de la calidad de servicio e institución tiene un valor de 0.448, y considerando la tabla de correlación de Bisquerra (1987) existe una correlación moderada.

En cuanto a la correlación de Pearson de la calidad de servicio y salario tiene un valor de 0.355, y considerando la tabla de correlación de Bisquerra (1987) existe una correlación baja.

Respecto a la correlación de Pearson de la calidad de servicio y supervisión tiene un valor de 0.328, y considerando la tabla de correlación de Bisquerra (1987) existe una correlación baja.

Por último, para la correlación de Pearson de la calidad de servicio y tarea tiene un valor de 0.582, y considerando la tabla de correlación de Bisquerra (1987) existe una correlación moderada.

En la Tabla 6 se puede apreciar la media y la desviación estándar de las variables del modelo, luego de haber eliminado algunas en el análisis de confiabilidad del instrumento y la validez convergente y divergente de las dimensiones.

Tabla 6: *Determinación estadística descriptiva de las variables del modelo teórico hipotético*

Coeficientes Path (Consistente Modelo teórico)	muestra original (O)	media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t ([O/STDEV]) ≥ 1.66	P valores ≤ 0.05
calidad de servicio - compañerismo	0.461	0.498	0.106	4.338	0.000
calidad de servicio - condiciones de trabajo	0.321	0.384	0.085	3.794	0.000
calidad de servicio - institución	0.448	0.48	0.127	3.528	0.000
calidad de servicio - salario	0.355	0.386	0.081	4.39	0.000
calidad de servicio - supervisión	0.328	0.657	0.102	3.215	0.001
calidad de servicio - tarea	0.582	0.605	0.095	6.122	0.000

Fuente: Datos extraídos de la investigación utilizando el software SMART PLS.

Para la prueba estadística de T-Student, entre la variable calidad de servicio y compañerismo nos da un valor de 4.338, el cual es aceptable, toda vez resulta ≥ 1.66 según grados de libertad.

Del mismo modo, para la prueba estadística de T-Student, entre la variable calidad de servicio y condiciones de trabajo nos da un valor de 3.794, el cual es aceptable, toda vez resulta ≥ 1.66 según grados de libertad.

En cuanto a la prueba estadística de T-Student, entre la variable calidad de servicio e institución nos da un valor de 3.528, el cual es aceptable, toda vez resulta ≥ 1.66 según grados de libertad



Respecto a la prueba estadística de T-Student, entre la variable calidad de servicio y salario nos da un valor de 4.39, el cual es aceptable, toda vez resulta ≥ 1.66 según grados de libertad.

Asimismo, la prueba estadística de T-Student, entre la variable calidad de servicio y supervisión nos da un valor de 3.215, el cual es aceptable, toda vez resulta ≥ 1.66 según grados de libertad.

Por último, la prueba estadística de T-Student, entre la variable calidad de servicio y supervisión nos da un valor de 6.122, el cual es aceptable, toda vez resulta ≥ 1.66 según grados de libertad.

Validación de hipótesis específicas:

1. Existe una relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el personal de la Comisaria PNP San Miguel y la significación de la tarea percibida. Si existe una relación positiva como se muestra en la Tabla 6 que tiene un T-student de 6.122, por lo cual se da como aceptada la hipótesis.
2. Existe una relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el personal de la Comisaria PNP San Miguel y las condiciones de trabajo recibidos. Si existe una relación positiva como se muestra en la Tabla 6 que tiene un T-student de 3.794, por lo cual se da como aceptada la hipótesis.
3. Existe una relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el personal de la Comisaria PNP San Miguel y el reconocimiento personal y/o social percibido. No existe una relación positiva debido a que esta dimensión fue eliminada en la prueba de validez y confiabilidad por lo cual se da como no aceptada la hipótesis.
4. Existe relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el personal de la Comisaria PNP San Miguel y los beneficios económicos recibidos. Si existe una



relación positiva como se muestra en la Tabla 6 que tiene un T-student de 4.39, por lo cual se da como aceptada la hipótesis.

4.2. DISCUSION

Para Lovelock (1997) el objetivo de las organizaciones dedicadas a los servicios es el cliente ya que todas las acciones van dirigidas hacia ellos, por lo que la significación de la tarea percibida como sub dimensión del ambiente laboral está influenciada por cuestiones intrínsecas al puesto que desempeña cada efectivo policial de la comisaria PNP San Miguel-B, ya que bajo el nuevo enfoque el empleado ya no presta un servicio, sino que es parte del mismo, Albrecht (1992) lo denomina “un momento de verdad”, controlado por cada empleado y/o sistema, el cual es cualquier situación en la que el cliente se pone en contacto con algún aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio, afirmación concordante con Rodríguez (2014) y Sánchez (2017), que indican que existe relación entre las competencias básicas (capacidades, habilidades o destrezas) del personal PNP y la calidad de servicio, mismo que reafirma el resultado de la presente investigación sobre la relación positiva de la calidad de servicio y la significación de la tarea percibida.

Del mismo modo, Tacanga (2018) menciona que para que una comisaria funcione adecuadamente, los servicios brindados por los efectivos policiales deben poseer los ambientes y medios logísticos adecuados para su desempeño, que garanticen su fluidez, pues los elementos tangibles de la calidad de servicio policial hacen necesario dicho requerimiento, afirmación concordante con el resultado obtenido en la investigación sobre la relación positiva entre la calidad de servicio y las condiciones de trabajo percibido, esta última influenciada por los horarios, descansos, características físicas del lugar, temperatura, higiene y recursos materiales disponibles, se denota que ha mejores



condiciones de trabajo mayor será la calidad de servicio, afirmación concordante con Bernedo (2017), Jinez (2018) y Ramos (2019).

El ambiente laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social percibido en esta investigación ha sido descartada; ya que la policía para Figueroa (2014), debe tener como principios un servicio civil encaminado a la preservación de la seguridad y de la justicia, la protección de los ciudadanos, la protección de los derechos humanos, de la vida política, democrática, que se conduce con apego a la transparencia y la rendición de cuentas todas y cada una de ellas dependiente de la cultura organizacional de la institución policial, por tanto esta demanda de reconocimiento no está acorde con los principios de la policía, afirmación que concordante con Rodríguez (2014) y Salazar (2015).

Por otro lado, del resultado obtenido sobre la relación positiva entre la calidad de servicio y los beneficios económicos recibidos, siendo esta última que se encuentra influenciada cuantitativamente como equitativamente respecto a los salarios percibidos por los efectivos policiales, al respecto existe el D.L. 1132 que aprueba la nueva estructura de ingresos aplicable al personal militar y policial de la policía nacional del Perú, se estable sus remuneraciones, beneficios y bonificaciones.

Entonces, podemos afirmar que el ambiente laboral tiene relación significativa con el calidad servicio de la comisaria PNP San Miguel-B,2018, así como también lo conciben otros autores como Dessler (1979), al clima (ambiente) laboral, como las percepciones que el sujeto tiene de la organización en la que trabaja y la opinión que de ella se haya formado en términos organizativos (estructura y recompensas), de recursos humanos (consideración y apoyo) y culturales (apertura) , por otro lado Segredo (2011) nos dice que el ambiente laboral posee características personales y organizacionales, es decir, tanto del recurso humano y físico de la empresa debido a que el sujeto o empleados se convierten en el núcleo de la organización donde el éxito depende de un buen clima



(ambiente) laboral que incluye aptitudes, emociones, moralidad y convivencia, aspectos que contribuyen a una gran productividad y calidad de los bienes o servicios que ofrecen, asimismo según el INSHT (2015), una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.



V. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye:

1. Que, la calidad de servicio brindado en sus dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) por el personal de la comisaria PNP San Miguel está en relación con la significación de tarea percibida (autonomía, responsabilidad, participación en la toma de decisiones y propuestas de mejora, conocimiento de las tareas a realiza, dificultad, dificultad, creatividad, cantidad, posibilidades de éxito) por el mismo personal en el periodo de investigación.
2. Que la calidad de servicio brindado en sus dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) por el personal de la comisaria PNP San Miguel está en relación con las condiciones de trabajo recibidos (horarios, descansos, características fisca del lugar, ventilación, temperatura, higiene y seguridad, recursos materiales disponibles) por el mismo personal en el periodo de investigación.
3. Que, a la calidad de servicio brindado en sus dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) por el personal de la comisaria PNP San Miguel no está en relación con el reconocimiento personal y/o social percibido por el mismo personal en el periodo de investigación.
4. Que, la calidad de servicio brindado en sus dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) por el personal de la comisaria PNP San Miguel está en relación con beneficios económicos recibidos (cuantitativa como equitativamente frente a otros



ofrecidos por la institución) por el mismo personal (autoevaluación) en el periodo de investigación.



VI. RECOMENDACIONES

1. La investigación culminada es un aporte que permitirá mejorar el servicio que presta la Policía Nacional del Perú a través de sus dependencias policiales, en este caso la Comisaria PNP San Miguel-B, debe tomar en cuenta las capacidades y destrezas de su personal para el correcto desempeño de las tareas, toda vez que una de ellas es la atención al ciudadano, debiendo hacerse efectivo la puesta en práctica del “Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, con énfasis en comisarías y Depincris” conforme a su Resolución Ministerial 586-2019-IN.
2. Respecto a las condiciones de trabajo, se requiere la modernización e implementación de los espacios de atención al ciudadano en la comisaria PNP San Miguel, tomando en consideración las características del público preferencial (adultos mayores, madres gestantes, niños niñas y personas con discapacidad) y la atención de mujeres víctimas de agresión física y sexual, siendo estas últimas delicadas en su abordaje respecto al tipo penal que involucra.
3. Si bien es cierto reconocimiento personal y/o social percibido en esta investigación ha sido descartada; no pierde importancia, por lo que se recomienda en casos excepcionales de intervenciones policiales exitosas, realizar reconocimiento personal respectivo, ya que en muchas situaciones el personal policial arriesga su integridad física.
4. Respecto al Salario que perciben los efectivos policiales, este ya se encuentra normado por Ley, sin embargo, se es necesario el establecimiento de alianzas estratégicas con el sector privado de la jurisdicción con la finalidad de renovar parte del equipamiento de la Comisaria PNP San Miguel-B, el cual coadyuvara a la mejor prestación de los servicios que ofrece esta dependencia.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcalá, U. (2011). *El clima organizacional en una institución pública de educación superior, [Trabajo de pregrado, Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec].* Repositoria Institucional, México, México. Retrieved 03 20, 2021, from https://www.unpa.edu.mx/tesis_Tux/
- Alvarez, S. B. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra, 2019. [Tesis para Maestria, Universidad César Vallejo].* Repositorio Institucional, Lima, Perú. Retrieved 04 2021, 01, from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41827>
- Arellano, D. (2015). *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte,2014. [Tesis para Maestria, Universidad Cesar Vallejo.* Repositorio Institucional, Lima, Perú. Retrieved 04 02, 2021, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4698/Arellano_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asubonteng, P., & McCleary, K. J. (1996). SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality. *Journal of Services Marketing, 10*(6), 62-81.
- Bernedo, M. V. (2017, 11 23). *Influencia de la Cultura Organizacional de los Efectivos de la Region Policial Sur en la Calidad de Servicios a la Comunidad de Arequipa-2015. Tesis.* Juliaca, San Roman, Peru. Retrieved 03 26, 2021, from http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/907/T036_43369139_D.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bossio, R. (2018). *Gestión administrativa del Sistema de denuncias policiales y la calidad de servicio al público en la comisaría PNP del distrito de Bellavista, Callao-2014. [Tesis para Maestria, Universidad César Vallejo].* Repositorio



- Institucional, Lima, Perú. Retrieved 04 01, 2021, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23411/Bossio_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Celis, L. L. (2019). *Medidas de protección contra la violencia familiar y calidad del servicio en usuarios de la Comisaría de la Familia, Tarapoto 2019. [Tesis para Maestría, Universidad César vallejo]*. Repositorio institucional, Tarapoto, Perú. Retrieved 03 26, 2021, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44536/Celis_LLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerón, V. (2019). *Calidad de atención a las víctimas de violencia familiar por parte de las Voluntarias de la Comisaria de Familia - Independencia, 2019. [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima, Perú. Retrieved 03 29, 2021, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38903/Cer%c3%b3n_VGK2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, V., Salazar, B., Huerta, R., & Nuñez, P. (2008). Clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones del sector estado (Instituciones Públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades* y, 2(23). Retrieved 03 24, 2021, from <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=65027765004>
- Chías, J. (1995). *Marketing público*. España: McGraw-Hill.
- Colunga, D. C. (1995). *La Calidad en el Servicio*. México: Panorama.
- Congreso Constituyente Democrático. (1993, Diciembre 29). Constitución Política del Perú. *Constitucion Política del Peru*. Lima, Lima, Peru: El Peruano. Retrieved Marzo 16, 2019



- Contreras, S. U., & Lima, A. L. (2010). *Repositorio Institucional Universidad Nacional del Centro del Perú*. Retrieved Marzo 20, 2019, from <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1984>
- DeSarbo, W. S., Huff, L., Rolandelli, M. M., & Jungwhan, C. (1994). *On the Measurement of Perceived Service Quality. A Conjoint Analysis Approach*. In: *Service Quality. New Directions in Theory and Practice* (pp. 201-222). California: SAGE Publications Inc. Thousand.
- Doroteo, P. D. (2017, 11 17). *congreso de la republica*. Retrieved 05 02, 2019, from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/\\$FILE/dorotden.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/$FILE/dorotden.pdf)
- Dotchin, J. A., & Oakland, J. S. (1992). Theories and Concepts in Total Quality Management. *Total Quality Management*, 133-145.
- Duque, O. E. (2005). Revision del Concepto de Calidad del Servicios y sus Modelos de Medicion. *Revista INNOVAR Journal*, 15(25), 64-80. Retrieved 04 14, 2019, from <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1998). *Servucción: : el marketing de los servicios*. España: McGraw-Hill.
- Epstein, J. (1991). *Servicios públicos: trabajar para el consumidor*. Dublín: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.
- Fernández, B. M. (2000). Validación de Servqual como instrumento de medida de la calidad de servicio bancario. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 57-70.
- Figuroa, P. C. (2014, Marzo). *Antecedentes y consecuencias de la satisfaccion laboral en organizaciones estresantes el caso de la policia de Puerto Rico [Tesis para Grado de Doctor, Universidad del Turabo]*. Repositorio Institucional, Gurabo.



Retrieved Abril 16, 2019, from

https://gurabo.uagm.edu/sites/default/files/uploads/Centro-Estudios-Doctorales/Tesis_Doctorales/2014/CFiguroa.pdf

Fischer, d. I., & Navarro, V. A. (1994). *Introducción a la Investigación de Mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

García, C. O. (Junio de 2015). *Factores que Influyen en la definicion del perfil profesional del egresado de la ETS-PNP y el desempeño laboral. [Tesis para Maestria, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio Institucional, Lima, Lima, Perú. Recuperado el 25 de Abril de 2019, de Universidad Catolica del Peru: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6710>

Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition*.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodologia de la investigacion-sexta edicion*. Mexico DF: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Retrieved 03 26, 2021, from <https://www.insst.es/documents/94886/96076/lugares.pdf/7bd724be-cf42-42aa-a12e-30aee39c6884>

Jinez, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara, Juliaca – 2017. [.]*. Repositorio Institucional, Juliaca, Perú. Retrieved 03 29, 2021, from



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35292/jinez_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kotler, P., & Armstrong, G. (1996). *Mercadotecnia*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.

Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and Measuring the Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence and Planning*, 8(6), 11-7.

Llaca, B. (2015). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la sección de familia de la Comisaria de Santa Isabel-Lima, 2014. [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima. Retrieved 04 02, 2021, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5838/Llaca_BGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, C. J., & Gadea, C. A. (1995). *Servir al ciudadano. Gestión de la calidad en la administración pública*. Barcelona: Eds. Gestión 2000.

López, H. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote- 2018 [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Chimbote, Peru. Retrieved 03 28, 2021, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34962/L%c3%b3pez_HRK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mercado, S., & Toro, Á. (2008). Análisis comparativo del clima organizacional en dos universidades de latinoamérica: México y Colombia. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27(1). Retrieved 03 22, 2021, from <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/89/89>



- Meunier, B. (1993). *La gerencia de las organizaciones no comerciales*. (I. N. (INAP), Ed.) Madrid.
- Morales, O. D. (2016, Noviembre). *Calidad de Servicio y el Nivel de Satisfacción al Ciudadano en la Comisaría PNP de Salamanca-Ate 2016*. [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Lima, Perú. Retrieved April 15, 2019, from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12520>
- Murillo, Z. R. (2014). *Capacitación y Calidad de Servicio Brindado por el Personal Policial de las Comisarias de Familia de ocho Distritos de Lima Metropolitana - Primer Trimestre 2014*. Tesis. Lima, Lima, Peru. Retrieved 03 2021, 26, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4436/Murillo_ZR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naranjo, O. D. (2017). *El Ambiente Laboral como Potenciador de los Resultados Operacionales en el Ejército Nacional de Colombia*. Bogotá, Bogotá, Colombia.
- Nel, D., & Pitt, L. (1993). Service Quality in a Retail Environment: Closing the Gaps. *Journal of General Management*, 37-56.
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión, revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. (E. Gómez, Ed.) *Aposta Revista de Ciencias Sociales*(56), 1-33. Retrieved 03 2021, 19, from <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Olivos, F. (2020). *Calidad de atención y satisfacción en víctimas de violencia contra las mujeres de la Comunidad Kechwa Wayku – Comisaría Lamas, 2019*. [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Tarapoto, Perú. Retrieved 03 31, 2021, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49133/Olivos_FH-C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Ortiz, T. M. (2017). *La Lucha Anticorrupcion y Contra la Inseguridad Ciudadana como Políticas de Estado en el Derecho Constitucional Peruano*. Puno, Puno, Perú.
Retrieved 03 2021, from http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14609/Madelaine_Liliana_Ortiz_Toledo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, A. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pérez, I. C., & Moro, I. (1992). *Calidad total en los servicios públicos y en la empresa*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Ramos, C. H. (2019). *Ambiente Laboral como Factor de Ansiedad en Miembros del Establecimiento Policial PNP Comisaria Sullana.Piura-2018[Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Piura]*. Repositorio Institucional, Piura, Piura, Peru.
Retrieved 03 26, 2021, from <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1760>
- Requena, P. M., & Serrano, L. G. (2007, Noviembre 02). *Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto.percepción de empresas de captación de talento. [Universidad Calotica Andres Bello]*. Respositorio Institucional, Caracas, Venezuela. Retrieved Marzo 28, 2019, from <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Rocha, A. (2010, JUNIO). *Factores de la calidad en el servicio que determinan la satisfaccion del cliente en un centro de atencion tecnica remota*. Mexico, Mexico: Instituto Politecnico Nacional.
- Rodriguez, R. (2014). *Imagen Institucional de la Division de Familia de la Policía Nacional del Perú-Huancayo,[Tesis para Licenciatura, Universidad Nacional*



- Mayor de San Marcos*]. Repositorio Institucional, Lima. Retrieved 01 04, 2021, from https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3623/Rodriguez_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, T. V. (2015). Evaluación de la Calidad de Atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en Víctimas de robos menores, durante en año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL. *Tesis*. Lima, Lima, Peru. Retrieved 03 25, 2021, from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6467>
- Sanchez, B. t. (2017, Agosto 01). Competencias laborales y Calidad de Servicio del Personal Policial del Escuadron de Emergencia Norte de la Policia Nacional del Peru-2016. Lima, Peru. Retrieved 03 2020, 26, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15885/Sanchez_BTF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandhusen L., R. (2002). *Mercadotecnia*. Mexico: Compañía Editorial Continental.
- Sandoval, C. (2020). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Piura, Perú. Recuperado el 30 de 03 de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46768/Sandoval_CLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santemases, M. M. (2007). *Marketing Conceptos y Estrategias*. Madrid, España.
- Segredo, P. (2011, junio). *La gestión universitaria y el clima organizacional, [Educación Médica Superior]*. Scielo Virtual, La Habana, Cuba. Retrieved 03 20, 2021, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013&lng=es&nrm=iso



- Senlle, A. (1993). *Calidad total en los servicios y en la administración pública*. Barcelona, España: Ed. Gestión 2000.
- Tacanga, S. (2018). *Análisis de los servicios policiales y los requerimientos urbano arquitectónicos para el planteamiento de una comisaría tipo A en el alto trujillo*, [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Trujillo, Perú. Retrieved 04 03, 2021, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15839/tacanga_sh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tejada, A. M. (2017, Marzo 20). *Motivación y Satisfacción Laboral de los Suboficiales de la PNP de Trujillo, Lima-2016*. [Tesis para Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Lima, Perú. Retrieved marzo 25, 2019, from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8889>
- Villoria, M. M. (1996). *Modernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Wisniewski, M., & Donnelly, M. (1996). Measuring service Quality in the Public Sector: the Potential for Servqual. *Total Quality Management*, 357-366.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. México: Mc-Graw-Hill.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. (D. d. Santos, Ed.) Madrid, España.



ANEXOS



ANEXO 01

Cuestionario de percepción (autoevaluación) de la calidad de servicio de la comisaria PNP San Miguel

Instrucciones: Estimado, este cuestionario es anónimo, lea con atención y marque la respuesta correcta. Por favor indique el nivel de calidad que usted considera del servicio que ofrece respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados, marcando con una X un número entre el 1 y el 5.

Dónde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = Desacuerdo

3 = Neutro

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
Dimensión de confiabilidad						
1	Cuando Ud., tiene contacto con un ciudadano ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la comisaria la/lo reciben y escuchan el motivo de su consulta.					
2	Cuando Ud. se encuentra en una intervención policial o recepcionando una denuncia, le informa las atenciones que recibirá al ciudadano.					
3	Cree ud. que el personal de la Comisaria muestra sincero interés en atender la situación y/o problema del ciudadano					
Dimensión de capacidad de respuesta						
4	Ud. como designado en el servicio de patrullaje y/o recepción de denuncias, acude de manera inmediata al lugar donde lo solicitan, o atiende de manera inmediata rápida.					
5	Ud. como parte del personal de la Comisaria siempre se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos					
6	Para Ud. el tiempo que espera el ciudadano para su atención es adecuado en los diferentes servicios que presta la comisaria.					
Dimensión de seguridad						
7	Para Ud. la información que brinda el personal de la Comisaria al ciudadano inspira confianza					
8	Para Ud. cree que es seguro que el ciudadano le exprese la situación y/o problema al personal de la comisaria.					
9	Ud. cuenta con el conocimiento necesario para responder a las consultas del ciudadano.					
10	Es clara y comprensible la información que Ud. le brinda al ciudadano					
Dimensión de empatía						
11	El personal de la comisaria trata siempre con cortesía e igualdad al ciudadano					
12	El personal de la comisaria brinda atención personalizada al ciudadano					
13	Ud. entiende las necesidades específicas del ciudadano					
Dimensión de elementos tangibles						
14	Las oficinas y patrulleros de la comisaria son amplias y aptas para brindar un buen servicio al ciudadano					
15	El número Policías en la comisaria es proporcional para la atención al ciudadano en la recepción de denuncias, atención de emergencias y patrullaje					
16	Se siente conforme con su horario de trabajo de 24 horas					



ANEXO 02

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Instrucciones: Estimado colaborador, esta encuesta es anónima, lea con atención y marque la respuesta correcta. Por favor indique el nivel de satisfacción que usted considera de su centro laboral respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados, marcando con una X un número entre el 1 y el 5.

N°	Ítems	Valoración				
ESTA ENCUESTA SE VALORARÁ CON UN GRADIENTE DE 1 A 5 EN DONDE 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Neutral 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo						
A. CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA. Agrupa cuestiones referidas al interés intrínseco del puesto, variedad del mismo, oportunidades para aprender, dificultad, cantidad, creatividad, posibilidades de éxito, autonomía, responsabilidad, participación en la toma de decisiones y en las propuestas de mejora, conocimiento de las tareas a realizar, y seguridad en el trabajo						
		1	2	3	4	5
1	Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra					
2	Mi trabajo implica realizar tareas variadas					
3	Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades					
4	Mi trabajo me exige ser creativo					
5	La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde con mis posibilidades					
6	En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto					
7	La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mi horario.					
8	En general, consigo los objetivos que me propongo en mi puesto de trabajo.					
9	Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo					
10	Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del Servicio					
11	Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora para el funcionamiento del Servicio					
12	Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo					
13	Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral					
B. CONDICIONES DE TRABAJO. Incluye preguntas sobre horarios, descansos, características físicas del lugar, ventilación, temperatura, higiene y seguridad, y recursos materiales disponibles						
14	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo					
15	En mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso					
16	Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente					
17	Mi lugar de trabajo se encuentra bien ventilado					
18	Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada					
19	No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo					
20	Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo					
c. SALARIO. Recoge detalles referidos al salario, tanto cuantitativa como equitativamente (comparación con otros)						
21	Estoy satisfecho con mi sueldo					
22	En este Servicio cada uno gana lo que se merece por su trabajo					



D. PROMOCIÓN. Mide aspectos sobre las oportunidades de formación continua y promoción de que gozan los trabajadores en su puesto									
23	Este trabajo permite una formación continua								
24	En este Servicio existen oportunidades de promoción								
E. RECONOCIMIENTO. Contempla el reconocimiento verbal, las bonificaciones, las críticas y el prestigio como resultado del desempeño de las funciones propias del puesto									
25	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás								
26	Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien								
27	En este servicio cuando el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas								
28	El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad								
F. BENEFICIOS. Aporta datos sobre pensiones, seguro médico y vacaciones									
29	La pensión que percibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro								
30	Mi trabajo me ofrece un buen seguro médico								
31	En este puesto tengo suficientes períodos de descanso y vacaciones								
G. SUPERVISIÓN. Se refiere a los estilos de seguimiento y control, habilidades técnicas de los Responsables Funcionales, calidad de las relaciones humanas y administrativas, y comunicación entre mandos intermedios y el personal									
32	El superior inmediato sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz								
33	El superior inmediato está perfectamente formado para llevar a cabo su labor								
34	El superior inmediato mantienen buenas relaciones con el resto del personal								
35	Entre el superior inmediato y el personal existe una comunicación fluida								
H. COMPAÑEROS. Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de competitividad, apoyo mutuo, relaciones humanas y comunicación									
36	Entre los compañeros de trabajo existe una fuerte competencia								
37	Entre los compañeros hay apoyo y ayuda								
38	Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros trabajo								
39	Entre el personal existe una comunicación fluida								
I. INSTITUCION y DIRECCIÓN. Analiza la satisfacción global con la institución, en lo concerniente a los salarios que ofrece, el impacto que causa en la comunidad, la gestión del cambio y la definición de la misión									
40	Los salarios que se cobran en la PNP son adecuados para los distintos puestos								
41	Cumplimos un papel importante para el buen funcionamiento de la comisaria								
42	Nos adaptamos eficazmente a todo tipo de cambios								
43	Conocemos el Plan Estratégico Institucional, así como los valores, misión y política de la PNP								

ANEXO 03

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración	Instrumento
Calidad de servicio	Confiabilidad	3	Escala de Likert: 1: totalmente en desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Neutro 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Cuando Ud., tiene contacto con un ciudadano ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la comisaria la/lo reciben y escuchan el motivo de su consulta.
				Cuando Ud. se encuentra en una intervención policial o recepcionando una denuncia, le informa las atenciones que recibirá al ciudadano.
				Cree Ud. que el personal de la Comisaria muestra sincero interés en atender la situación y/o problema del ciudadano
	Capacidad de Respuesta	3		Ud. como designado en el servicio de patrullaje y/o recepción de denuncias, acude de manera inmediata al lugar donde lo solicitan, o atiende de manera inmediata al ciudadano. Ud. como parte del personal de la Comisaria siempre se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos
	Seguridad	4		Para Ud. el tiempo que espera el ciudadano para su atención es adecuado en los diferentes servicios que presta la comisaria. Para Ud. la información que brinda el personal de la Comisaria al ciudadano inspira confianza Para Ud. cree que es seguro que el ciudadano le exprese la situación y/o problema al personal de la comisaria. Ud. cuenta con el conocimiento necesario para responder a las consultas del ciudadano.

	Referido al salario tanto cuantitativa como equitativamente (comparación con otros)	
Promoción	oportunidades de formación continua y promoción de que gozan los trabajadores en su puesto	2
Reconocimiento	reconocimiento verbal, las bonificaciones, las críticas y el prestigio como resultado del desempeño de las funciones propias del puesto	4
Beneficios	datos sobre pensiones, seguro médico y vacaciones	3
Supervisión	estilos de seguimiento y control, habilidades técnicas de los Responsables Funcionales, calidad de las relaciones	4

En este Servicio cada uno gana lo que se merece por su trabajo
Este trabajo permite una formación continua
En este Servicio existen oportunidades de promoción
Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás
Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien
En este servicio cuando el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas
El puesto que desempeño me proporciona prestigio social ante la comunidad
La pensión que percibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro
Mi trabajo me ofrece un buen seguro médico
En este puesto tengo suficientes períodos de descanso y vacaciones
El superior inmediato sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz
El superior inmediato está perfectamente formado para llevar a cabo su labor



		humanas y administrativas, y comunicación entre mandos intermedios y el personal		<p>El superior inmediato mantienen buenas relaciones con el resto del personal</p> <p>Entre el superior inmediato y el personal existe una comunicación fluida</p> <p>Entre los compañeros de trabajo existe una fuerte competencia</p> <p>Entre los compañeros hay apoyo y ayuda</p> <p>Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros trabajo</p> <p>Entre el personal existe una comunicación fluida</p> <p>Los salarios que se cobran en la PNP son adecuados para los distintos puestos</p> <p>Cumplimos un papel importante para el buen funcionamiento de la comisaría</p> <p>Nos adaptamos eficazmente a todo tipo de cambios</p> <p>Conocemos el Plan Estratégico Institucional, así como los valores, misión y política de la PNP</p>
Compañeros	Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de competitividad, apoyo mutuo, relaciones humanas y comunicación	5		
Institución y dirección	satisfacción global con la institución, en lo concerniente a los salarios que ofrece, el impacto que causa en la comunidad, la gestión del cambio y la definición de la misión	4		

ANEXO 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Interrogantes específicas	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Prueba estadística	Métodos
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el ambiente laboral del personal de la Comisaría PNP de San Miguel?	Existe una relación entre la calidad del servicio y el ambiente laboral del personal de la Comisaría PNP de San Miguel	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y el ambiente laboral del personal de la Comisaría PNP de San Miguel	Calidad del servicio Ambiente laboral	Oportunidad Accesibilidad Percepción de usuarios Precisión Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	Correlación de Pearson Escala continua Alta Media Baja	Encuesta
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP de San Miguel y la significación de la tarea percibida?	Existe una relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP de San Miguel y la significación de la tarea percibida.	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP de San Miguel y la significación de la tarea percibida.	Calidad del servicio Significación de la tarea	Oportunidad Accesibilidad Percepción de usuarios Precisión Motivación Desempeño Satisfacción Ausentismo Rotación		Encuesta
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP de San Miguel y las condiciones de trabajo recibidos?	Existe una relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP de San Miguel y las condiciones de trabajo recibidos.	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP de San Miguel y las condiciones de trabajo recibidos.	Calidad del servicio Condiciones de Trabajo	Oportunidad Accesibilidad Percepción de usuarios Precisión Riesgos físicos Riesgos de seguridad Riesgos ergonómicos		Encuesta

<p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP de San Miguel y el reconocimiento personal y/o social percibido?</p>	<p>Existe una relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP San Miguel y el reconocimiento personal y/o social percibido.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP San Miguel y el reconocimiento personal y/o social percibido.</p>	<p>Calidad del servicio Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>Factores psicosociales Violencia Amenazas Sector de actividad Tamaño de establecimiento Oportunidad Accesibilidad Percepción de usuarios Precisión Reconocimiento personal Reconocimiento social Apoyo institucional Apoyo supraordinado Valoración asistencial Aprendizaje colaborativo Aprendizaje funcional Valoración interpersonal</p>	<p>Encuesta</p>
<p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP de San Miguel y los beneficios económicos recibidos?</p>	<p>Existe relación positiva entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP San Miguel y los beneficios económicos recibidos.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio brindado por el Personal de la Comisaría PNP San Miguel y los beneficios económicos recibidos.</p>	<p>Calidad del servicio Beneficios económicos</p>	<p>Oportunidad Accesibilidad Percepción de usuarios Precisión Ahorro Inversión Necesidades primarias Necesidades secundarias Necesidades superfluas</p>	<p>Encuesta</p>
<p>¿Cómo mejorar la relación entre calidad de servicio y ambiente laboral del personal de la Comisaría PNP de San Miguel?</p>	<p>Proponer políticas de calidad de servicio para la Comisaría PNP San Miguel.</p>	<p>Proponer políticas de calidad de servicio para la Comisaría PNP San Miguel.</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>