

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

**“EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES DE VIGILANCIA PRIVADA Y
SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DE LA
EMPRESA CORPORACIÓN DE SEGURIDAD LATINA S.A.C., LIMA 2016”**

PREPARADO POR:

BACH. SUSANA ANGÉLICA BUENO MORALES

BACH. KARINA MAMANI LAURA

BACH. DAVID FERNANDO ZAPATA ACHA

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

LIMA, - PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios, por iluminarnos y darnos las virtudes
y fortalezas necesarias para ser buenos hijos,
crecer profesionalmente y guiarnos por el
camino de la ética y moral.

A nuestros amados padres, por su apoyo
incondicional, confianza y cariño, ya que
son el motor principal para poder cumplir
nuestros sueños en realidad.

A nuestros estimados maestros, por
ser nuestras guías y apoyo dando
su conocimiento y dedicación durante
nuestra carrera universitaria.

PRESENTACIÓN

El presente estudio se realizó con el propósito de determinar si existe relación entre el desempeño laboral de los agentes de vigilancia privada y la calidad de servicio de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. ubicada en la provincia de Lima – Perú, demostrando que la falta de capacitación, la baja remuneración, la falta de motivación, y el bajo control que se tiene dentro de la empresa determina el nivel de calidad de servicio que esta ofrece.

Para una mejor comprensión el trabajo se estructuró por capítulos.

En el Capítulo I, se plantea la situación problemática, el problema, la justificación, objetivos generales y específicos.

En el Capítulo II, se presenta el Marco Teórico que compete los antecedentes, bases teóricas y glosario de términos.

En el Capítulo III, se plantea la hipótesis general y específica, así como la identificación de las variables, su Operacionalización y Matriz de consistencia.

En el Capítulo IV, se presenta la Metodología, tipo y diseño de estudio, población, tamaño y selección de muestra, así como técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo V, se expone los resultados encontrados en la investigación, los cuales son presentados en tablas con su respectivo análisis e interpretación.

Por último, se establecen las conclusiones del estudio, se proponen las recomendaciones, y se detalla las referencias bibliográficas consultadas y se adjuntan los anexos correspondientes.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	iv
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación Problemática.....	1
1.2. Problema de Investigación.....	6
1.2.1. Problema General.....	6
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3. Justificación.....	7
1.3.1. Justificación Teórica.....	7
1.3.2. Justificación Práctica.....	8
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. Objetivo General.....	8
1.4.2. Objetivos Específicos.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de Investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	14
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.2.1. Variable Desempeño Laboral.....	18
2.2.1.1. Definición del Desempeño Laboral.....	18
2.2.1.2. Teorías del Desempeño Laboral.....	19
2.2.2. Variable Calidad De Servicio.....	40
2.2.2.1. Definición de Calidad de Servicio.....	40
2.2.2.2. Teorías de Calidad de Servicio.....	40
2.3. Glosario de Términos.....	51
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	59
3.1. Hipótesis General.....	59
3.2. Hipótesis Específica.....	59
3.3. Identificación de Variables.....	60
3.4. Operacionalización de Variables.....	61
3.5. Matriz de Consistencia.....	62

IV. METODOLOGÍA.....	63
4.1. Tipo de Investigación.....	63
4.2. Diseño de Investigación.....	63
4.3. Unidad de Análisis.....	63
4.4. Población de Estudio.....	64
4.5. Tamaño de Muestra.....	64
4.6. Selección de Muestra.....	64
4.7. Técnicas de Recolección de Datos.....	65
V. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS.....	66
5.1. Análisis e Interpretación de Resultados.....	66
5.2. Prueba de Hipótesis.....	114
5.3. Presentación de Resultados.....	126
CONCLUSIONES.....	129
RECOMENDACIONES.....	131
BIBLIOGRAFÍA.....	133
ANEXOS.....	140
Anexo N° 1 Encuesta Desempeño Laboral - Calidad de Servicio.....	140
Anexo N° 2 Organigrama de Corporación de Seguridad Latina S.A.C.	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Frecuencia de Capacitación.....	66
Tabla N° 2 Conocimiento Técnico.....	68
Tabla N° 3 Aplicación de Instrucciones.....	70
Tabla N° 4 Corformidad con la Remuneración.....	72
Tabla N° 5 Recompensa por horas extras.....	74
Tabla N° 6 Reconocimiento y aprobación de desempeño.....	76
Tabla N° 7 Satisfacción con la atención brindada.....	78
Tabla N° 8 Incentivos por la mejora y desarrollo de sus funciones.....	80
Tabla N° 9 Oportunidades de realización y crecimiento personal.....	82
Tabla N° 10 Rotación de puestos.....	84
Tabla N° 11 Distancia de su casa a su puesto de trabajo	86
Tabla N° 12 Puntualidad a su puesto de trabajo	88
Tabla N° 13 Frecuencia que se presenta su jefe de operaciones a su puesto de trabajo	90
Tabla N° 14 Comunicación con el jefe de operaciones	92
Tabla N° 15 Amonestaciones por alguna deficiencia en su servicio	94
Tabla N° 16 Suspensiones por alguna deficiencia en su servicio	96

Tabla N° 17 Inducido a cometer alguna irregularidad	98
Tabla N° 18 Vestuario y equipos	100
Tabla N° 19 Respuestas rápidas a las necesidades	102
Tabla N° 20 Reporte de incidencias	104
Tabla N° 21 Trato al cliente, usuario y público en general	106
Tabla N° 22 Ocurrencias diarias	108
Tabla N° 23 Presentación personal	110
Tabla N° 24 Aplicación de estrategias	112
Tabla N° 25 Calidad de Servicio según Capacitación	115
Tabla N° 25.1 Prueba de chi-cuadrado	115
Tabla N° 26 Calidad de Servicio según Remuneración	118
Tabla N° 26.1 Prueba de chi-cuadrado	118
Tabla N° 27 Calidad de Servicio según Motivación	121
Tabla N° 27.1 Prueba de chi-cuadrado	121
Tabla N° 28 Calidad de Servicio según Control	124
Tabla N° 28.1 Prueba de chi-cuadrado	124
Tabla N° 29 Calidad de Servicio según Desempeño Laboral	127
Tabla N° 29.1 Prueba de chi-cuadrado	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 1 Frecuencia de Capacitación	67
Gráfico N° 2 Conocimiento Técnico	69
Gráfico N° 3 Aplicación de Instrucciones	71
Gráfico N° 4 Conformidad con la Remuneración	73
Gráfico N° 5 Recompensa por horas extras	75
Gráfico N° 6 Reconocimiento y aprobación de desempeño	77
Gráfico N° 7 Satisfacción con la atención brindada	79
Gráfico N° 8 Incentivos por la mejora y desarrollo de sus funciones	81
Gráfico N° 9 Oportunidades de realización y crecimiento personal	83
Gráfico N° 10 Rotación de Puestos	85
Gráfico N° 11 Distancia de su casa a su puesto de trabajo	87
Gráfico N° 12 Puntualidad a su puesto de trabajo	89
Gráfico N° 13 Frecuencia que se presenta su jefe de operaciones a su puesto de trabajo	91
Gráfico N° 14 Comunicación con el jefe de operaciones	93
Gráfico N° 15 Amonestaciones por alguna deficiencia en su servicio	95
Gráfico N° 16 Suspensiones por alguna deficiencia en su servicio	97
Gráfico N° 17 Inducido a cometer alguna irregularidad	99

Gráfico N° 18 Vestuario y equipos	101
Gráfico N° 19 Respuestas rápidas a las necesidades	103
Gráfico N° 20 Reporte de incidencias	105
Gráfico N° 21 Trato al cliente, usuario y público en general	107
Gráfico N° 22 Ocurrencias diarias	109
Gráfico N° 23 Presentación personal	111
Gráfico N° 24 Aplicación de estrategias	113

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Operacionalización de las Variables	61
Cuadro N° 2 Matriz de Consistencia	62
Cuadro N° 3 Población de 15 a más años de edad con percepción de inseguridad en los próximos 12 meses	138
Cuadro N° 4 Empresas de Seguridad Privada vigentes en la actualidad según departamento	138
Cuadro N° 5 Relación de Clientes: Entidades Públicas y Privadas	139

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de solucionar el siguiente problema: ¿De qué manera el desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016? Planteando como objetivo general: Determinar cómo influye el desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016.

Para el presente estudio se utilizó el diseño No experimental-Transeccional y el tipo de investigación explicativa, donde la población fue de 72 agentes de seguridad y vigilancia. La técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta realizada en las distintas sedes donde se presta servicio.

El resultado de la investigación se halló utilizando el método estadístico y una correlación conjunta de las dimensiones y ambas variables: “Desempeño Laboral” y “Calidad de Servicio” donde se acepta la H1: El desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad del servicio a sus clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Palabras clave: Desempeño laboral, calidad de servicio, agentes de vigilancia privada.

ABSTRACT

The present research was developed with the purpose of solving the following problem: In what way does the Labor performance of the Private Surveillance Agents influence the quality of the service to the clients of the Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016? Raising as a general objective: To determine how the Labor performance of the Private Surveillance Agents influences the quality of service to the clients of the Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016.

For the present study, we used the non-experimental-transactional design and the type of explanatory research, where the population was 72 security and surveillance agents. The technique used for the data collection was the survey carried out in the different venues where service is provided.

The result of the investigation was found using the statistical method and a joint correlation of the dimensions and both variables: "Labor Performance" and "Quality of Service" where H1 is accepted: Labor performance of Private Surveillance Agents influences the Quality of service to its clients of the Corporación de Seguridad Latina SAC, Lima 2016.

Keywords: Labor performance, quality of service, private surveillance agents.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

Actualmente en el Perú la situación del mercado de la seguridad privada viene creciendo un 10% anual. (Antúnez, 2011). Es una de las actividades que está cobrando mayor relevancia en los últimos tiempos, la cual se ha incrementado a la par del crecimiento económico del país y del crecimiento de las actividades delictivas. Este crecimiento se ve reflejado en el aumento sustancial de empresas de seguridad y vigilancia, debido principalmente a la dificultad del Estado para garantizar la seguridad de sus ciudadanos, aunque también hay otros aspectos que han influido en este crecimiento como el aumento de la delincuencia e inseguridad, la ineficacia de la PNP, la falta de regulación e informalidad del sector, entre otros. SUCAMEC & UNLIREC (2016a) Seguridad Privada en el Perú. Lima.

Según el último Informe Anual 2015 de Seguridad Ciudadana, el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI señala que la percepción de inseguridad de la población urbana de 15 a más años de edad, con miras hacia los próximos 12 meses, fue 88.2%. De la misma manera, si observamos la percepción de inseguridad en las ciudades de 20 000 a más habitantes, encontramos que, en el año 2015 el 89.4% percibe que será víctima de un delito. Por último, en los centros poblados urbanos de menos de 20 000 habitantes se registró un 85.0% de percepción de inseguridad, cifras que han venido en incremento desde el año 2011. Bazán Seminario et al., (2015) Seguridad Ciudadana Informe Anual 2015, Lima.

Al 31 de diciembre de 2015, se contaba con el registro de 780 firmas de seguridad privada autorizadas en el país, la mayoría ubicadas en el Departamento de Lima, donde se registra el 49.7% del total, seguido del departamento de La Libertad con 8.2% y Ancash con un 5.0% (Ver anexo cuadro N°2). Este número incluye todas las modalidades: vigilancia, transporte blindado, seguridad personal, entre otras. Según la Ley N° 28879, las empresas que prestan este servicio deben contar con personal operativo de seguridad debidamente capacitado por las propias empresas a través de instructores acreditados por la SUCAMEC, con licencia de posesión y uso de armas de fuego y chaleco antibalas según el tipo de servicio, así mismo no contar antecedentes penales, policiales ni judiciales; no haber sido separado de las FFAA o PNP por medidas disciplinarias, certificar capacidad física y psicológica, entre otros para el correcto desempeño de sus labores. SUCAMEC & UNLIREC (2016b) Seguridad Privada en el Perú. Lima.

La empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. con dirección legal en Av. Guzmán Blanco 443 Interior 503 – Cercado de Lima, inicia sus actividades el 03 de enero del 2010 en Lima Metropolitana y Callao, brindando servicio de Seguridad y Vigilancia a entidades Públicas y Privadas.

La empresa tiene la visión de “ser la principal empresa peruana de Servicios de Seguridad y Vigilancia a nivel Nacional dentro de 5 años, dotando a sus clientes y empleados la satisfacción total”.

Como misión “ser la empresa peruana que provee el servicio de Seguridad y Vigilancia a Instituciones Públicas y Privadas que requieran un servicio de calidad” (Brochure de la empresa)

En la actualidad la organización de la empresa está conformada por la Gerencia General, el área Administrativa y el área de Operaciones que se encarga de los Agentes de Vigilancia Privada (AVP). La Gerencia, es la encargada de la toma de decisiones y la contratación del personal operativo y administrativo; el área administrativa encargada de preparar los documentos administrativos a participar en licitaciones, logística y contratación de Seguros bajo la dirección del Gerente General; el área de Operaciones es la encargada del reclutamiento del personal operativo, el Jefe de Operaciones realiza la supervisión y control del desempeño de los Agentes de Vigilancia Privada (AVP), que brindan el servicio de seguridad en las distintas sedes de Lima y Callao (Ver grafica N° 1).

En el año 2010 teniendo como único cliente la Institución Educativa Alianza Francesa que se consiguió por contactos dentro de la institución, la cual contaba con cinco sedes y demandó diecinueve vigilantes y un supervisor, la empresa comienza a participar en licitaciones al siguiente año a través de consorcios, formando alianzas con las empresas Vigilia Peruanas y Sespas SAC, obteniendo así contratos con las entidades APCI, ENACO, GICA y CENEPRED, aumentando la demanda de agentes de seguridad y vigilancia, alcanzando a treinta vigilantes.

En el año 2012, gana la licitación de la entidad de CONCYTEC; para el año 2013, se firmó contratos con las entidades SUSALUD y el Archivo General de la Nación, incrementándose a cincuenta y cuatro vigilantes. Para la atención de esta última se tuvo problemas al momento de cubrir los puestos ya que se necesitaban quince vigilantes. Los problemas son causados porque la empresa de seguridad

participa en licitaciones y no cuentan con el personal adecuado y captan personal sin ninguna experiencia que no son capacitados adecuadamente.

En el año 2014 (abril) la empresa fue sancionada por la OSCE al no suscribir el contrato al ganar la Buena Pro en la A.D.P. 002-2013-EF/38.01 como consecuencia de un error involuntario en su propuesta económica cotizando una cantidad menor de puestos de vigilancia diferente a lo estipulado en los términos de referencia de la licitación, es decir la empresa no hubiera cubierto sus costos laborales de haber continuado con la ejecución del servicio. Desde esta fecha la empresa se mantuvo vigente con las entidades que ya había suscrito contrato en el año anterior o antes de la sanción, así mismo como resultado del vencimiento de algunos contratos se disminuyó personal operativo quedando treinta vigilantes.

En diciembre del 2014 la inhabilitación se levanta iniciando así nuevamente la participación en licitaciones; contando para enero 2015 con treinta y uno vigilantes. Con su nueva participación ganó el cliente CONADIS en sus tres sedes, en el transcurso del año existieron constantes quejas, reclamos, memorándums donde las entidades públicas (Ver anexo cuadro N°3) no están conformes con el servicio brindado ya que el personal de Vigilancia Privada no cumple con el horario de ingreso y salida establecido, no están correctamente uniformados y equipados, en algunos casos ha habido robos en las entidades culpando a los mismos vigilantes, así mismo la empresa no cuenta con personal descansero, dando como resultado que los contratos sean penalizados, perjudicando posteriormente en algún nuevo proceso de licitación; a su vez se dan amonestaciones y suspensiones a los vigilantes que presentan un mal desempeño

en su servicio pero por el poco personal que existe en el mercado laboral la empresa no toma la decisión de despedirlos sino más bien deciden cambiarlo de Sede. En la entidad de CONADIS sede Arequipa se presentó queja por hurto de material de oficina e indisciplina por parte de un vigilante del turno diurno, el cual siendo un fin de semana aprovecho en robar material de oficina siendo grabado por las cámaras de seguridad, por lo cual la empresa fue sancionada penalizando así el contrato. Así mismo por la antigüedad y experiencia laboral que tienen ciertos agentes en la empresa, ha ocasionado que estos disminuyan su desempeño laboral, por contar con el perfil requerido en las licitaciones que se participa, sintiéndose seguros que no serán separados de la empresa, sobrepasando la autoridad de su jefe inmediato. A consecuencia de esto la calidad del servicio prestado se ha visto disminuida por los sucesos anteriormente mencionados que se deberán tomar en cuenta como punto de mejora. Ante tal panorama en una reunión sostenida el 15 de octubre de 2016 con el Gerente General de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. se le sugiere que esta situación sea vista como una oportunidad de mejora para la empresa esencialmente en el área de operaciones donde los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) a través de su alto nivel de desempeño laboral darán por resultado una excelente calidad de servicio. Es por ello que se plantea el estudio de la relación Desempeño Laboral y Calidad de Servicio dentro de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. a fin de poder ubicar, mejorar y reforzar el área de operaciones.

1.2. Problema de Investigación

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cómo la capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016?
2. ¿Cómo la remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016?
3. ¿Cómo la motivación de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016?
4. ¿Cómo el control de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

La presente investigación pretende estudiar el comportamiento y el desempeño laboral de los Agentes de Vigilancia Privada en las distintas sedes públicas como privadas; ya que debido a los recientes sucesos que se vienen presentando en la prestación del servicio los clientes no se encuentran satisfechos afectando de esta manera la calidad de servicio.

Por lo tanto, el presente trabajo permitirá conocer las razones por las cuales los Vigilantes vienen disminuyendo su desempeño laboral que exige un servicio de tanta importancia, de tal manera que se mostrará los cambios que la empresa deberá aplicar para la mejora de la calidad de servicio que se viene brindando, dichos cambios se respaldan en la Teoría de las expectativas de Víctor Vroom donde plantea que los empleados los motiva a desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crean que eso lo llevara a obtener una buena evaluación de su desempeño, la cual conducirá a premios organizacionales (Robbins, & Jugde , p. 185).

1.3.2. Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación tiene el fin de ofrecer recomendaciones y propuestas que propicien un servicio de calidad superior eficiente que permitan el logro de los objetivos trazados por la empresa.

La calidad superior del servicio permitirá seguir creciendo, aumentar los clientes y mejorar la rentabilidad de la empresa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo influye el desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Analizar cómo la capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

2. Determinar cómo la remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.
3. Evaluar cómo la motivación de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.
4. Evaluar como el control de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Hernández (2012) En su tesis presentada sobre evaluación de desempeño laboral y proponer estrategias que aumenten el rendimiento de la empresa sobre seguro sociedad de corretaje S.A. ubicada en el municipio Baruta, estado Miranda en Venezuela. Evidencia que, al no poseer métodos de evaluación del desempeño, ni un departamento de personal que permita realizar la medición constante de los empleados de tal manera que se pueda determinar si están capacitados. Para el cumplimiento de los objetivos. se utilizó el

tipo de investigación aplicada de diseño tipo mixta que contiene parte teórica exploratoria realizada por dos fases, siendo la primera investigación de campo la cual se apoya en la información que proviene de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones, con la finalidad de obtener información relativa al desempeño laboral de los trabajadores, siendo la segunda fase una investigación documentaria basado en la búsquedas, recopilación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios. A una población de 19 empleados tomando como muestra a todo el personal, el cuestionario aplicado es total de 17 preguntas de las cuales 8 fueron cerradas y nueve de tipo mixta. Los resultados obtenidos permitieron determinar la confiabilidad del instrumento entre 0,50 hasta 0,89, teniendo como análisis tras la investigación realizada se puede apreciar que las variables que tienden a influir más en el desempeño laboral de empleados es el ambiente laboral, bien sea por la diferencia de sueldo, la falta de comunicación, carencia de objetivos, la falta de conexión y conocimiento de cargos por lo dificulta su productividad. El personal no cuenta con condiciones adecuadas que estimulen su rendimiento.

Vargas (2011) En su tesis desarrollo sobre el “desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa Safe Drive” en Ecuador, menciona que la importancia del desempeño va de la mano con las actitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieren alcanzar y por ende el buen desempeño incide en que tan bueno sea la calidad de servicio que la empresa oferte, a fin de formular lineamientos estratégicas que permitan mejorar sus procesos

en función a las metas planteadas, tomando en cuenta la satisfacción laboral de los empleados lo cual influye en el ambiente generado en la organización que le permitirá mejorar la calidad de su servicio. Planteando como objetivo determinar como el deficiente desempeño laboral incide en la calidad del servicio, la metodología que se aplica en la presente investigación es cuantitativa el análisis de los resultados obtenidos, tipo de investigación fue correlacional, descriptiva, de campo y la encuesta dirigida a los clientes internos y externos le permitió obtener información acerca de los problemas que se venían suscitando en la empresa, teniendo como población un total de 192 empleados, cuyo análisis e interpretación de datos recolectadas de los clientes externos e internos para la hipótesis planteada “el desempeño laboral mejorara la calidad del servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato”, para lo cual se utilizó el método estadístico del Ji cuadrada o χ^2 , H_0 (Hipótesis nula) el desempeño laboral no mejora la calidad del servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato, H_1 (Hipótesis alternativa) el desempeño laboral si mejora la calidad del servicio de la empresa Safe Drive de la ciudad de Ambato. Nivel de significancia de 0.05 y a 1 grados de libertad el valor xi cuadrado tabular es de $\chi^2_{t=3,841} < \chi^2_c = 57.93$, Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna es decir que el desempeño laboral si mejora la calidad del servicio de la empresa. Rechazando así la hipótesis nula. Y como otras conclusiones mencionan “El desempeño laboral por parte de los trabajadores de la empresa “Safe Drive” se ve afectado por el estrés laboral, determinado por la tensión

del aprendizaje de conducción de los clientes y a su vez la desmotivación por la insatisfacción de clientes exigentes. También se puede decir que la empresa necesita mejorar la calidad del servicio que oferta, ya que, según las encuestas, la empresa necesita un personal mejor capacitado para su mejor aprendizaje. La manera que percibe el servicio el cliente por parte de la empresa se encuentra en un porcentaje a favor, por lo cual la misma no debería descuidar ya que la calidad del servicio dentro de la organización influye para lograr los objetivos planteados. Además, se puede decir que los clientes de la empresa “Safe Drive” están insatisfechos con el desempeño de los trabajadores, haciendo esto como resultado que la empresa pierda posicionamiento y prestigio.

Salazar (2014) En su tesis elaborada de tema “La calidad en el servicio como herramienta para mejorar la participación de mercado en la compañía de seguridad privada Specials Seg Cia Ltda” en Ecuador. La presente investigación pretende mejorar la calidad en el servicio, optimizar los recursos, estandarizar los procesos internos, mantener capacitado al personal, incrementar la eficiencia y eficacia en la ejecución de todas las actividades en las cuales la empresa se desenvuelve, logrando consolidar un sistema de trabajo de calidad que refleja la satisfacción de los clientes. Planteándose como objetivo estudiar de qué manera la calidad en el servicio influye en la participación de mercado de la compañía de Seguridad Privada Specials Seg Cía. Ltda, y tomando como muestra un total de 30 encuestados entre clientes. La investigación se desarrolló bajo el

paradigma crítico-propositivo, debido a que privilegia la investigación, comprensión y explicación de los fenómenos de objetos de estudio, el enfoque utilizado es cuantitativo ya que permite analizar los datos de manera científica generalmente con la ayuda de herramientas estadísticas. Donde se plantea la H_0 : (Hipótesis nula) Una gestión basada en la calidad en el servicio no incide en la participación de mercado de la Compañía de Seguridad Privada y como H_1 : (Hipótesis alternativa) Una gestión basada en la calidad en el servicio incide en la participación de mercado de la compañía de Seguridad Privada, el nivel de significación escogido para la investigación fue del 5% o 0,05(95%), Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del chi cuadrado χ^2 el valor tabulado con un grado de libertad y nivel de significación del 5% o 0,05 es de 3.841 zona de aceptación y rechazo $\chi^2_t = 3.841 < \chi^2_c = 4,675$. Teniendo como análisis que el chi calculado 4,675 es mayor que el chi crítico 3,841 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna una gestión basada en la calidad en el servicio incide en la participación de mercado de la compañía de seguridad privada Special Seg Specials Seguridad Cía. Ltda. Y se rechaza la nula. Se llega a concluir que a través de una adecuada gestión basada en la calidad en el servicio se mejorara la participación del mercado de la compañía de seguridad privada. Por lo que se propone que la empresa adopte el diseño de un sistema de gestión de calidad como una herramienta competitiva y sustentable en el tiempo, cumplimiento con eficacia los compromisos con los clientes y eficiencia al hacer las cosas más simples, permitiendo una

interacción y comunicación adecuada entre los distintos departamentos, asegurándose de que todos los miembros de la organización estén comprometidos en brindar al cliente un servicio de calidad, detectar con facilidad los problemas y tomar acciones correctivas, es decir una mejora continua.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alcántara (2015) En su tesis elaborada sobre la relación de la estratégica integral de Gestión de personas con el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Zeus Security and Service S.A.C. en el cual define que la estrategia integral de Gestión de personas comprende la estrategia empresarial, cultura de empresa y auditoria de personas. El mejoramiento del desempeño laboral del personal en organizaciones actuales se constituye como un reto que brinda efectividad en el logro de metas a corto plazo y se constituye la ruta hacia la excelencia, La globalización, el rápido desarrollo de la tecnología de la información, la competencia desenfrenada la necesidad de competitividad constituyen poderosos efectos que el área de recursos humanos no puede ignorar. Cuyos objetivos determinar la estrategia integral de personas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores investigar y analizar la situación sobre el desempeño, proponer un modelo estratégico y medir la relación, Planteando como hipótesis la relación que existe entre el desempeño laboral y gestión de personas. El marco teórico se

sustentó en Cantera, F. y Gill, F. Chiavenato entre otros. El diseño de investigación fue Transaccional descriptivo-correctivo. Considerando a la población conformada por administrativos, supervisores y agentes de vigilancia privada un total de 134 personas, de los cuales se obtuvo una muestra de 66 trabajadores con la aplicación de un muestreo probabilístico: muestreo estratificado. Para el análisis de la información se utilizó estadística descriptiva representada por frecuencia absolutas y relativas. Los resultados determinaron que la estrategia integral de gestión de personas se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores. Para evaluar el desempeño de un trabajador se toma en cuenta el nivel de satisfacción del cliente respecto al servicio de vigilancia, actitudes. El personal debe recibir información suficiente para realizar adecuadamente sus funciones, el desempeño laboral no es una variable aislada sino que es íntimamente ligada con la estrategia integral de gestión de personas llegando a la conclusión que se debe concientizar a todo el personal de la empresa sobre las políticas, información de cada área deberá ser transmitida anticipadamente para evitar retrasos e inconvenientes con los clientes. Realizar capacitaciones frecuentes en temas sobre medidas de seguridad atención al cliente mejora continua, motivación y comunicación asertiva, las condiciones físicas del trabajador deben ser las adecuadas de acuerdo al puesto de trabajo brindándoles los equipos de protección personal necesarios para la seguridad y bienestar del colaborador.

Bisetti (2015) en su tesis *Motivación y Desempeño laboral en el personal Subalterno de una Institución Armada*, pretende como objetivo establecer la relación que existe entre la variable motivación, a través de sus tres dimensiones (logro, poder, afiliación y nivel de repercusión) que tiene sobre su variable dependiente, desempeño laboral. De una población de 250 efectivos entre hombres y mujeres, se trabajó con una muestra de 151 efectivos. El diseño planteado para su investigación fue no experimental-transversal correlacional. Fue no experimental porque no se manipulo ninguna variable independiente para ver sus efectos en la variable dependiente. Fue transversal porque se recogieron datos en un solo momento y fue correlacional porque al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Como técnica de recolección de datos se utilizó las encuestas tipo escala de Likert. De los resultados obtenidos el investigador deduce que existe una relación baja entre motivación laboral y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, por lo cual se confirma la Hipótesis alternativa de esta investigación, H1: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral. Sin embargo, deberían ser vistos con detenimiento puesto que existen otros estudios que contrarrestan este resultado dado en poblaciones tan poco investigadas y analizadas como son las Instituciones Armadas.

Quispe (2014) en su tesis Factores del desempeño laboral que permiten satisfacer las necesidades de los clientes de la Empresa Coesti Pacasmayo S.A. 2014, utilizo el diseño descriptivo – transaccional, estadístico aplicando una encuesta a 65 trabajadores como técnica de investigación. Como conclusión del mismo los factores del desempeño laboral influyen directamente porque constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo, donde podemos resaltar que el factor de desempeño laboral a través de la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción del cliente. Como conclusión nos muestra que los factores del desempeño laboral (motivación, incentivo, etc.) influyen en la satisfacción al cliente. Así mismo el personal de la Empresa Coesti Pacasmayo SAC muestra un bajo nivel motivacional, siendo el salario factor que menos motiva, por ende, afecta de manera directa el rendimiento productivo de los empleados y de la empresa. Por último, se recomienda someter a estudio la posibilidad de diseñar una propuesta de mejora a las Políticas Motivacionales en la empresa para su posterior aplicación, efectuando un seguimiento en el Desempeño Laboral de los empleados.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Variable Desempeño Laboral

2.2.1.1. Definición del desempeño laboral

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

2.2.1.2. Teorías del desempeño laboral

A. Teoría de la administración: Teoría científica

Stephen Robbins, (2005) Frederick W. Taylor padre de la administración científica resalta, el uso del método científico para determinar “La mejor manera” de hacer un trabajo. “El argumento esos cuatro principios de administración científica traerían la prosperidad tanto a los trabajadores como a los gerentes”.

Principios de la Administración Científicas de Taylor

1. Establecer la ciencia de cada parte del trabajo del individuo, que reemplace el antiguo método de “hacer al ojo”.
2. Escoger científicamente al trabajador y luego capacitarlo y desarrollarlo.
3. Cooperar entusiastamente con los trabajadores para asegurarse de que todo el trabajo se realice de acuerdo con los principios de la ciencia que se desarrolló.

4. Dividir el trabajo y la responsabilidad casi por igual entre la gerencia y los trabajadores. La gerencia asume todo el trabajo para el que está más capacitada que los trabajadores. (Stephen P. Robbins, 2005, p. 28)

B. Teoría del capital humano.

Carmen Selva (2004) El objetivo fundamental de Becker fue la comprobación de tras tener en cuenta el crecimiento del capital físico y del trabajo aún queda una parte importante por explicar del crecimiento de la renta en los Estados Unidos y por otra parte el énfasis con algunos economistas insisten en la importancia de la educación como factor del desarrollo económico, analiza la inversión del capital humano de modo que permita explicar la influencia de dicha inversión sobre los ingresos, el paro y crecimiento económico, con ese fin estudia distintas formas de invertir en el capital humano, tales como la formación en el trabajo y la escolarización, entre otras. Pero su principal aportación a la teoría del capital humano consiste en el análisis de los tipos de rendimiento de las inversiones educativas instrumentos metodológicos, dentro de este argumento teórico conformador de la teoría del capital se

encuentra lo que Carelo denomina la versión fuerte y la versión más débil.

1. La versión fuerte. - es la que afirma que existe una alta correlación causal entre capital humano productividad y salarios, de modo que una mayor inversión en capital humano incrementa la productividad de los individuos y consecuencia, se refleja en incrementos de los salarios de los individuos que han realizado inversiones educativas.
2. La versión débil. - sostiene que el capital humano es además de consumo, una inversión que se efectúa con el fin de conseguir futuras rentabilidades monetarias y no monetarias, (Selva S, Carmen, 2004, p. 35)

3. Teoría del desempeño por competencia. Evaluación de 360°

Martha Alles (2002) El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de

colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores para lograr mutua comprensión y adecuado dialogo en cuanto a lo que se espera de cada uno, la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados. (Alles, 2002 Pág. 27)

El desempeño se evalúa para decidir promociones, remuneración o simplemente para decirles a los empleados como están haciendo la tarea a partir de las evaluaciones, los jefes y sus subordinados pueden reunirse y revisar el comportamiento del empleado en relación con el trabajo, recordando que la mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación. (Alles, 2002 Pág. 60)

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o resultados. (Alles, 2002 Pág. 31)

Pasos para evaluar el desempeño:

1. Definir el puesto: asegurar de que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las

responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto. como ya se dijo, una evaluación solo puede realizarse en relación con el puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido.

2. Evaluar el desempeño en función del puesto: incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente.
3. Retroalimentación: comentar el desempeño y los progresos del subordinado. (Alles, 2002 Pág. 38)

4. Teoría de la definición de objetivos.

Stephen Robbins & Timothy Judge (2009) Según Edwin Locke, la principal fuente de motivación es la intención de luchar por alcanzar un objetivo. Éste indica a la persona qué debe hacer y cuánto esfuerzo tendrá que invertir para lograrlo. La teoría de la definición de los objetivos analiza el efecto que la especificación de objetivos, los desafíos y la realimentación producen en el desempeño de las personas. Locke busca demostrar varios aspectos de la definición de los objetivos:

La teoría de la definición de los objetivos se fundamenta en los siguientes supuestos:

1. Los objetivos bien definidos y más difíciles de alcanzar llevan a mejores resultados que las metas amplias y generales. La especificación de los objetivos funciona como un estímulo interno.
2. Si la persona acepta el objetivo y ha sido capacitada, cuánto más difícil sea el objetivo, más elevado será el nivel de desempeño. El compromiso con un objetivo difícil depende de que la persona realice un gran esfuerzo.
3. La persona trabaja mejor cuando recibe realimentación sobre sus avances en busca del objetivo y esto le ayuda a percibir la diferencia entre lo que está haciendo y lo que debería hacer. La realimentación es una guía de comportamiento. Cuando es autogenerada, o sea que la misma persona supervisa su desempeño y progresos, es más poderosa que la obtenida de una fuente externa.

La eficacia personal significa que el individuo tiene la convicción íntima de que es capaz de realizar la tarea encomendada. Cuanto mayor sea la eficacia personal, mayor será su confianza en que podrá desempeñar el trabajo con éxito. Las personas que tienen una baja eficacia personal tienden a abandonar las tareas y a desistir de sus esfuerzos; mientras, aquellas que tienen una gran eficacia personal tienden a luchar más arduamente. Éstas responden a la realimentación negativa con mucha mayor determinación. La definición individual de los objetivos no funciona igual para todas las tareas. Los resultados son mejores cuando la tarea es simple, conocida e independiente. Cuando existe mucha interdependencia entre las tareas, la definición de objetivos en grupo funciona mejor. Según la teoría de la determinación de objetivos, existen cuatro métodos básicos para motivar a las personas:

1. El dinero. No debe ser el único motivador, sino que se debe aplicar junto con los tres métodos siguientes.
2. Definición de objetivos.
3. Participación en la toma de decisiones y en la definición de objetivos.

4. Rediseño de los puestos y las tareas, de modo que representen un desafío mayor y atribuyan más responsabilidad a las personas. (Robbins & Judge, T.A, p. 183)

5. **Teoría de las expectativas de Víctor Vroom.**

Stephen Robbins & Timothy Judge (2009) La teoría de las expectativas afirma que la fuerza para que una tendencia actúe de cierta manera depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya seguido de un resultado dado y de lo atractivo que resulte este para el individuo. La teoría plantea que los empleados los motiva desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crean que eso lo llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño; que esta conducirá a premios organizacionales como un bono aumento de salario o ascenso y que los premios satisfacen las metas personales de los empleados, la teoría se centra en tres relaciones:

1. Relación esfuerzo – desempeño. La probabilidad que percibe el individuo de que desarrollar cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño.

2. Relación desempeño –recompensa. Grado que el individuo cree que el desempeño a nivel particular llevara a la obtención del resultado que se desea.
3. Relación recompensa-metas personales. Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de alguien y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para el individuo. (Robbins, & Jugde, p. 197).

6. Teoría de Lawler y Porter

María Palomo (2010) Para Lawler y Porter (1967) a satisfacción del trabajador es, por una parte, función del valor y magnitud de las recompensas que obtiene realmente como consecuencia de la realización de su propio trabajo y, por otra parte, de las que considera que debería obtener.

Su teoría presenta la novedad de diferenciar las relaciones entre las recompensas extrínsecas, y las intrínsecas en situaciones laborales, adjudicándoles diferentes papeles en el proceso motivacional.

1. Las recompensas **extrínsecas** serían aquellas que son controladas por la organización, como el salario, los ascensos, el status y la seguridad, dirigidas fundamentalmente a satisfacer las necesidades de nivel inferior.
2. Las recompensas **intrínsecas** están relacionadas con la satisfacción de las necesidades de autorrealización o de desarrollo o necesidad de nivel superior.

Para estos autores, las recompensas intrínsecas y extrínsecas no están directamente relacionadas con la satisfacción en el trabajo, ya que la relación se ve modulada por las recompensas “consideradas justas” por el trabajador. Esta variable se refiere al nivel o cantidad de la recompensa que un individuo considera que debe recibir por su rendimiento en el trabajo. Un individuo puede mostrarse satisfecho con una pequeña cantidad de recompensas si cree que es la cantidad justa que merece por su trabajo.

De acuerdo con esta teoría, si la satisfacción depende, en parte, de las recompensas realmente recibidas por el trabajador y, en parte, del nivel de rendimiento

alcanzado, es evidente que “es la satisfacción la que depende del nivel de rendimiento y no al revés”.

(Palomo, 2010, Pág. 105)

7. Teoría de los dos factores de Herzberg

Manuel Gonzales (2006) Frederick Herzberg estableció la existencia de dos factores que influían en la motivación laboral estos son:

1. Factores de Higiene o Extrínsecos. - Con este tipo de factores se satisfacen las necesidades biológicas primarias, los trabajadores se sienten insatisfechos porque estos factores no les motivan para la ejecución de sus tareas, aunque sí pueden ayudar en la eliminación de algunas preocupaciones de los sujetos. Entre ellos podemos encontrar las remuneraciones, la planificación organizacional, el ambiente laboral, la seguridad, el status, etc.
2. Factores Motivadores o Intrínsecos. - Son aquellos que influyen en el individuo haciendo que su labor sea ejecutada eficazmente, por lo

tanto, el trabajador estará contento con su trabajo dentro de ellos podemos encontrar: logro, responsabilidad, promoción, etc. Con estos factores se satisfacen las necesidades de autorrealización (González, 2006, p. 89).

8. Teoría X y Teoría Y de Mcgregor.

María Palomo (2010) Los trabajos de Douglas McGregor se desarrollan en el campo de los estilos de dirección y la motivación de los trabajadores, y asumen un esfuerzo continuo para demostrar que la importancia del potencial humano, para ayudar a la empresa a conseguir sus objetivos, era mucho mayor de lo que suponía la mayoría de los directivos del momento.

Desde su punto de vista, tanto las personas como las organizaciones obtendrían importantes beneficios de la implantación, en las empresas, de un clima de mayor libertad y flexibilidad, apoyado en una supervisión más abierta y participativa.

Por medio de la teoría X y teoría Y, planteo una distinción entre los supuestos relativos a la motivación humanas sobre gerencia de personal.

La Teoría X asume que a las personas les desagrada el trabajo y deben ser obligadas, controladas y dirigidas hacia los objetivos que persigue la organización.

La Teoría Y (integración de objetivos) hace hincapié en el interés intrínseco que, por término medio, tiene las personas en su trabajo y su deseo de actuar con propia iniciativa para resolver los problemas de la empresa. (Palomo, 2010, Pág. 101).

9. Modelo Jerárquico ERC de Alderfer

Manuel Gonzales (2006) Clayton Alderfer se basó en la teoría de Maslow, para establecer tres niveles de necesidades principales:

1. Necesidades de Existencia (necesidades E):
Abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow, Y hacen referencia a las necesidades primarias del individuo.

2. Necesidades de Relación (necesidades R)
Abarcan tanto las necesidades sociales, como las de estima y consideración, de Maslow. En este caso estas, están basadas en la necesidad de amistad del individuo con otras personas.
3. Necesidades de Crecimiento personal (necesidades C): Abarcan las necesidades de autorrealización de Maslow, es decir, auto desarrollo del propio potencial del individuo.
(González, 2006, Pág. 87)

10. La Administración por objetivos por Peter Drucker

Yulosa Obarama (2013) Es una técnica de dirección de actividades mediante la planeación y el control administrativo, basada en el principio que dice que: “para alcanzar resultados, la organización necesita definir antes qué negocio está realizando y a dónde pretende llegar. Es un sistema dinámico que integra la necesidad de la empresa de alcanzar sus objetivos de lucro y crecimiento, con la necesidad del gerente de contribuir a su propio desarrollo. Es un estilo exigente y equilibrado de administración de empresas.

La APO presenta las siguientes características principales:

1. Establecimiento conjunto de objetivos entre el ejecutivo y su superior.
2. Establecimiento de objetivos para cada departamento o posición.
3. Interrelación de los objetivos departamentales.
4. Énfasis en la medición y el control de resultados.
5. Evaluación, revisión y modificación continuada de los planes.
6. Participación activa de los ejecutivos.
7. Apoyo constante del staff.

1. Establecimiento conjunto de objetivos entre el ejecutivo y su superior: Consiste en la participación conjunta en el establecimiento y fijación de los objetivos, tanto del ejecutivo como de su superior. La participación del ejecutivo puede variar, desde su simple presencia durante las reuniones, donde puede ser escuchado, hasta la posibilidad de iniciar la propuesta de reestructuración del trabajo, con relativa autonomía en el desarrollo del plan.

2. Establecimiento de objetivos para cada departamento o posición: Estos se establecen según el nivel de Gerencia. Básicamente la APO está fundamentada en el establecimiento de objetivos por niveles de gerencia. Los objetivos, a alto nivel, pueden denominarse objetivos, metas, propósitos o finalidades; sin embargo, la idea básica es la misma: definir los resultados que un gerente, en determinado cargo, deberá alcanzar.
3. Interrelación de los objetivos de los departamentos: Aunque no todos los objetivos se basan y apoyan en los mismos principios básicos, siempre existe alguna forma de correlacionar los objetivos de varios departamentos o gerentes.
4. Énfasis en la medición y el control de resultados: A partir de los objetivos trazados por cada departamento, el ejecutivo y su superior elaboran los planes tácticos adecuados para alcanzarlos de la mejor manera. Dichos planes se convierten en herramientas para alcanzar los objetivos de cada departamento. En todos los planes, la APO hace énfasis en la cuantificación, la medición y el

control, lo que hace necesario medir los resultados alcanzados y compararlos con los resultados planeados.

5. Evaluación, revisión y modificación continuada de los planes: Prácticamente todos los sistemas de la APO tienen alguna forma de evaluación y revisión regular del progreso realizado a través de los objetivos alcanzados y por alcanzar, lo que permite prever ciertas situaciones y fijar nuevos objetivos para el período siguiente.

Para tal fin se sigue un ciclo típico con las siguientes etapas:

1. Se establecen por departamento.
2. Se elabora el plan táctico para alcanzarlos.
3. Se elaboran planes operacionales para la implementación del plan táctico.
4. Se evalúan los resultados de la ejecución y se comparan con los objetivos permanentemente.
5. Se revisan y reajustan los planes en función de los resultados obtenidos. Se pueden modificar los objetivos.

6. Se establecen los nuevos objetivos para la siguiente temporada, tomando en cuenta los resultados de la anterior.
 7. Se repite el proceso.
-
6. Participación activa de los ejecutivos (dirección):
La mayor parte de los sistemas de la APO involucran más al superior que al empleado. El superior establece los objetivos, los vende, los mide y evalúa el progreso. Ese proceso, frecuentemente utilizado, es mucho más un control por objetivos que una administración por objetivos.
 7. Apoyo constante del staff: La ampliación de la APO requiere del fuerte apoyo de un STAFF previamente entrenado y preparado. Exige coordinación e integración de esfuerzos, lo que puede ser efectuado por el STAFF. (Peter F. Drucker,
http://teoriasdelaadministracion113.blogspot.pe/2013/03/administracion-por-objetivos_9540.html)

11. Teoría cognoscitiva social

Michael Hitt (2006) Una teoría del proceso estrechamente relacionada con la teoría de la expectativa fue desarrollada por el psicólogo Albert Bandura. Para nuestros objetivos nos encontramos en un componente clave de la Tcs: la autoeficacia el concepto de la autoeficacia se define como la confianza de un individuo acerca de sus capacidades para inspirar su motivación, sus recursos cognoscitivos y sus cursos de acción necesarios para realizar con éxito una tarea específica dentro de un contexto dado. Es decir, la auto eficacia es el grado de confianza que tiene un individuo de ser capaz de realizar una tarea en una situación específica. Tales creencias tienen tres dimensiones: magnitud (la dificultad de realizar una tarea), fuerza (la certeza de realización) y generalidad (el grado en que tareas similares, pero no idénticas se pueden realizar). La investigación disponible parece demostrar que cuando las personas tienen una alta autoeficacia, es mejor su desempeño relacionado con el trabajo. El administrador dispone de varias formas para influir positivamente en la autoeficacia de quienes trabajan con él y para él. Podría crear las oportunidades para que ellos muestren sus habilidades y tengan éxito

en tareas difíciles que quizá rechazaron hacer inicialmente. Usted mismo es capaz de modelar el comportamiento exitoso de ellos, o de brindarles las condiciones laborales necesarias para que aprendan de los empleados más experimentados y competentes en la tarea, la investigación ofrece evidencia convincente de que usted puede motivar a otros para mejorar su desempeño. Y como ilustra la sección incrementar la autoeficacia de un individuo es algo que se aplica en muchos tipos de culturas. (Hitt, 2006, p. 320)

12. Teoría del equilibrio de Lawler

Magarita Chiang, María Martín & Antonio Nuñez (2010) La teoría del equilibrio, también llamada modelo de la satisfacción de facetas o teoría de la discrepancia, fue desarrollada por Lawler (1971,1973), y constituye una extensión del análisis de las relaciones entre satisfacción y rendimiento realizado por Lawler y Porter. Estos autores señalan que la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento está mediada por las recompensas. Es decir, se dan dos tipos de procesos, uno de comparación intrapersonal y otro de comparación interpersonal, la esencia de este modelo se resume en la siguiente propuesta: la

satisfacción laboral partiendo de las diferentes facetas y aspectos del trabajo. La esencia de este modelo se resume en la siguiente propuesta: la satisfacción o insatisfacción laboral es producida por la relación que se establece entre la expectativa y la realidad de una recompensa, entendiendo por recompensa todos aquellos reconocimientos que puedan existir en un entorno laboral. Así, en tanto exista una correspondencia entre lo esperado y lo recibido, Lawler prevé la aparición de la satisfacción, mientras que cuando exista una desigualdad, bien por defecto o por exceso, se producirá un sentimiento de insatisfacción. En este sentido, la satisfacción vendría determinada por la discrepancia entre lo que la persona piensa que debería recibir y lo que percibe que realmente obtiene. La idea de lo que debería recibir depende de sus contribuciones (cualificaciones) y de los requerimientos del puesto, así como de la relación que percibe entre las contribuciones y los resultados que obtienen las personas que toma como referentes, la percepción de los resultados que realmente está obteniendo determinada, por una parte, por sus propios resultados reales y, por otra, por los resultados de los demás. (Chiang, Martin & Nuñez., 2010, p. 181)

2.2.2. Variable calidad de servicio

2.2.2.1. Definición de calidad de servicio

Según Deming, (2011, p. 170) “la calidad se define como la conformidad con los requisitos para satisfacer las necesidades de los clientes, para que las organizaciones tengan éxito deben prestar atención a la calidad y la satisfacción del cliente se deberá aplicar la mejora continua para obtener excelencia en el trabajo”

2.2.2.2. Teorías de calidad de servicio

A. Los catorce principios que propone William Edwards Deming.

Alejandro Medina (2005).

1. Crear constancia del propósito.
2. Adoptar la filosofía de mejoramiento continuo a través de procesos.
3. Cesar la dependencia sobre la inspección.
4. Establecer relaciones de largo plazo con proveedores.

5. Mejorar constantemente y para siempre todos los sistemas.
6. Institucionalizar el entrenamiento comprehensivo.
7. Instituir en el liderazgo a través de la organización.
8. Sacar lemas.
9. Romper barreras.
10. Eliminar “slogans” y metas.
11. Eliminar trabajos estandarizados, administración por objetivos (APO), sustituir liderazgo por la gestión por números.
12. Remover barreras que quitan a los trabajadores su derecho a sentirse orgullosos de su trabajo.
13. Activar programas de educación y autoevaluación.
14. Involucrar a todos en la transformación.

B. El modelo europeo: el modelo de la calidad percibida de Grönroos

Javier Rial (2007) Según Grönroos sitúa al consumidor como eje central constituyendo la fuente de información principal para medir la calidad de servicio. En tal sentido las percepciones de calidad tienen como

referente aquellos que los clientes piensan que una empresa de servicios debe ofrecer, la calidad percibida de los servicios se define como el resultado de un proceso de evaluación, en el que el consumidor compara sus expectativas con el servicio percibido.

Dolors Setó (2004) Indica que Grönroos (1984) desarrolló un modelo de calidad de servicio, en el que los consumidores evalúan la misma comparando el servicio esperado con el servicio recibido.

El autor distingue en la calidad de servicio tres componentes o dimensiones:

1. La Calidad Técnica: que se centra en lo que el cliente recibe, es decir, el resultado del proceso.
2. La Calidad Funcional: que se centra en como el servicio es entregado, es decir, en el propio proceso.
3. La imagen: es muy importante para las empresas de servicios, a esta dimensión le afectara la comunicación boca-oído, las relaciones publicas, los precios, etc.

Lo que los clientes reciben en su experiencia con la empresa es, sin duda alguna, importante para evaluar la calidad, pero es simplemente una de sus dimensiones: la calidad técnica. Es lo que se le da al cliente cuando el proceso productivo y las interacciones comprador-vendedor han finalizado (por ejemplo, al cliente de un restaurante le darán de comer, al cliente de un hotel le proporcionarán una habitación, etc.) Todos estos resultados de las operaciones de la empresa son parte de la experiencia de la calidad; pero, además, cuando el cliente evalúa el servicio recibido también tendrá en cuenta la forma en que el resultado del proceso es transmitido. La forma en que el personal de contacto realiza sus tareas, lo que dice o cómo lo dice son aspectos que también influyen en la opinión del cliente respecto al servicio. Es decir, al cliente también le afecta la forma en que recibe el servicio; siendo esta otra de las dimensiones de la calidad: la calidad funcional.

Del modelo de Grönroos se puede decir que la calidad total percibida no estará solamente determinada por el nivel de calidad técnica y funcional, sino más bien por las diferencias que existan entre la calidad esperada y la calidad experimentada.

C. Teoría de la excelencia

Martha Vargas y Luzángela Aldana (2006) Tom Peters & Robert Waterman. En busca de la excelencia, quienes arman que los grandes negocios son exitosos, en la medida que apliquen los principios de la calidad y el servicio. Se diría que sus principios son una combinación entre la competitividad, la calidad y excelencia, de tal forma que se alcance el éxito. Estos autores resaltan ocho atributos de la excelencia; ellos son:

1. **Énfasis en la acción:** “Hágalo, arréglolo e inténtelo”
2. **Cercanía al cliente:** las organizaciones sobresalientes tienen una conciencia clara de por quién existen y entonces operan en función del cliente. Por lo tanto, para lograr la cercanía al cliente practican:
 - a) Obsesión por el servicio
 - b) Obsesión por la calidad
 - c) Arte de buscar los nichos

Para tal efecto practican estrategias como, mejorar la segmentación, habilidad para precios, astucia en

el manejo de la tecnología, orientación hacia la resolución de los problemas, voluntad de gastar e invertir, escuchar a los usuarios.

3. Autonomía e iniciativa, siempre en busca de los campeones, entendidos estos últimos como los creadores fantásticos que impulsan las innovaciones.

4. Productividad contando con las personas.

5. Valores claros y manos a la obra.

6. Zapatero a tus zapatos.

7. Estructuras sencillas y staff reducido.

8. Estira y afloja simultáneo. (Vargas, 2007, p. 43)

D. Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente

Martha Vargas & Luzángela Aldana (2006) Jacques Horovitz. Para el profesor Horovitz, la excelencia se basa en un coeficiente de calidad que se deriva de la relación entre el valor obtenido y el precio que se ha pagado.

Su teoría centra la atención en *cómo* competir a través del servicio y *cómo* mejorar la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora, desde los programas de

fidelización de clientes, hasta la creación de cultura de servicio.

Su premisa: la excelencia en el servicio lleva a alcanzar la satisfacción del cliente clave. Su metodología la basa en el programa de servicio, partiendo de un diagnóstico cuyo objetivo es establecer los cero defectos; y para tal efecto se generan estrategias de servicio, con opciones muy puntuales.

Como mecanismo de gestión en el servicio, desarrolla la rueda de la fortuna de la gestión del servicio, que inicia en el conocimiento del cliente y analiza con el seguimiento y control.

En la rueda utiliza la medición de la satisfacción del cliente y las normas de calidad del servicio, para unir las expectativas de los clientes con la misión de la organización que ofrece el servicio. (Vargas, 2006, p. 45)

E. Modelo de Parasuraman Zeith y Berry

Javier Rial (2007) Plantean que la calidad percibida resulta de la magnitud y dirección de la disparidad

observada entre el desempeño obtenido en un servicio y las expectativas. Llegando a concluir que la calidad de servicio es más difícil de evaluar que la calidad de los bienes tangibles, tanto para los clientes como para la organización.

La calidad de servicio es lo que los clientes dicen que es y se establece en función de la comparación entre las expectativas y el rendimiento percibido. La calidad de servicio va más allá de los resultados, e incluye también el modo en que se proporciona el servicio. (Rial, 2007, p. 75-76)

Para ello ante la inexistencia de un trabajo específicos que tratasen la medida de la calidad en el servicio emprendieron un amplio estudio exploratorio de carácter cualitativo, consistente en la realización de reuniones de grupos con consumidores y entrevistas en profundidad a directivos, con el que elaboraron su modelo de calidad de servicio. La contrastación empírica del mismo permitió, además, el diseño de una metodología para la medición de la calidad con el que cuantificar las relaciones establecidas en el modelo que dio como resultado la famosa escala SERVQUAL. La primera versión de este modelo se realizó en 1988

modificándose en 1990, quedando la escala tal y como la conocemos actualmente

.

Los elementos condicionantes de las expectativas:

1. Comunicación boca-oído: hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros usuarios.
2. Necesidades personales: se refiere al servicio que verdaderamente necesita cada cliente.
3. Experiencias anteriores: las expectativas de los clientes dependen de sus expectativas previas.
4. Comunicación externa: publicidad.

Las diez dimensiones de la calidad de servicio:

1. **La fiabilidad.** - implica la coherencia y fiabilidad en la actuación.
2. **La capacidad de respuesta.** - se referencia a la voluntad o destreza de los empleados.
3. **La profesionalidad.** - poseer las destrezas y el conocimiento necesarios.
4. **La accesibilidad.** - acercamiento. - y la facilidad de contacto.

5. **La cortesía.** - educación, el respeto, la consideración y la amabilidad del personal de contacto.
6. **La comunicación.** - mantener a los clientes informados en su lenguaje.
7. **La credibilidad.** - confianza, verosimilitud y honestidad.
8. **La seguridad.** - estar a salvo de peligros riesgos o dudas.
9. **La comprensión o conocimiento del cliente.** - implica un esfuerzo por entender las necesidades del cliente.
10. **Los elementos tangibles.** - incluye las pruebas físicas del servicio. (Alberdi & Andrada, 1988, p. 76)

F. Control de Calidad en toda la Empresa

Edmundo Guajardo (1996) A Ishikawa se le relaciona con el movimiento de control de calidad en toda la empresa, iniciado en Japón entre 1955 y 1960. Expone que este movimiento no se dirige solo a la calidad del producto, sino también a la calidad del servicio después de la venta, la calidad de la administración, de

la compañía, del ser humano, etc. Los efectos que se logran son:

1. La calidad del producto se ve mejorada y llega a ser más uniforme; se reducen los defectos.
2. Mejora la confiabilidad de los productos.
3. Bajan los costos.
4. Los niveles de producción se incrementan y es posible laborar programas más racionales.
5. Se reducen los desperdicios y reprocesos.
6. Se establece y mejora la técnica.
7. Se reducen los gastos por inspección y pruebas.
8. Se racionalizan más los contratos entre vendedor y comprador.
9. Crece el mercado para las ventas.
10. Mejora la relación entre los departamentos.
11. Disminuyen los datos y reportes falsos.
12. Se discute con más libertad y democracia.
13. Las juntas se realizan más tranquilamente.
14. Las reparaciones y las instalaciones de equipos y facilidades se hacen más racionalmente.
15. Mejoran las relaciones humanas.

2.3. Glosario de términos

Actitud. - es la disposición total que una persona tiene frente a un estímulo, fruto de un aprendizaje evaluativo, y que genera en ella una atencencia a reaccionar o responder, en forma positiva o negativa (González, V. J, 1993, p.367).

APCI: Agencia Peruana de Cooperación Internacional, es un organismo público ejecutor dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.

Calidad percibida. - la valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio. (Miranda, G.F, Chamorro, M. A & Rubio, L. S. 2007 p.241).

Calidad de servicio: la calidad se define como la conformidad con los requisitos para satisfacer las necesidades de los clientes, para que las organizaciones tengan éxito deben prestar atención a la calidad y la satisfacción del cliente se deberá aplicar la mejora continua para obtener excelencia en el trabajo (Deming, 2011, p. 170).

Capacitación: Es una experiencia de aprendizaje, pretende producir cambios relativamente permanentes en los empleados, de modo que mejore la capacidad para desempeñar su trabajo. Implica cambia las habilidades, los conocimientos, las actitudes o el comportamiento. Incluso signifique cambiar lo que saben los

empleados, su forma de trabajar o su actitud ante sus trabajos, compañeros de trabajo, gerentes y la organización (Robbins & Decenzo, 2002, pág. 196).

Capital humano: Es el conocimiento, las competencias y otros atributos que poseen los individuos y que resultan relevantes a la actividad económica (OECD: 1998). Se considera la acumulación de inversiones anteriores en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que permiten aumentar la productividad, el capital humano, constituyen un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad de las personas para encontrar un empleo que retribuya sus capacidades laborales. (Theodore, 1959, Pág. 3).

CENEPRED: es un organismo público ejecutor que conforma el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), responsable técnico de coordinar, facilitar y supervisar la formulación e implementación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en lo que corresponde a los procesos de estimación, prevención, reducción del riesgo de desastres y reconstrucción.

Certificación BASC: (Business Alliance for Secure Commerce) es una alianza empresarial internacional sin fines de lucro que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Busca la implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad para el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad.

Certificación ISO: (Organización Internacional de Normalización) es una organización no gubernamental, independiente, cuyos 163 miembros son los organismos nacionales de normalización. A través de sus miembros, la organización reúne a expertos que ponen sus conocimientos conjuntamente para desarrollar estándares internacionales, apoyo a la innovación relevante para el mercado, basado en el consenso voluntario y que ofrecen soluciones a los problemas mundiales.

ISO 9001: 2015 ayuda a asegurar que los clientes obtengan productos y servicios de buena calidad consistentes, nuevos, hermosos y beneficios comerciales.

Comunicación. - proceso marcado por muchos factores (cultura, cercanía de los interlocutores, estados de ánimo) la comunicación requiere que partiendo de determinados esquemas y experiencias previas el emisor represente de manera simbólica aquello que quiere expresar, por otra parte, el receptor debe decodificar el mensaje transmitido por el emisor (De la cruz, L. I S.f, p.20).

CONADIS: El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, es el órgano especializado en cuestiones relativas a la discapacidad y ejerce la rectoría del Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – SINAPEDIS, articulando esfuerzos intersectoriales e intergubernamentales para garantizar la inclusión económica, social, política, cultural y tecnológica de las personas con discapacidad bajo un enfoque social.

CONCYTEC: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, es el organismo público rector de la ciencia, tecnología e innovación

encargado de formular políticas, y de promover y gestionar acciones para generar y transferir conocimiento científico y tecnologías a favor del desarrollo social y económico del país.

Control: Es un proceso que dirige las actividades de los individuos hacia el logro de objetivos de la organización. Una vez que los gerentes ponen en marcha sus planes deben verificar que se cumplan. Si los planes no se ejecutan correctamente el gerente debe tomar las medidas necesarias para corregir el problema. Contribuyen a la mejorar el proceso de planificación organizativa. A la vez es una acción que ajusta el desempeño a estándares preestablecidos y su base es la información que llega a los gerentes. (Fernández, E, 2010, Pág. 752).

Crecimiento económico a la variación porcentual (positiva) del producto bruto interno (PBI) de una economía en un periodo determinado (<http://www.ipe.org.pe/content/crecimiento-economico>).

Eficacia personal. - expectativas que posee una persona sobre lo que es capaz de hacer por Pelechano (1996), según Banduro en 1997, se refiere a la capacidad percibida por el sujeto, de salir adelante en situaciones específicas, es la convicción de que uno puede llevar a cabo con éxito la conducta necesaria para producir determinados resultados, (Polaino, Cabanyes & Del pozo, 2003, p. 419).

ENACO: Empresa Nacional de la Coca S.A., es una empresa estatal de derecho privado, en la modalidad de sociedad anónima, con la finalidad de coadyuvar a preservar la salud de la población a través de la comercialización de la hoja de

coca y sus derivados, así como su industrialización con fines benéficos, sustentada en el marco jurídico vigente.

Enfoque al cliente. - Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. (<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>).

Estándar: Es una unidad de medidas adoptada y aceptada comúnmente como criterios de referencia para la evaluación. La estandarización es la aplicación de patrones en una organización o sociedad para obtener uniformidad y reducir costo.

GICA: Gestión Integrada de la Calidad Ambiental, es la apuesta tomada para dar soporte a la informatización e integración de una gran parte de los sistemas de la Dirección General de Prevención y Calidad Ambiental de la Consejería de Medio Ambiente, constituyendo un sistema de gran dimensión, compuesto en la actualidad por treinta y dos subsistemas, cada uno de los cuales constituye un proyecto de mediano tamaño, pero con un alto grado de interrelación entre sí.

Habilidades. - se desarrollan a lo largo del crecimiento. Son fruto de la maduración independiente de la experiencia. (González, V. J, 1993, p.107).

Manejo de Conflictos. - consiste en utilizar distintos procesos de diagnósticos estrategias de negociación y otras intervenciones diseñadas para resolverlos (Caldas, B., Castellanos N. & Hidalgo, O.M., S.F, p. 292).

Mejora continua. - es la creación de un sistema organizado para conseguir cambios continuos en todas las actividades de la empresa que den lugar a un aumento de la calidad total (Alcalde. P., 2009, p.20).

Motivación: Por motivación se entiende la compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección (hacia el objeto-meta buscado o el objeto evitado), la motivación despierta, inicia, mantiene, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento y pone fin al mismo, una vez lograda la meta que el sujeto persigue. El ser humano refleja objetos indicadores de la satisfacción de sus necesidades que le inducen a actuar; experimenta deseos emociones, aspiraciones y propósitos que, de existir las condiciones adecuadas, dirige e impulsa su actividad hacia determinada meta cuya obtención le proporciona satisfacción, también surgen circunstancias externas, insatisfacciones, deseos y proyectos, que modifican la dirección y el grado de intensidad de dicha actividad. (González, 2008, Pág. 52).

Objetivos. - resultado preciso a alcanzar en un plazo determinado, definido cualitativo y/o cuantitativos, para el que han determinado y afectado los medios necesarios (organización, presupuesto) (Palomar, p. 20).

OSCE: Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas en las adquisiciones públicas del Estado peruano. Tiene competencia en el ámbito nacional, y supervisa los procesos de contratación de bienes, servicios y obras que realizan las entidades estatales.

Planificación estratégica. - es el modo que tiene las organizaciones para relacionarse con su entorno garantizando su desarrollo, viabilidad, estabilidad y supervivencia. (Montes, &, Gonzales p.43).

Quejas: Una queja es una insatisfacción manifestada - escrita u oral que un consumidor hace a la empresa en relación a los productos o servicios que esta comercializa (Carvajal, M. L 2015, Pág. 124).

Reclamo: también expresa insatisfacción, pero el reclamante siente vulnerados sus derechos. En ella pone de manifiesto los hechos y solicita una solución o algún tipo de compensación. La reclamación debe seguir una serie de procedimientos tanto en su gestión o su formalización como en su resolución, establecidos por la administración, mientras que para las quejas no existe este protocolo de actuación (Carvajal, M. L 2015, Pág. 124).

Remuneración: Es toda retribución que percibe una persona a cambio de un servicio prestado con su trabajo a otra, para alguna actividad productiva o la realización de un servicio. También podemos decir que se trata de una

contraprestación por el servicio prestado, el salario no es ningún acto de beneficencia. Es algo merecido notablemente. (Urquijo, J & Bonilla, J. Pág. 31).

Satisfacción del cliente. - Philip Kotler define con el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Campiña D.& Fernández H. 2016 p. 123)

Satisfacción laboral: actitud general del individuo hacia su trabajo, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr obtenerla, expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. (Garzón, 2005, p. 74).

SERVQUAL. - propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, esta escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre percepciones y las expectativas de los clientes (Miranda, G.F, Chamorro, M. A & Rubio, L. S, 2007, p. 250).

SUCAMEC: La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Municiones y Explosivos de uso Civil, entidad que Regula, supervisa y fiscaliza, a nivel nacional, los servicios de seguridad privada y el uso civil de armas de fuego, municiones, explosivos y productos pirotécnicos, mediante la aplicación de recursos tecnológicos y la gestión de un equipo humano competente y comprometido en beneficio de la sociedad.

SUSALUD: La Superintendencia Nacional de Salud, es la institución encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano, para lo cual orienta sus

acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atienda o su condición de aseguramiento.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

El desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad del servicio a sus clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

3.2 Hipótesis Específica

1. La capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.
2. La remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.
3. La motivación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

4. El control de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

3.3 Identificación de Variables

El desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C., influye en la calidad del servicio a sus clientes, Lima 2016.

Donde:

Variable Independiente (Variable Causa)  Desempeño Laboral

Variable Dependiente (Variable Efecto)  Calidad de Servicio

3.4 Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición Operacional
Variable independiente Desempeño Laboral	El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Capacitación	Frecuencia de Capacitación Conocimiento técnico Aplicación de instrucciones	Número de veces que se realizan durante un periodo Basado en el conocimiento teórico previamente adquirido Poner en práctica los conocimientos adquiridos
		Remuneración	Satisfacción en la remuneración Reconocimiento por horas extras	Bienestar que se tiene por la retribución de un servicio prestado Pago adicional por el tiempo extra trabajado
		Motivación	Reconocimiento Incentivos Realización personal Rotación de puestos	Hecho Intangible que recibe un trabajador por sus funciones Recompensa tangible para premiar un resultado Oportunidad de crecimiento profesional que brinda la empresa Intercambio de ubicación en los puestos de trabajo
		Control	Puntualidad Rondas de supervisión Amonestación y suspensión	Realización de actividades a su debido tiempo Acción de verificar que el personal se encuentre realizando su trabajo Advertencia y privación temporal de ejercer su servicio o funciones
Variable dependiente Calidad del Servicio	Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.	Comunicación	Capacidad de respuesta Reporte de incidencias	Disposición de ayudar a los clientes y entregarles un buen servicio Informe sobre un hecho o suceso presentado en el puesto de trabajo
		Enfoque al cliente	Vocación de servicio Orden en el trabajo Disposición en el servicio	Actitud permanente de colaboración Secuencia en la cual son colocadas cosas, ideas o personas en un espacio o tiempo determinado Es la aptitud que presenta una persona para realizar una determinada actividad
		Actitud	Asumir responsabilidades Aplicación de valores Presentación personal	Tomar para sí un asunto, deber, tarea para el cumplimiento de obligaciones Son los que mandan un comportamiento respetuoso hacia los demás. Es el aspecto con el que se muestra una persona.
		Habilidades	Manejo de conflictos	Conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una situación.

3.5 Matriz de Consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño Metodológico	Métodos y Técnicas - Instrumento	Población y Muestra
Desempeño Laboral y Calidad de Servicio	¿De qué manera el desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016?	Determinar cómo influye el desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C., Lima 2016.	El desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad del servicio a sus clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.	Desempeño Laboral	Capacitación	Frecuencia de Capacitación Conocimiento técnico Aplicación de instrucciones	Diseño No experimental de tipo Transeccional/Transversal	Levantamiento de Datos utilizando como técnica la Encuesta	Población: 72 Agentes de Vigilancia Privada. Muestra: 72 Agentes de Vigilancia Privada.
	Problemas Específicos	Objetivo Específico	Hipótesis Específica		Remuneración	Satisfacción en la remuneración Reconocimiento por horas extras			
	¿Cómo la capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016?	Analizar cómo la capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.	La capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.		Motivación	Reconocimiento Incentivos Realización personal Rotación de puestos			
				Control	Puntualidad Rondas de supervisión Amonestación y suspensión	Muestreo			
	¿Cómo la remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016?	Determinar cómo la remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.	La remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.	Calidad de Servicio	Comunicación	Capacidad de respuesta Reporte de incidencias			No Probabilístico - Tipo Discrecional (Intencional o por Juicio)
	¿Cómo la motivación de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016?	Evaluar cómo la motivación de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.	La motivación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.		Enfoque al cliente	Vocación de servicio Orden en el trabajo Disposición en el servicio			
¿Cómo el control de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016?	Evaluar como el control de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.	El control de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.	Actitud		Asumir responsabilidades Aplicación de valores Presentación personal				
			Habilidades	Manejo de conflictos					

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es Explicativo ya que presenta dos variables para el estudio: “**Desempeño Laboral**” y “**Calidad de servicio**” es decir una relación de **causa-efecto**, ya que una variable incide en la otra.

4.2. Diseño de Investigación

La presente investigación se desarrollará mediante el Diseño No Experimental de tipo Transaccional o Transversal ya que se estará analizando dos variables al mismo tiempo y lugar es decir en la empresa Corporación de Seguridad Latina en la Ciudad de Lima y en el año 2016.

4.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis para el presente trabajo de Investigación es el Agente de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C.

4.4. Población de Estudio

Para el desarrollo de la presente Investigación la Población de estudio estará integrada por los Agentes de Vigilancia Privada de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C.

4.5. Tamaño de Muestra

En vista de que la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. cuenta con una población pequeña, se tomara como tamaño de muestra los 72 Agentes de Vigilancia Privada.

4.6. Selección de Muestra

Tomando en cuenta el Tamaño de muestra, y siguiendo criterios subjetivos se decidió utilizar un **Muestreo No Probabilístico de Tipo Discrecional**, también conocido como **muestreo Intencional o por Juicio**, donde los individuos son elegidos a criterio del Investigador. En consecuencia, los Agentes de Vigilancia Privada serán los que facilitarán información necesaria para la presente investigación.

4.7. Técnicas de Recolección de Datos

Sabino (1992), afirma que este aspecto de la investigación no es más que la “Implementación instrumental del diseño escogido”. Por tal motivo utilizaremos como técnica de recolección de datos “**la encuesta**” la cual será aplicada a los Agentes de Vigilancia Privada.

Asimismo, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 22.

V. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

5.1. Análisis e Interpretación de Resultados

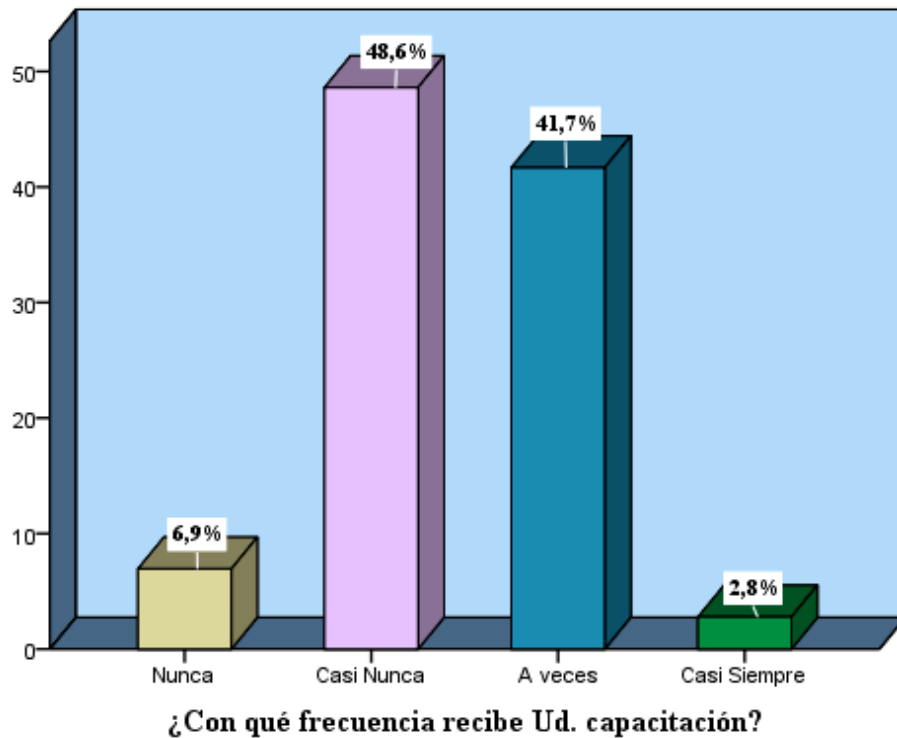
Pregunta N° 1 ¿Con que frecuencia recibe Ud. capacitación?

Tabla N° 1. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. Según frecuencia de capacitación, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	6,9	6,9	6,9
Casi Nunca	35	48,6	48,6	55,6
A veces	30	41,7	41,7	97,2
Casi Siempre	2	2,8	2,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 1. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según frecuencia de capacitación, Lima 2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 6.9% y 48.6% manifiesta que “nunca” y “casi nunca” reciben capacitación, encontrándose así poco preparados para proporcionar un servicio de calidad que la empresa requiere. Por otro lado, el 41.7% de los agentes que “a veces” reciben capacitación se encontrarían preparados para proporcionar un servicio de calidad.

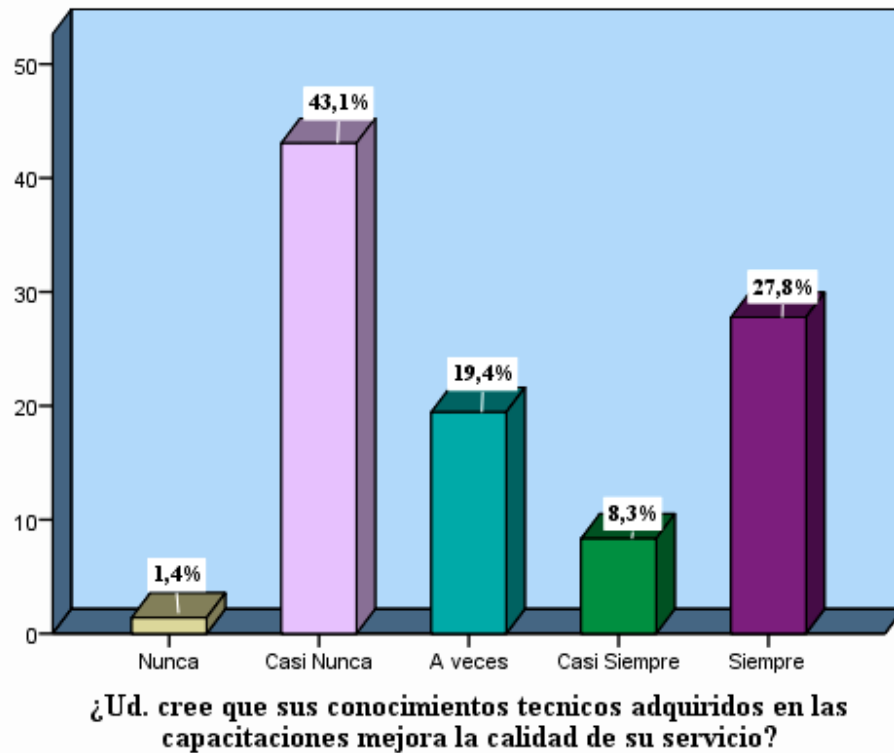
Pregunta N° 2 ¿Ud. Cree que sus conocimientos técnicos adquiridos en las capacitaciones mejoran la calidad de servicio?

Tabla N° 2. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según conocimiento técnico, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Casi Nunca	31	43,1	43,1	44,4
A veces	14	19,4	19,4	63,9
Casi Siempre	6	8,3	8,3	72,2
Siempre	20	27,8	27,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 2. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según conocimiento técnico, Lima 2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que el 1.4 % y 43.1% creen que los conocimientos técnicos adquiridos en las capacitaciones “nunca” y “casi nunca” ayudarían a mejorar la calidad de servicio. Por el contrario, el 8.3% y 27.8% manifiestan que “casi siempre” y “siempre” los conocimientos técnicos adquiridos en la capacitación si mejora la calidad de servicio que frecen al cliente.

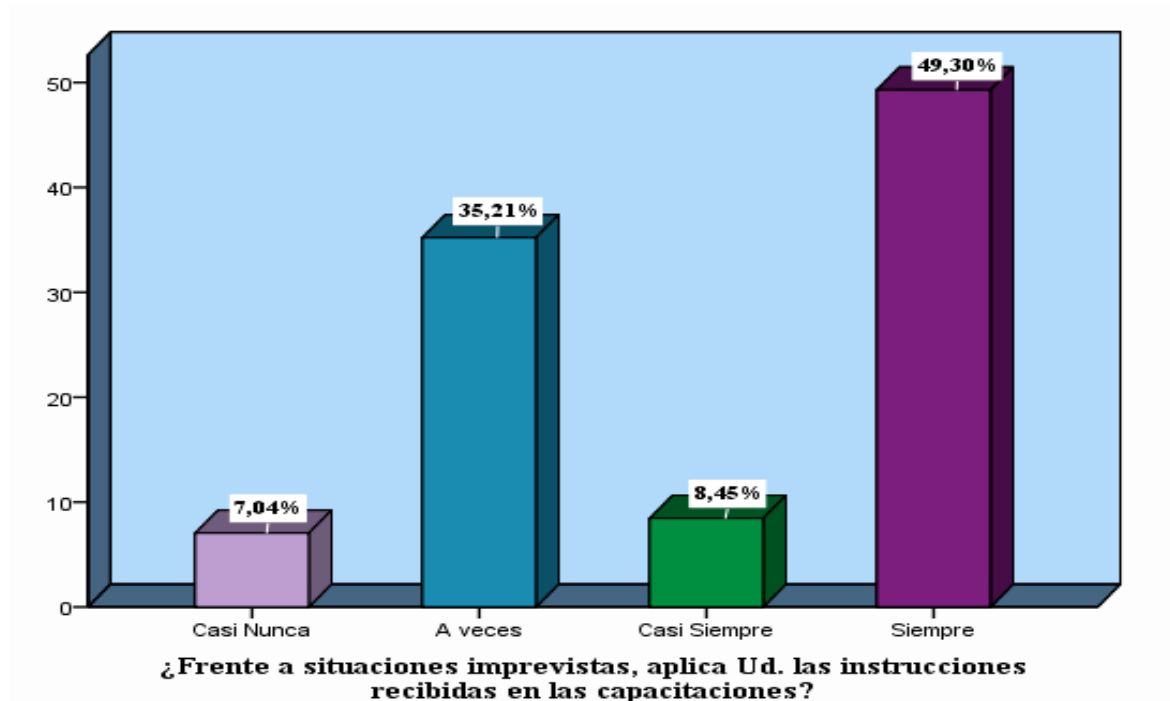
Pregunta N° 3. ¿Frente a situaciones imprevistas, aplica Ud. las instrucciones recibidas en las capacitaciones?

Tabla N° 3. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según aplicación de instrucciones, Lima 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	6,9	7,0	7,0
	A veces	25	34,7	35,2	42,3
	Casi Siempre	6	8,3	8,5	50,7
	Siempre	35	48,6	49,3	100,0
	Total	71	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		72	100,0		

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 3. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según aplicación de instrucciones, Lima 2016 Lima 2016



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 35.21% manifestó que “a veces” aplica las instrucciones dadas frente a situaciones de imprevistos que se den en el puesto de trabajo, y solo el 49.30% indicó que “siempre” aplicaría las instrucciones recibidas en las capacitaciones. El cumplimiento de las instrucciones dadas permite al agente proporcionar respuestas rápidas frente a ocurrencias en el momento del servicio.

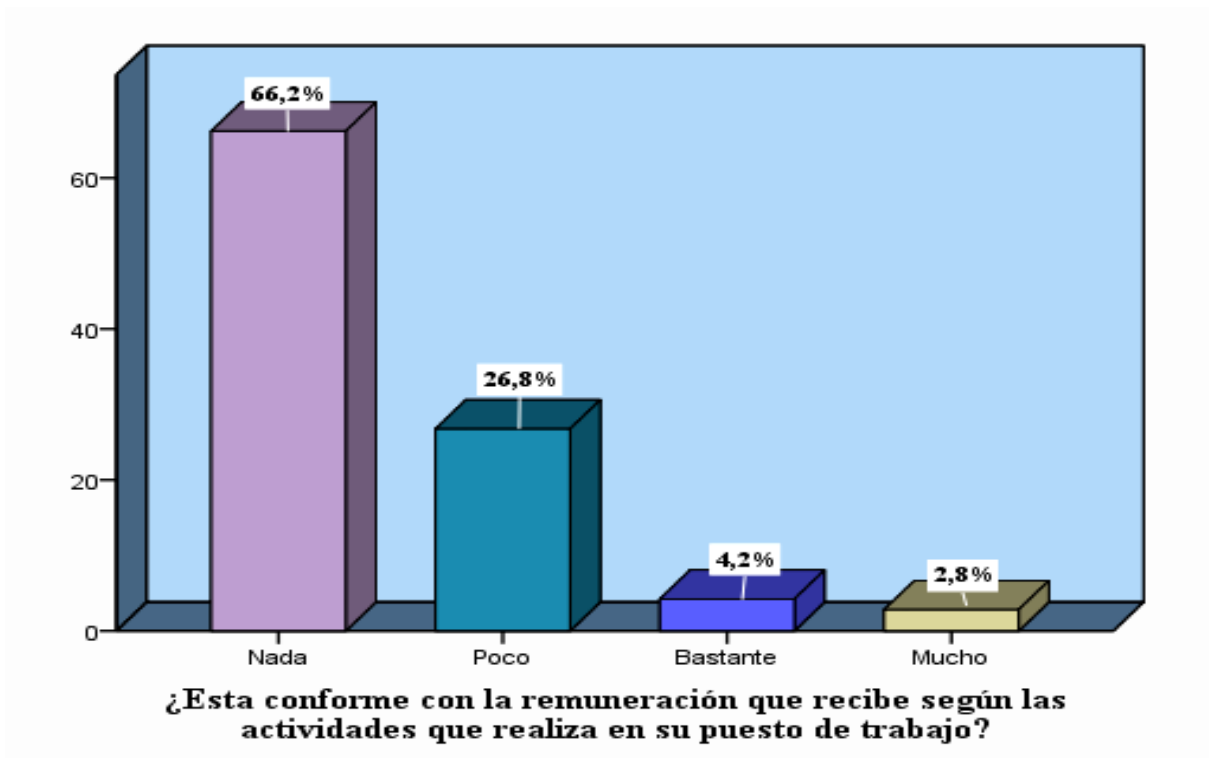
Pregunta N° 4 ¿Está conforme con la remuneración que recibe según las actividades que realiza en su puesto de trabajo?

Tabla N° 4. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según conformidad con la remuneración, Lima2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	47	65,3	66,2	66,2
	Poco	19	26,4	26,8	93,0
	Bastante	3	4,2	4,2	97,2
	Mucho	2	2,8	2,8	100,0
	Total	71	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		72	100,0		

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 4% de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según conformidad con la remuneración, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que el 66.2% indica estar “nada” conforme con la remuneración que recibe según las actividades que realizan, mientras que el 4.2% y 2.8% indican estar “bastante” y “muy” conforme con su remuneración. Esta diferencia en la remuneración de los agentes, se manifiesta en su bajo nivel de desempeño, originando que la calidad de atención en muchos clientes se vea afectada.

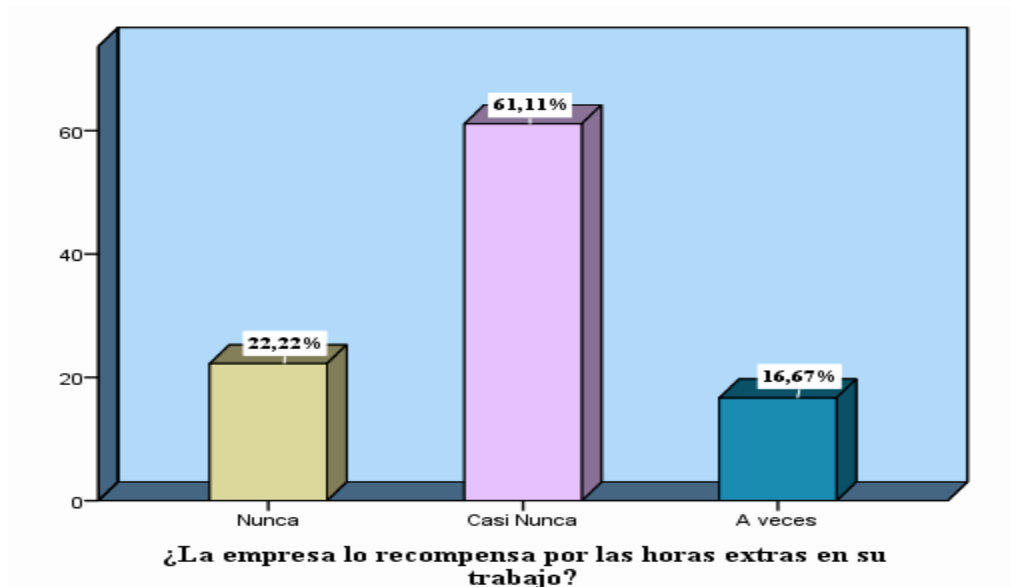
Pregunta N° 5. ¿La empresa lo recompensa por las horas extras en su trabajo?

Tabla N° 5. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según recompensa por horas extras en su trabajo, Lima 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	16	22,2	22,2	22,2
Casi Nunca	44	61,1	61,1	83,3
A veces	12	16,7	16,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 5 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según recompensa por horas extras en su trabajo, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 22.22% y 61.11% indicó que la empresa “nunca” y “casi nunca” recompensa las horas extras en su puesto de trabajo. Por otro lado, el 16.67% manifestó que “a veces” la empresa recompensa las horas extras en su puesto de trabajo. Esto conlleva que los vigilantes se nieguen apoyar al supervisor cuando se requiere cubrir puestos por unas horas, ocasionando que los puestos de servicios no estén cubiertos.

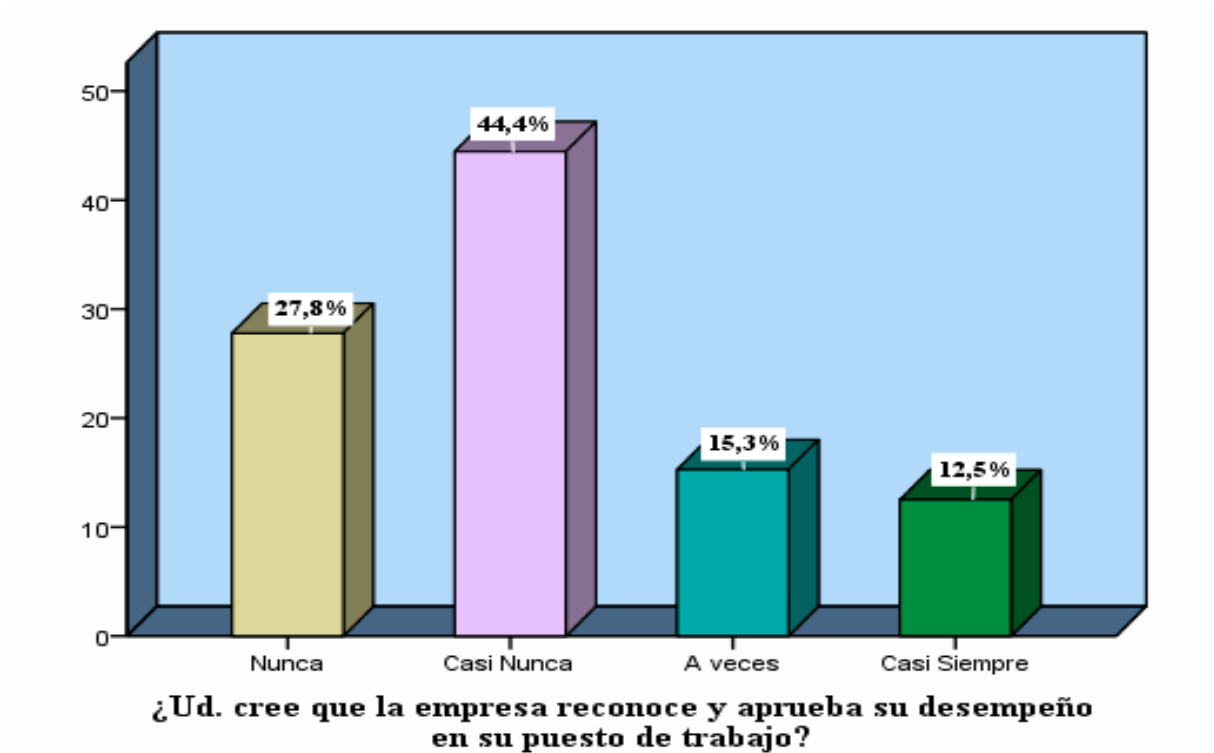
Pregunta N° 6. ¿Ud. cree que la empresa reconoce y aprueba su desempeño en su puesto de trabajo?

Tabla N° 6. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según reconocimiento en su puesto de trabajo, Lima 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	27,8	27,8	27,8
	Casi Nunca	32	44,4	44,4	72,2
	A veces	11	15,3	15,3	87,5
	Casi Siempre	9	12,5	12,5	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 6 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según reconocimiento en su puesto de trabajo, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que el 27.8% y 44.4% indicó que la empresa “nunca” y “casi nunca” reconoce y aprueba su desempeño en su puesto de trabajo, mientras que el 12.5% manifiesta que “casi siempre” la empresa reconoce y aprueba su desempeño en su puesto de trabajo, originando que los vigilantes no se sientan motivados en su puesto de trabajo.

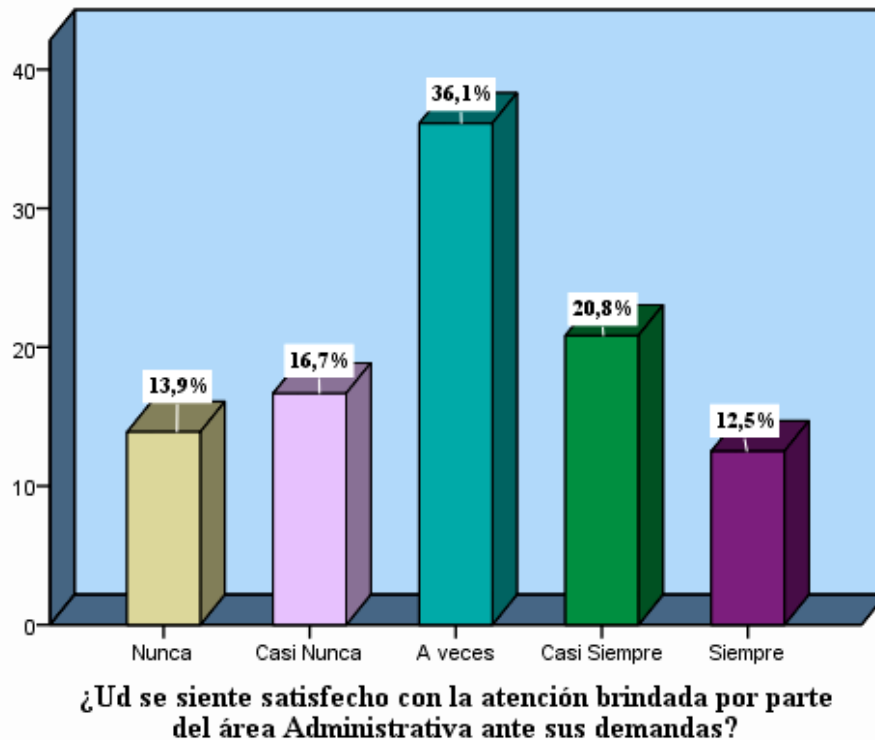
Pregunta N° 7. ¿Ud. se siente satisfecho con la atención brindada por parte del área Administrativa ante sus demandas?

Tabla N° 7. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según satisfacción en la atención brindada por área administrativa, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	13,9	13,9	13,9
Casi Nunca	12	16,7	16,7	30,6
A veces	26	36,1	36,1	66,7
Casi Siempre	15	20,8	20,8	87,5
Siempre	9	12,5	12,5	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 7 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según satisfacción con la atención brindada por área administrativa, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 13.9% indica “nunca” estar satisfecho con la atención brindada por parte del área administrativa ante sus demandas, asimismo el 36.1% indica que “a veces” se sienten satisfechos con la atención brindada por parte del área administrativa, mientras que el 12.5% señala “siempre” estar satisfechos. Esto se debe a que el área administrativa tiene que atender las necesidades del personal operativo, ya que la empresa actualmente no cuenta con el área de RR. HH, por ende, tienen la obligación de apoyar a los agentes ante cualquiera consulta y/o requerimientos.

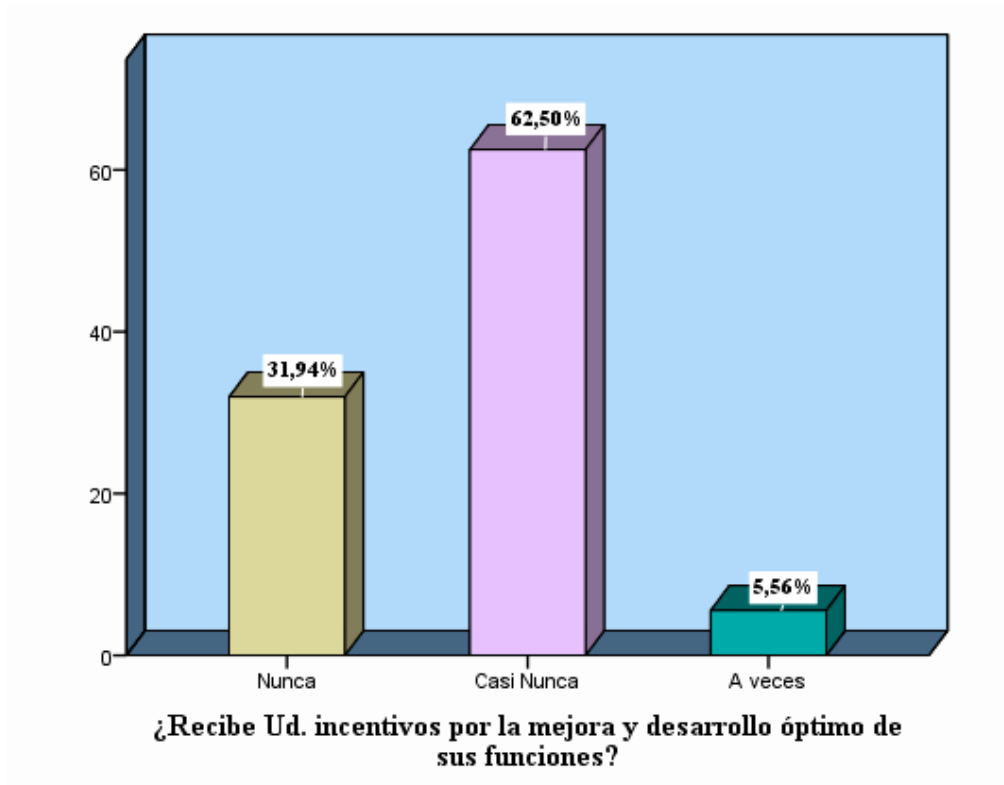
Pregunta N° 8. ¿Recibe Ud. incentivos por la mejora y desarrollo óptimo de sus funciones?

Tabla N° 8. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según incentivos por la mejora y desarrollo de sus funciones, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	23	31,9	31,9	31,9
Casi Nunca	45	62,5	62,5	94,4
A veces	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 8 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según incentivos por la mejora y desarrollo de sus funciones, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) el 31.94% indicaron “nunca” recibir incentivos para la mejora y desarrollo óptimo de sus funciones, el 62.5% “casi nunca” reciben incentivos, mientras que la diferencia 5.56% declaró que “a veces” reciben incentivos por el desarrollo óptimo de sus funciones. Originando que los vigilantes no desarrollan un buen nivel de desempeño ya que no hay ningún incentivo que los motive a dar una buena calidad de servicio.

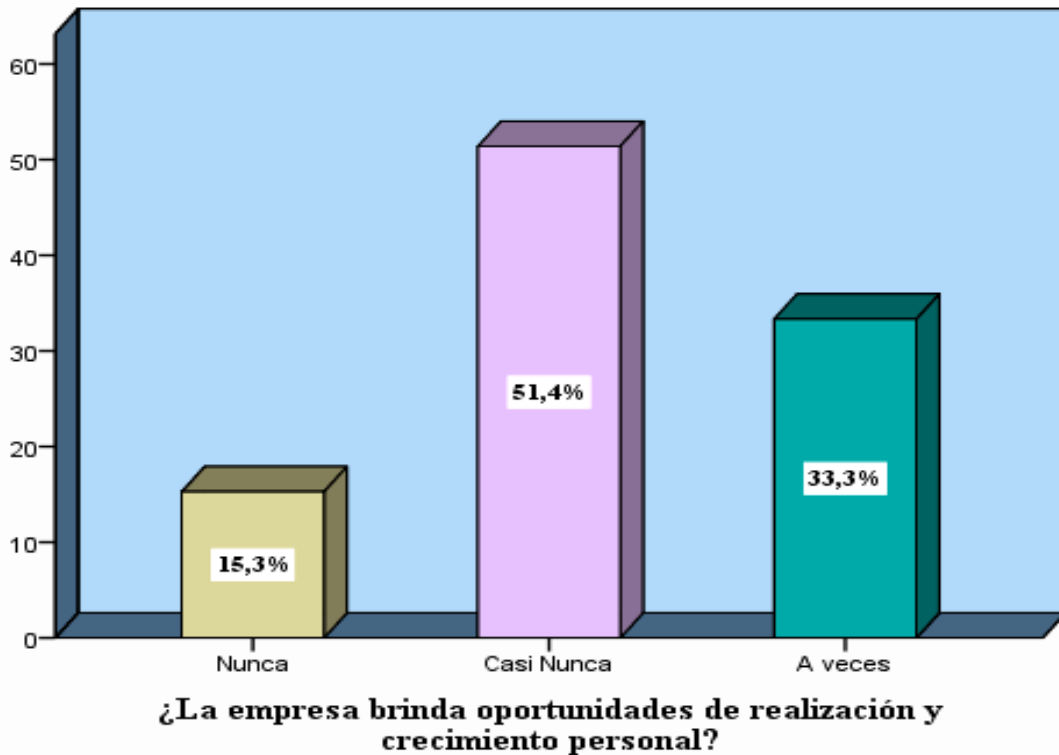
Pregunta N° 9. ¿La empresa brinda oportunidades de realización y crecimiento personal?

Tabla N° 9. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según oportunidades de realización y crecimiento personal, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	15,3	15,3	15,3
Casi Nunca	37	51,4	51,4	66,7
A veces	24	33,3	33,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 9 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según oportunidades de realización y crecimiento personal, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 15.3% y 51.4% indican que la empresa “nunca” y “casi nunca” brinda oportunidades de realización y crecimiento personal, por otro lado se tiene que un 33.3% manifiesta que “a veces” la empresa brinda oportunidades de realización y crecimiento personal, originando que los vigilantes no se sientan motivados de mostrar un buen nivel de desempeño, ya que muchas veces cuando surge un nuevo puesto de trabajo (Jefe de Grupo y/o Supervisor) contratan personal externo y no dan la oportunidad al personal operativo que tiene tiempo trabajando en la empresa.

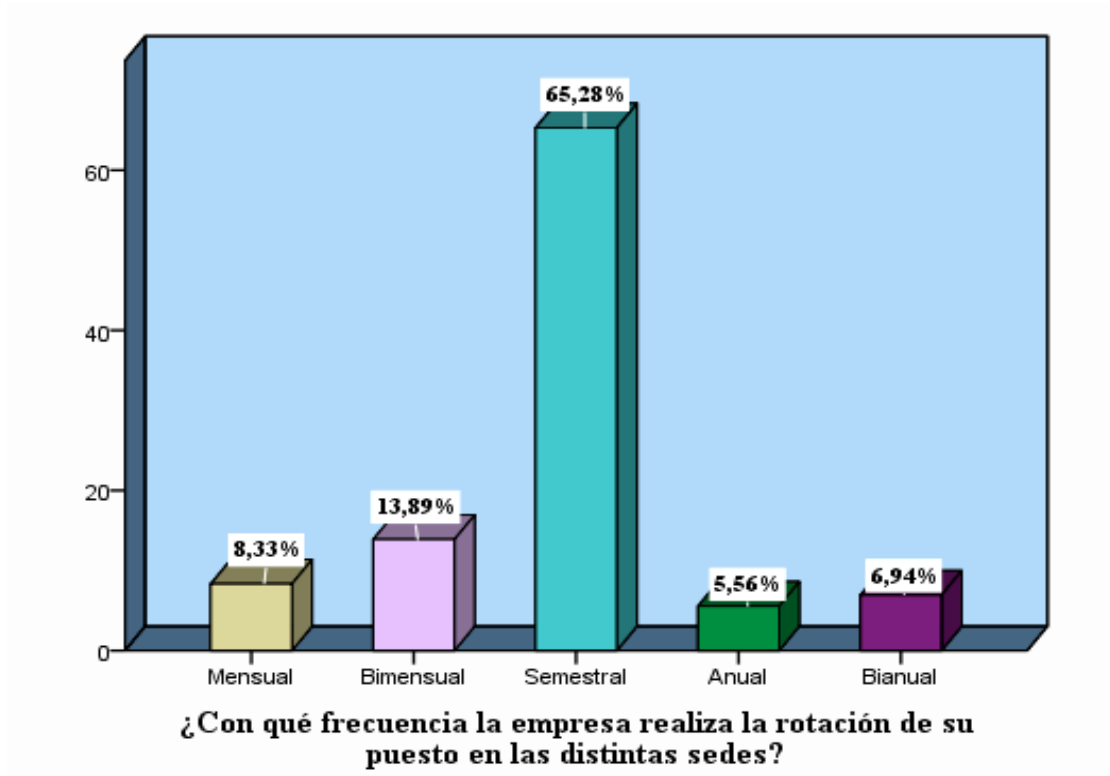
Pregunta N° 10. ¿Con qué frecuencia la empresa realiza la rotación de su puesto en las distintas sedes?

Tabla N° 10. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según rotación de puestos, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensual	6	8,3	8,3	8,3
	Bimensual	10	13,9	13,9	22,2
	Semestral	47	65,3	65,3	87,5
	Anual	4	5,6	5,6	93,1
	Bianual	5	6,9	6,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 10 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según rotación de puestos, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 8.33% y 13.89% indicaron que la empresa los rota de forma “mensual” y “bimensual” respectivamente, mientras que un 5.56% y 6.94% los rotan de forma “anual” y “bianual” respectivamente. En conclusión, la empresa mantiene una frecuencia “semestral” de rotación del 65.28%, lo cual es útil para detectar errores y evaluar el comportamiento y desempeño de los agentes en las diferentes entidades que se presta el servicio

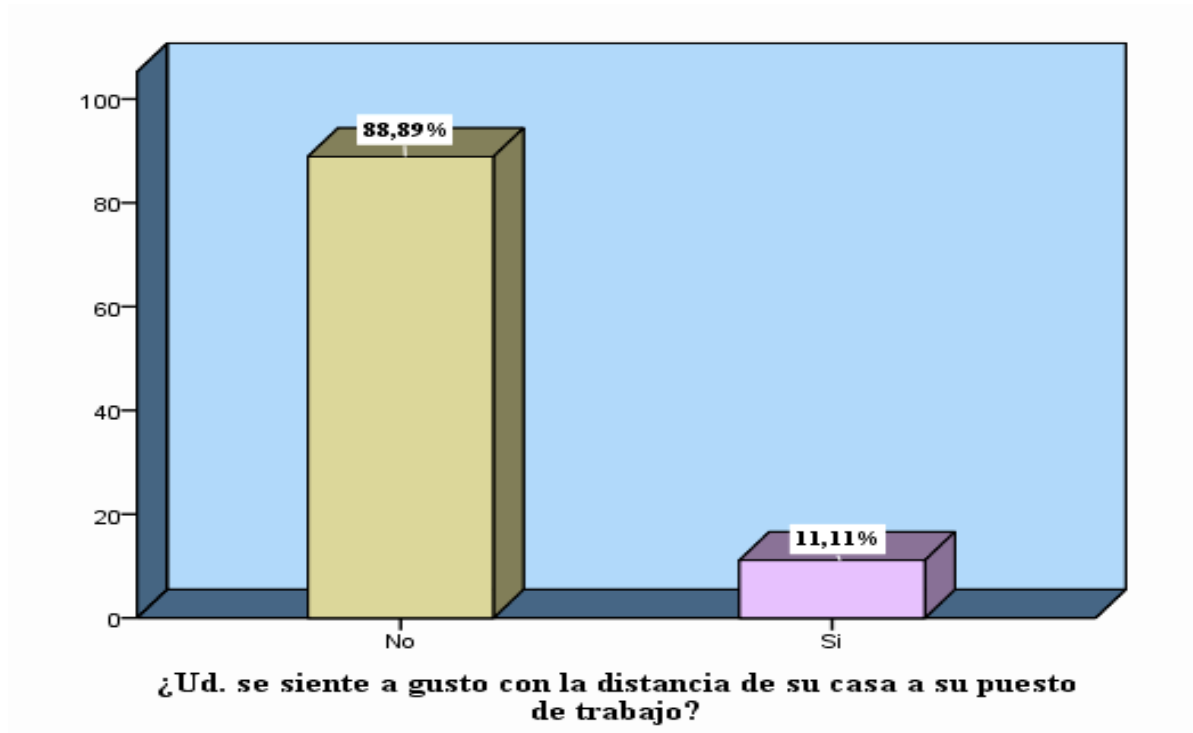
Pregunta N° 11 ¿Ud. se siente a gusto con la distancia de su casa a su puesto de trabajo?

Tabla N° 11. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según distancia de su casa a su puesto de trabajo, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	64	88,9	88,9	88,9
Si	8	11,1	11,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 11 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según distancia de su casa a su puesto de trabajo, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 88.89% indica “no” estar a gusto con la distancia de su casa a su puesto de trabajo, mientras que el 11.11% “si” está a gusto con la distancia de su casa a su puesto de trabajo. Es por ello que uno de los problemas que presenta la empresa, son las tardanzas y faltas por parte de los agentes, lo cual no excusa el compromiso y responsabilidad que deben mostrar en su desempeño de funciones.

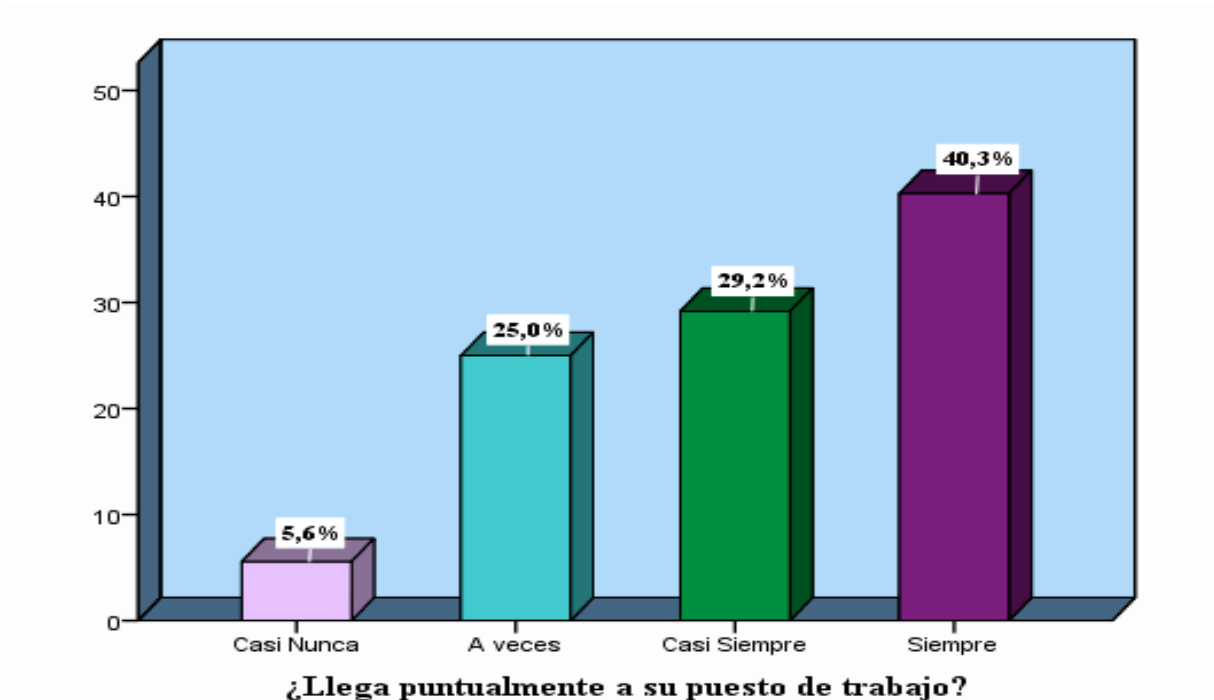
Pregunta N° 12 ¿Llega puntualmente a su puesto de trabajo?

Tabla N° 12. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según puntualidad a su puesto de trabajo, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	4	5,6	5,6	5,6
A veces	18	25,0	25,0	30,6
Casi Siempre	21	29,2	29,2	59,7
Siempre	29	40,3	40,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 12 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según puntualidad a su puesto de trabajo, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que solo un 40.3% indicaron que “siempre” llegan de manera puntual a su puesto de trabajo, mientras que un 5.6% y 25% indican que “casi nunca” y “a veces” llegan puntuales a su puesto de trabajo. Por lo tanto, existe una relación directa con la pregunta anterior donde la mayoría no está conforme con la distancia de su casa al puesto de trabajo, originando que la mayoría de los agentes no lleguen puntualmente a su puesto de trabajo afectando calidad de servicio a los clientes.

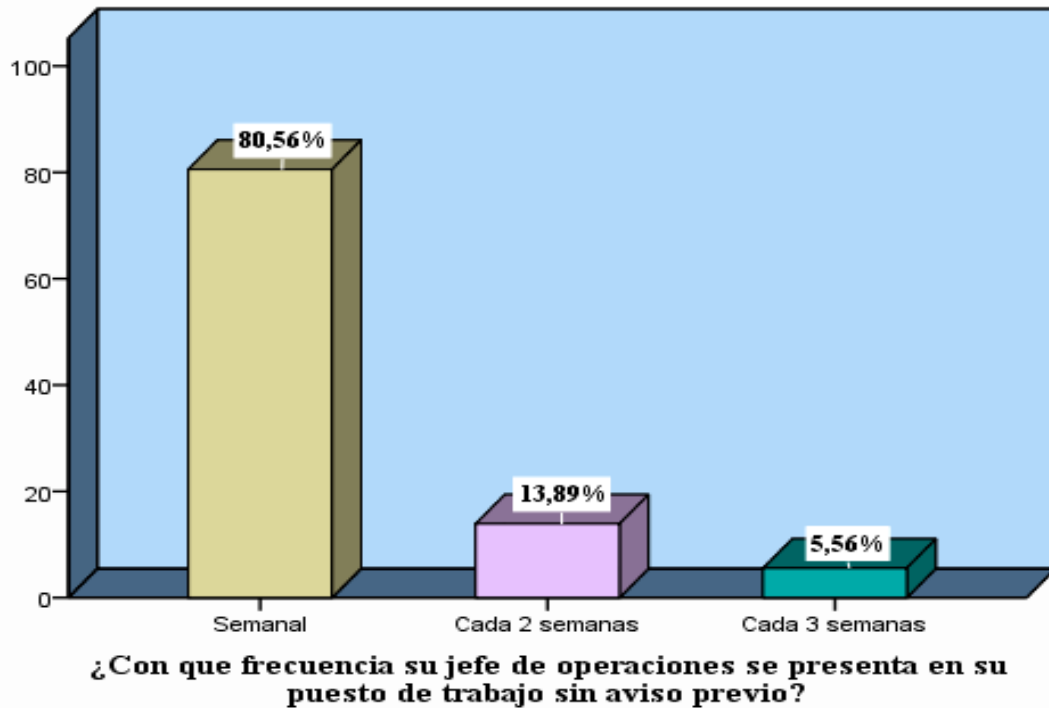
Pregunta N° 13 ¿Con que frecuencia su jefe de operaciones se presenta en su puesto de trabajo sin aviso previo?

Tabla N° 13. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según frecuencia que se presenta su jefe de operaciones a su puesto de trabajo, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Semanal	58	80,6	80,6	80,6
Cada 2 semanas	10	13,9	13,9	94,4
Cada 3 semanas	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 13 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según frecuencia que se presenta su jefe de operaciones a su puesto de trabajo, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 80.56% indicaron que el Jefe de Operaciones “semanalmente” se presenta en su puesto de trabajo sin previo aviso, por otro lado, un 5.56% indica que el Jefe de Operaciones se presenta “cada 3 semanas” en su puesto de trabajo. Cabe mencionar que los lugares que el Jefe de Operaciones frecuenta entre 2 a 3 semanas, son entidades que no están en la ruta cercana en sus rondas y es ahí donde el personal tiene mayor libertad y poco control de sus actividades.

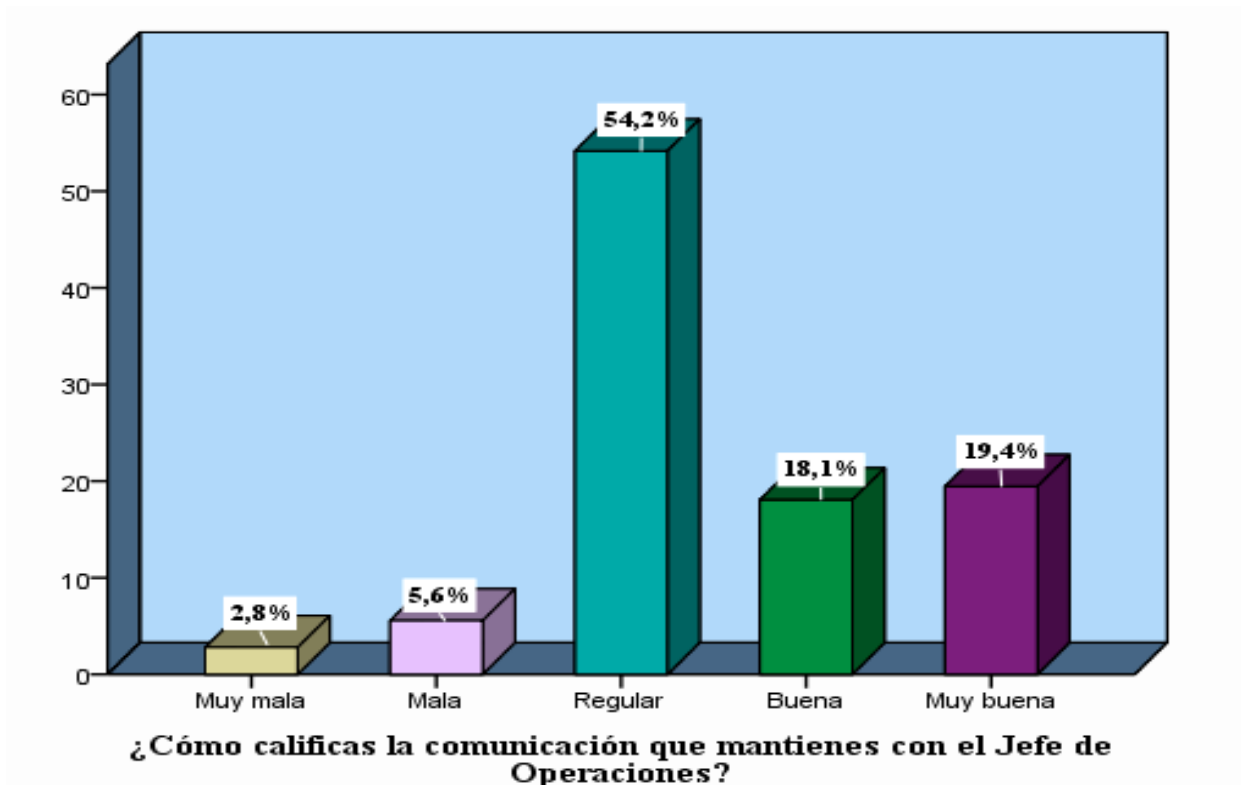
Pregunta N° 14 ¿Cómo calificas la comunicación que mantienes con el Jefe de Operaciones?

Tabla N° 14. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según comunicación con el jefe de operaciones, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy mala	2	2,8	2,8	2,8
Mala	4	5,6	5,6	8,3
Regular	39	54,2	54,2	62,5
Buena	13	18,1	18,1	80,6
Muy buena	14	19,4	19,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 14 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según comunicación con el jefe de operaciones, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 19.4% indicaron que mantienen “muy buena” comunicación con el Jefe de Operaciones, asimismo 54.2% indicaron que la comunicación es “regular” y un 2.8% “muy mala”. Siendo este último un punto a mejorar ya que, si existe una comunicación o retroalimentación regular, el jefe de operaciones no estará al tanto de las ocurrencias diarias en las entidades o puestos de trabajo.

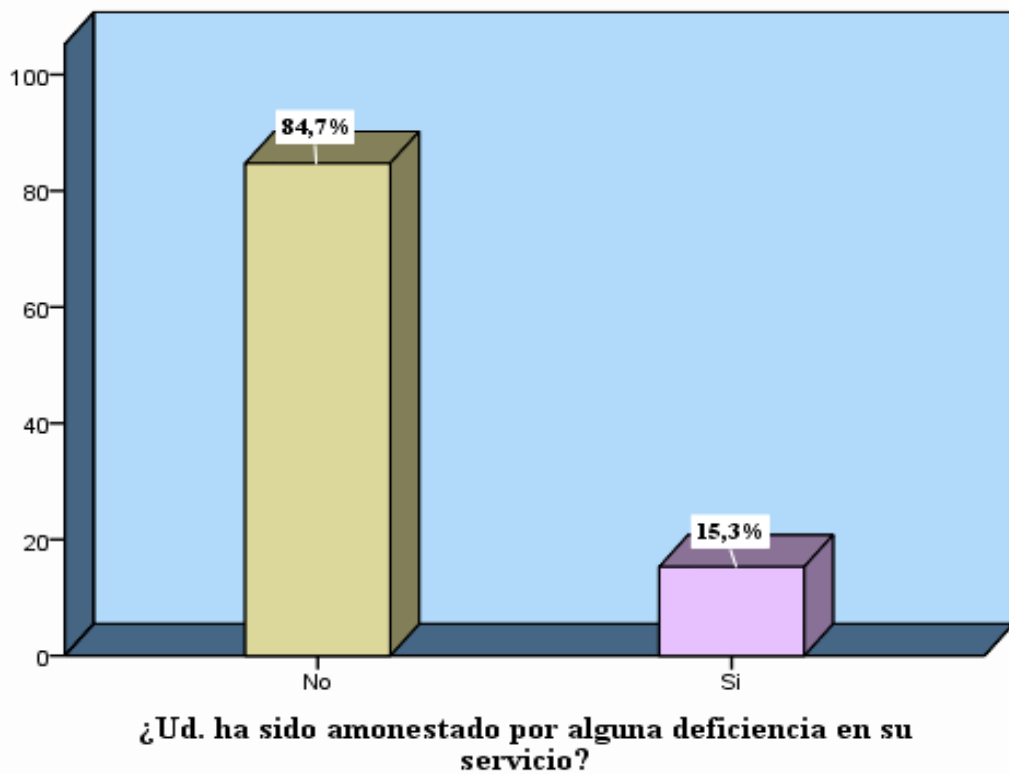
Pregunta N° 15 ¿Ud. ha sido amonestado por alguna deficiencia en su servicio?

Tabla N° 15. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según amonestaciones por alguna deficiencia en su servicio, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	61	84,7	84,7	84,7
	Si	11	15,3	15,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 15 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según amonestaciones por alguna deficiencia en su servicio, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 84.7% indicaron que “no” han sido amonestados por alguna deficiencia en su servicio, mientras que el 15.3% indicaron “si” haber sido amonestados, originados en su mayoría por temas de faltas, tardanzas, incumplimiento con el horario de salida entre otros.

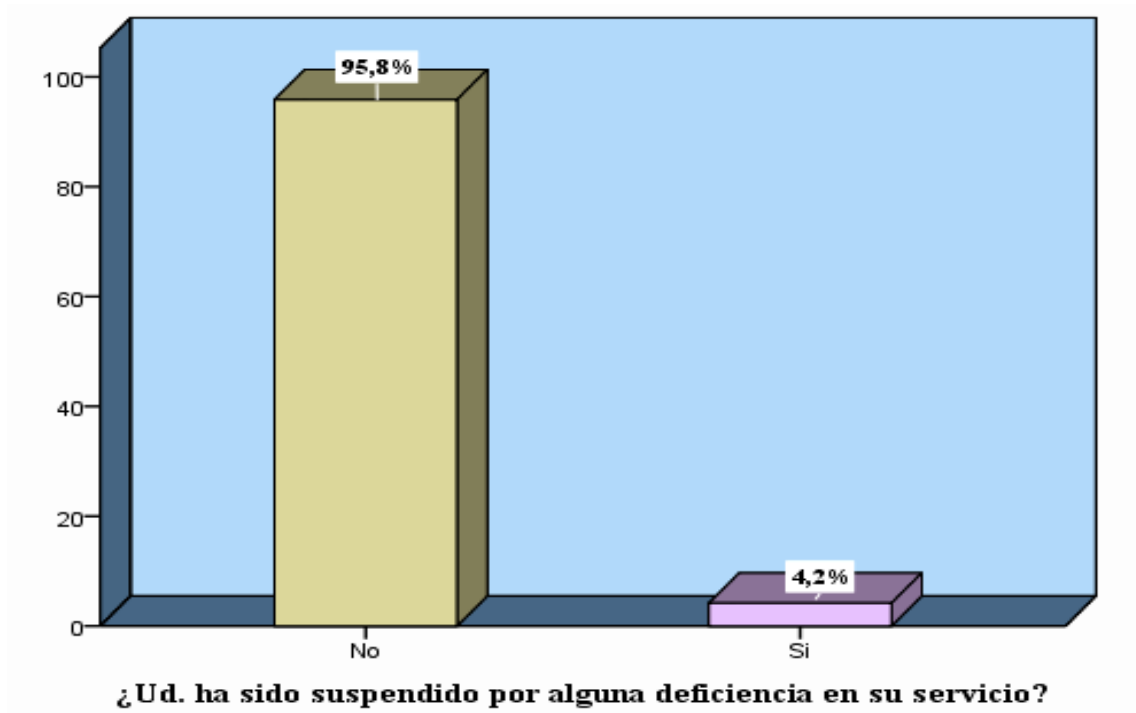
Pregunta N° 16 ¿Ud. ha sido suspendido por alguna deficiencia en su servicio?

Tabla N° 16. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según suspensiones por alguna deficiencia en su servicio, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	69	95,8	95,8	95,8
	Si	3	4,2	4,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 16 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según suspensiones por alguna deficiencia en su servicio, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 95.8% indicaron “no” haber sido suspendidos por alguna deficiencia en su servicio, mientras que un 4.2% indicaron que “si” fueron suspendidos. La empresa como medida, no decide separarlos de la empresa, sino más bien que son cambiados a otra sede o puesto de servicio, existiendo la probabilidad de que estos actos se repitan.

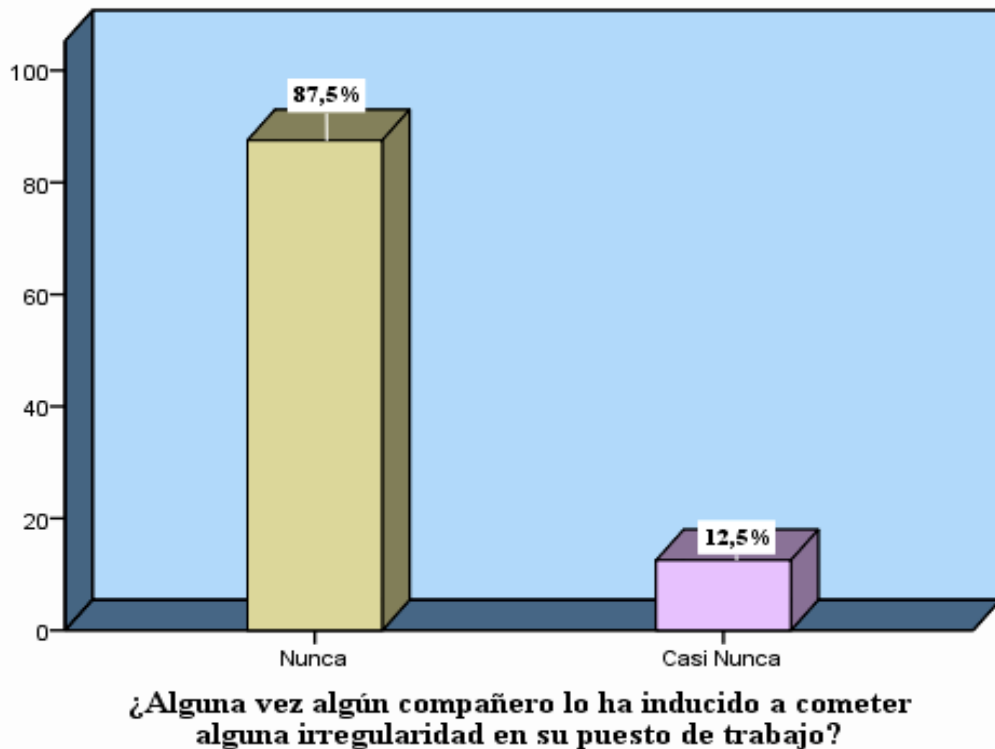
Pregunta N° 17 ¿Alguna vez algún compañero lo ha inducido a cometer alguna irregularidad en su puesto de trabajo?

Tabla N° 17. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según inducido a cometer alguna irregularidad, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	63	87,5	87,5	87,5
Casi Nunca	9	12,5	12,5	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 17 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según inducido a cometer alguna irregularidad, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 87.5% indicaron que “nunca” un compañero lo ha inducido a cometer alguna irregularidad en su puesto de trabajo, mientras que un 12.5% indicaron que “casi nunca” han sido inducidos a cometer alguna irregularidad. Siendo esta última cifra confirmada por haberse presentado dentro de las sedes hurtos de materiales de oficina y otros objetos, donde se han visto involucrados los agentes de vigilancia.

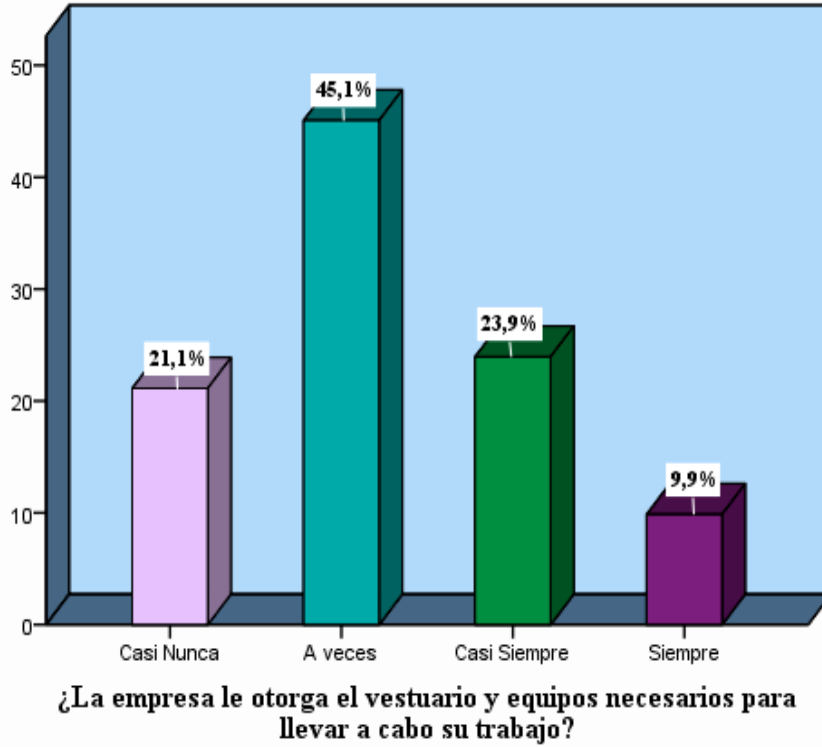
Pregunta N° 18 ¿La empresa le otorga el vestuario y equipos necesarios para llevar a cabo su trabajo?

Tabla N° 18. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según vestuario y equipos, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	15	20,8	21,1	21,1
	A veces	32	44,4	45,1	66,2
	Casi Siempre	17	23,6	23,9	90,1
	Siempre	7	9,7	9,9	100,0
	Total	71	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		72	100,0		

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 18 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según vestuario y equipos, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 9.9% indicaron que “siempre” la empresa les otorga el vestuario y equipos necesarios, mientras que un 21.1% y 45.1% indicaron que “casi nunca” y “a veces” la empresa les otorga el vestuario y equipos necesarios para llevar a cabo su trabajo, respectivamente. Es por ello que algunos agentes no se encuentren motivados a prestar sus servicios, ya que la empresa suele otorgar uniformes seminuevos y equipos a destiempo.

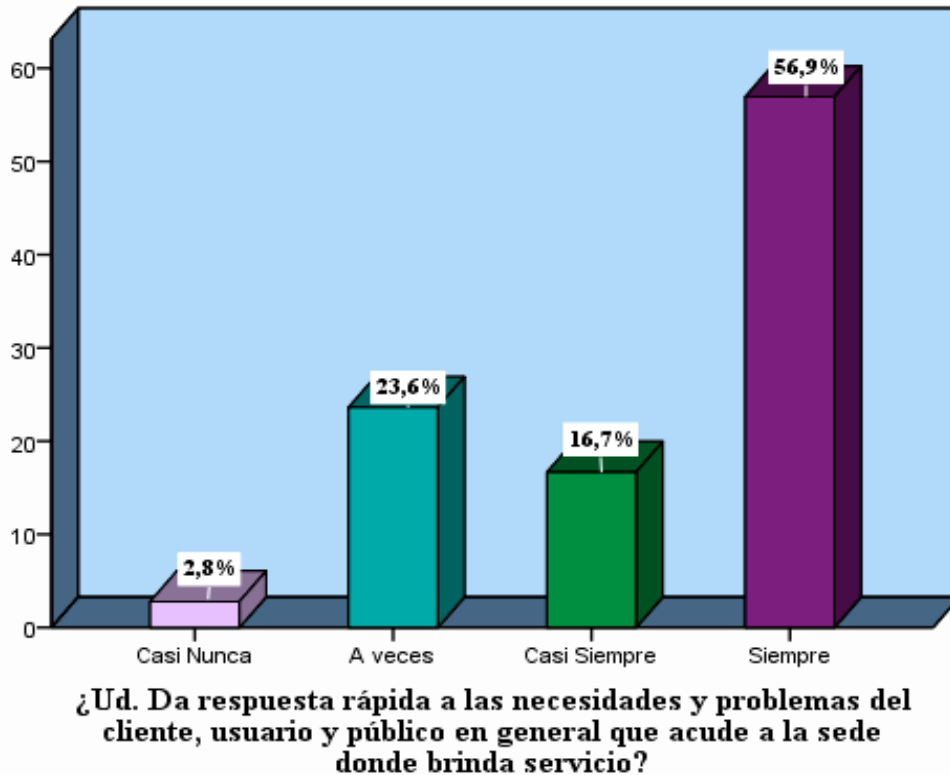
Pregunta N° 19 ¿Ud. Da respuesta rápida a las necesidades y problemas del cliente, usuario y público en general que acude a la sede donde brinda servicio?

Tabla N° 19. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según respuestas rápidas a las necesidades, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	2,8	2,8	2,8
	A veces	17	23,6	23,6	26,4
	Casi Siempre	12	16,7	16,7	43,1
	Siempre	41	56,9	56,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 19 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según respuestas rápidas a las necesidades, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 56.9% indicaron que “siempre” dan respuestas rápidas a las necesidades y problemas del cliente, usuario y público en general que acude a la sede donde se brinda servicios y un 2.8% y 23.6% indicaron que “casi nunca” y “a veces” dan respuestas rápidas a las necesidades y problemas de los clientes, originando que el personal por el tiempo que tiene de experiencia en el rubro tenga la capacidad de dar soluciones ante algún tipo de inconveniente, cabe mencionar que el personal estaría mejor preparado si recibiera charlas y cursos para su formación como agente de seguridad.

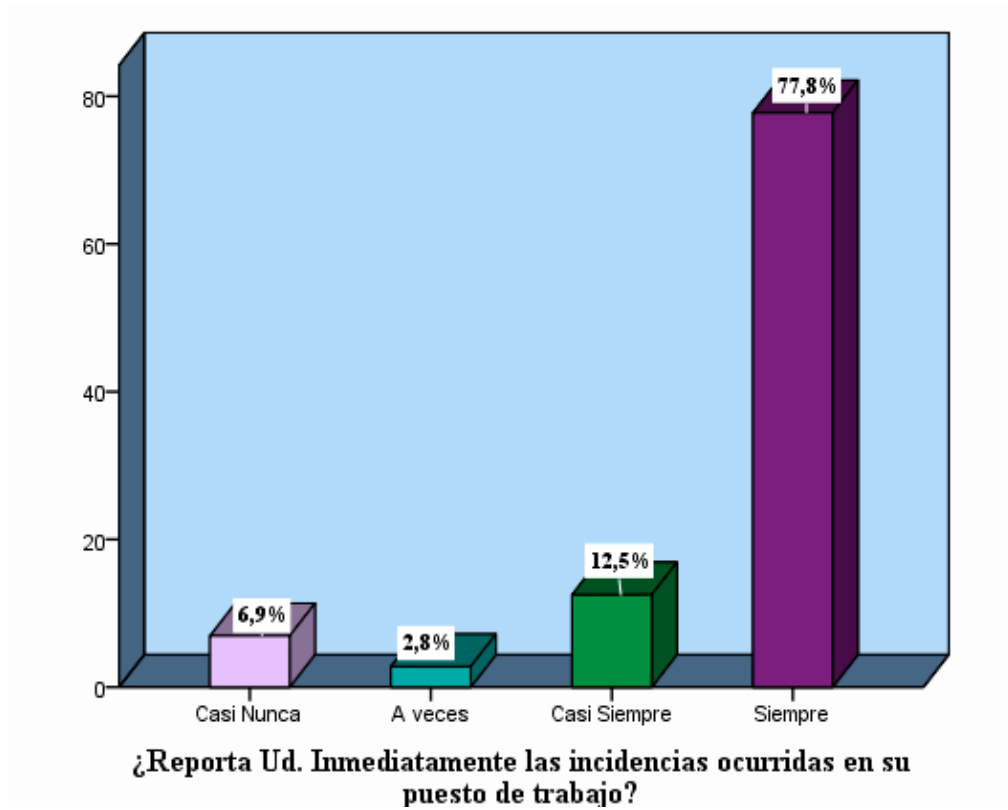
Pregunta N° 20 ¿Reporta Ud. Inmediatamente las incidencias ocurridas en su puesto de trabajo?

Tabla N° 20. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según reporte de incidencias, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	6,9	6,9	6,9
	A veces	2	2,8	2,8	9,7
	Casi Siempre	9	12,5	12,5	22,2
	Siempre	56	77,8	77,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 20 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según reporte de incidencias, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 77.8% indicaron que “siempre” reportan inmediatamente las incidencias ocurridas en su puesto de trabajo, mientras que un 6.9% y 2.8% indicaron que “casi nunca” y “a veces” reportan las incidencias, respectivamente. Lo expuesto se refleja en las penalidades de los contratos, ya que en su mayoría el jefe de operaciones no tiene conocimiento para tomar acciones inmediatas.

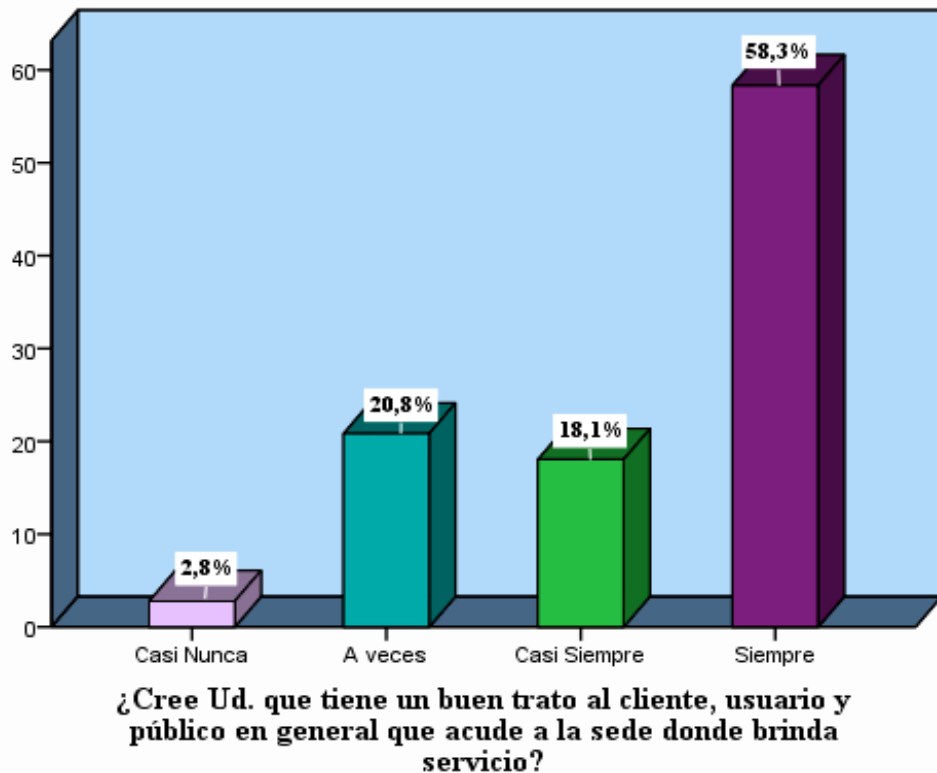
Pregunta N° 21 ¿Cree Ud. que tiene un buen trato al cliente, usuario y público en general que acude a la sede donde brinda servicio?

Tabla N° 21. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según trato al cliente, usuario y público en general, Lima 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	2	2,8	2,8	2,8
A veces	15	20,8	20,8	23,6
Casi Siempre	13	18,1	18,1	41,7
Siempre	42	58,3	58,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 21 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según trato al cliente, usuario y público en general, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 58.3% y 18.1% indica que “siempre” y “casi siempre” brindan un buen trato al cliente, usuario y público en general que acude a la sede donde brinda servicio, por el contrario, se tiene que un 20.8% y 2.8% indica que “a veces” y “casi nunca” tienen un buen trato con el cliente, usuario y público en general. Es aquí donde la empresa tiene que motivar e incentivar al personal para lograr una mayor satisfacción del cliente con el servicio brindado.

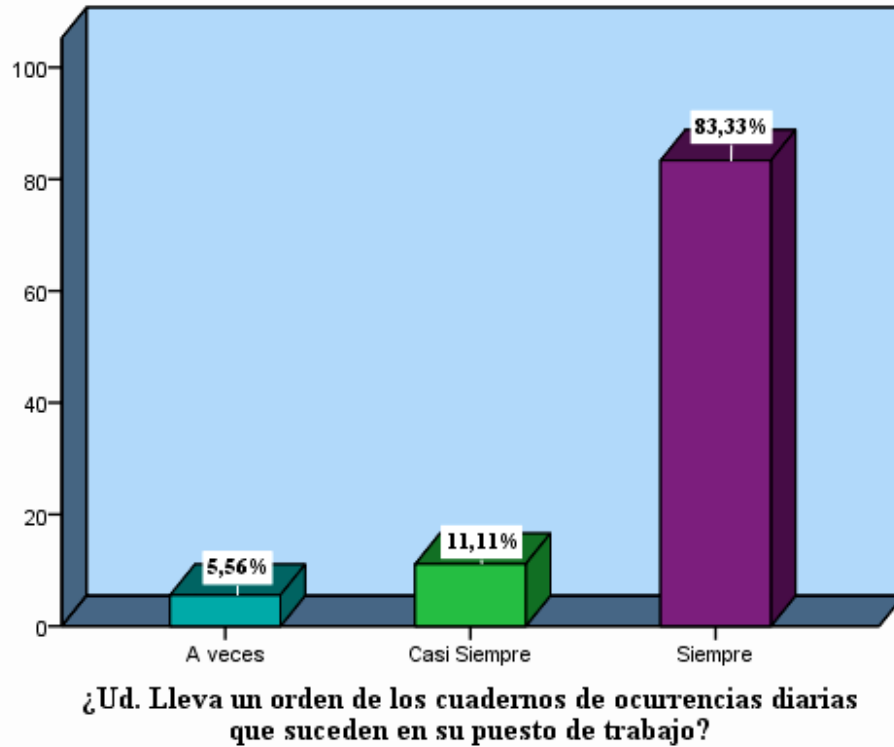
Pregunta N° 22 ¿Ud. lleva un orden de los cuadernos de ocurrencias diarias que suceden en su puesto de trabajo?

Tabla N° 22. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según ocurrencias diarias, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	5,6	5,6	5,6
	Casi Siempre	8	11,1	11,1	16,7
	Siempre	60	83,3	83,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 22 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según ocurrencias diarias, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 83.33% indicó que “siempre” llevan un orden en los cuadernos de ocurrencia diarias, por el contrario, un 5.56% indicó que “a veces” llevan un orden en los cuadernos de ocurrencia, siendo este último de vital importancia para el cliente, la empresa y los compañeros de turno que deberán tomar conocimiento de lo ocurrido en el día, logrando así mantener un mismo nivel de acción en el servicio de seguridad y vigilancia.

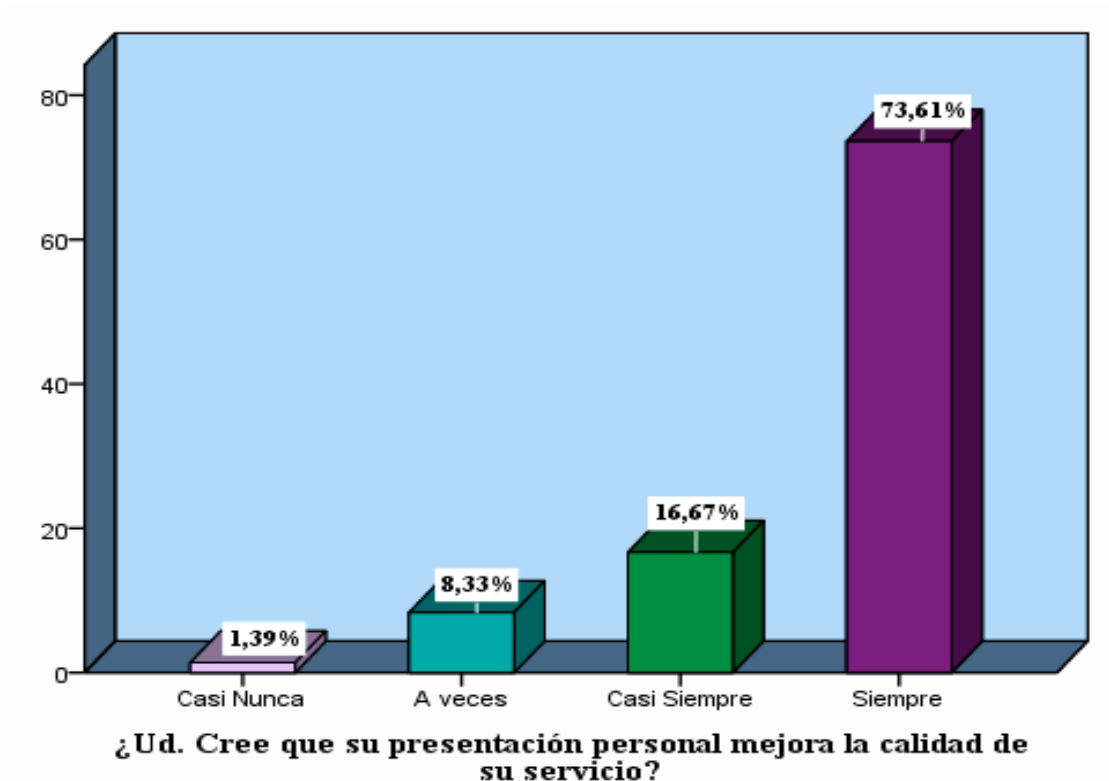
Pregunta N° 23 ¿Ud. Cree que su presentación personal mejora la calidad de su servicio?

Tabla N° 23. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según presentación personal, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	1,4	1,4	1,4
	A veces	6	8,3	8,3	9,7
	Casi Siempre	12	16,7	16,7	26,4
	Siempre	53	73,6	73,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 23 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según presentación personal, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 73.61% indicó que “siempre” su presentación personal mejora la calidad de su servicio, mientras que un 8.33% y 1.39% manifiesta que “a veces” y “casi nunca” su presentación personal mejora la calidad de su servicio. Lo cual hoy en día las empresas de seguridad y vigilancia deben cuidar en mantener su personal correctamente uniformado y equipado durante toda su labor.

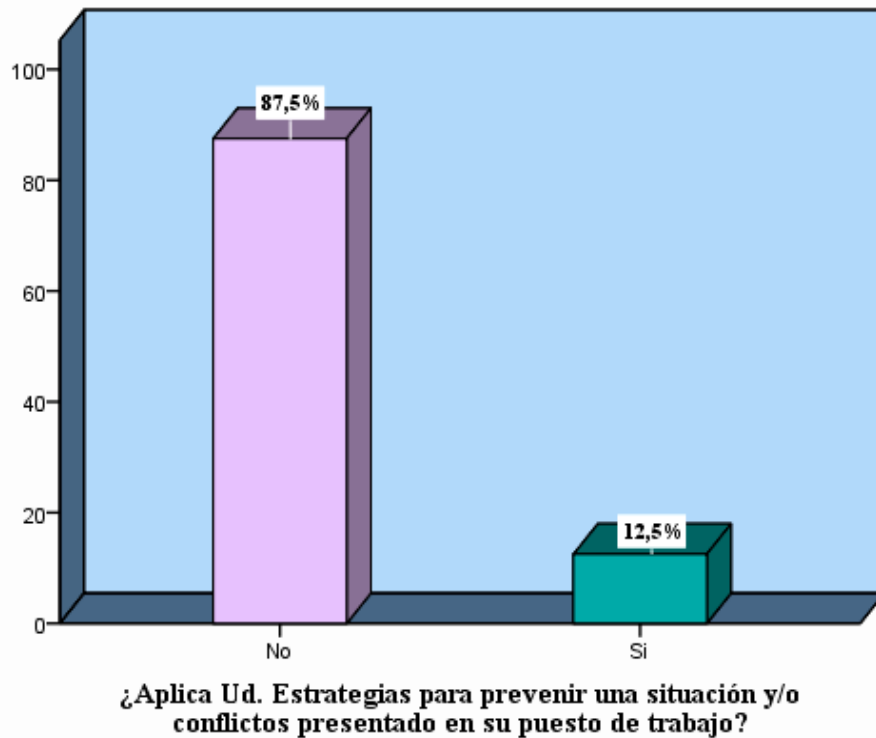
Pregunta N° 24 ¿Aplica Ud. Estrategias para prevenir una situación y/o conflictos presentado en su puesto de trabajo?

Tabla N° 24. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según aplicación de estrategias, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	63	87,5	87,5	87,5
	Si	9	12,5	12,5	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 24 % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. según aplicación de estrategias, Lima2016.



Análisis e interpretación:

Como resultado de la encuesta realizada a los Agentes de Vigilancia Privada (AVP) se aprecia que un 87.5% indicó que “no” aplica estrategias en el desempeño de sus actividades asignadas, si lo hicieran estos les ayudaría a prevenir situaciones y resolver conflictos presentados en su puesto de trabajo, por otro lado se observa que solo el 12.5% de los encuestados afirmó “si” aplicar estrategias en el desempeño de sus labores, los cuales le ayudarían a mejorar las respuestas en situaciones presentadas en el servicio de esta manera mejorando su desempeño.,

5.2. Prueba de Hipótesis

Paso 1. Planteamiento de Hipótesis Especifica 1

Ho: La capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada no influye directamente en la calidad del servicio a sus clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

H₁: La capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad del servicio a sus clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Paso 2. Regla de decisiones

Con el 5% de significación ($\alpha = 0,05$)

Se acepta H₁ si y solo si Sig. < $\alpha = 0,05$

Se acepta Ho si y solo si Sig. > $\alpha = 0,05$

Tabla N° 25. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. por calidad de servicio, según capacitación, Lima 2016.

Capacitación	Calidad de servicio			Total
	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Nunca	1,4%			1,4%
Casi Nunca	2,8%	9,7%	23,6%	36,1%
A veces	5,6%	2,8%	25,0%	33,3%
Casi Siempre		5,6%	23,6%	29,2%
Total	9,7%	18,1%	72,2%	100,0%

Fuente Encuesta.

Paso 3. Prueba estadística

Tabla N° 25.1. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,444 ^a	6	,017
Razón de verosimilitudes	12,822	6	,046
Asociación lineal por lineal	3,205	1	,073
N de casos válidos	72		

a. 9 casillas (75.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .10.

Paso 4. Decisión estadística:

Tal como se muestra en la tabla N° 25.1 para la prueba del chi-cuadrado de Pearson, El $\text{sig} = .017 < \alpha = .05$, nos conduce a aceptar la hipótesis alterna, H_1 : La capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Análisis e interpretación:

Con un nivel de significancia del 5%, dado que $\text{sig} = .017 < 0.05$ y a 6 grados de libertad el valor del chi-cuadrado calculado = 15,444^a se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que la capacitación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad del servicio a los clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Paso 1. Planteamiento de hipótesis Especifica 2

Ho: La remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada no influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

H₁: La remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Paso 2. Regla de decisiones

Con el 5% de significación ($\alpha = 0,05$)

Se acepta H₁ si y solo si Sig. < $\alpha = 0,05$

Se acepta Ho si y solo si Sig. > $\alpha = 0,05$

Tabla N° 26. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. por calidad de servicio, según remuneración, Lima 2016.

Remuneración	Calidad de Servicio			Total
	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	
Nunca	1,4%	23,9%	32,4%	57,7%
Casi Nunca		4,2%	33,8%	38,0%
A veces			4,2%	4,2%
Total	1,4%	28,2%	70,4%	100,0%

Fuente Encuesta.

Paso 3. Prueba estadística

Tabla N° 26.1. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,813 ^a	4	,044
Razón de verosimilitudes	11,481	4	,022
Asociación lineal por lineal	8,119	1	,004
N de casos válidos	71		

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Paso 4. Decisión estadística

Tal como se muestra en la tabla N° 26.1 para la prueba del chi-cuadrado de Pearson, El $\text{sig}=.044 < \alpha = .05$, nos conduce a aceptar la hipótesis, H_1 : La remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Análisis e interpretación:

Con un nivel de significancia del 5% dado que $\text{sig} = .044 < 0.05$ y a 4 grados de libertad el valor del chi-cuadrado calculado = $9,813^a$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que La remuneración de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa.

Paso 1. Planteamiento de hipótesis Especifica 3

Ho: La motivación de los Agentes de Vigilancia Privada no influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

H₁: La motivación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Paso 2. Regla de decisiones

Con el 5% de significación ($\alpha = 0,05$)

Se acepta H₁ si y solo si Sig. < $\alpha = 0,05$

Se acepta Ho si y solo si Sig. > $\alpha = 0,05$

Tabla N° 27. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. por calidad de servicio, según motivación, Lima 2016.

Motivación	Calidad de Servicio			Total
	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Nunca		2,8%	16,7%	19,4%
Casi Nunca	1,4%	27,8%	22,2%	51,4%
A veces	1,4%	4,2%	23,6%	29,2%
Total	2,8%	34,7%	62,5%	100,0%

Fuente Encuesta.

Paso 3. Prueba estadística

Tabla N° 27.1. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,426 ^a	4	,009
Razón de verosimilitudes	14,436	4	,006
Asociación lineal por lineal	,003	1	,955
N de casos válidos	72		

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,39.

Paso 4. Decisión estadística

Tal como se muestra en la Tabla N° 27.1 para la prueba del chi-cuadrado, el $\text{sig} = .009$ $\alpha = < .05$, nos conduce a aceptar la hipótesis alterna, H_1 : La motivación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Análisis e interpretación:

Con un nivel de significancia del 5%, dado que $\text{sig} = .009 < 0.05$ y a 4 grados de libertad el valor del chi cuadrado calculado = 13,246 ^a se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir La motivación de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Paso 1. Planteamiento de hipótesis Especifica 4

Ho: El control de los Agentes de Vigilancia Privada no influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

H₁: El control de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Paso 2. Regla de decisiones

Con el 5% de significación ($\alpha = 0,05$)

Se acepta H₁ si y solo si Sig. < $\alpha = 0,05$

Se acepta Ho si y solo si Sig. > $\alpha = 0,05$

Tabla N° 28. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. por calidad de servicio, según control, Lima 2016.

Control	Calidad de Servicio			Total
	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Nunca	4,2%	6,9%	9,7%	20,8%
Casi Nunca		9,7%	56,9%	66,7%
A veces		1,4%	11,1%	12,5%
Total	4,2%	18,1%	77,8%	100,0%

Fuente Encuesta.

Paso 3. Prueba estadística

Tabla N° 28.1. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,270 ^a	4	,003
Razón de verosimilitudes	14,249	4	,007
Asociación lineal por lineal	10,709	1	,001
N de casos válidos	72		

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,38.

Paso 4. Decisión estadística

Tal como se en la tabla N° 28.1 para la prueba del chi-cuadrado de Pearson, El $\text{sig} = .003 < \alpha = .05$, nos conduce a aceptar la hipótesis alterna, H_1 : El control de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Análisis e interpretación

Con un nivel de significancia del 5% dado que $\text{sig} = .003 < 0.05$ y a 4 grados de libertad el valor del chi cuadrado calculado = 16,270 ^a se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir El control de los Agentes de Vigilancia Privada influye directamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

5.3. Presentación de Resultados

Hipótesis general

Paso 1. Planteamiento de hipótesis general

Ho: El desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada no influye en la calidad del servicio a sus clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

H₁: El desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad del servicio a sus clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Paso 2. Regla de decisiones

Con el 5% de significación ($\alpha = 0,05$)

Se acepta H₁ si y solo si Sig. < $\alpha = 0,05$

Se acepta Ho si y solo si Sig. > $\alpha = 0,05$

Tabla N° 29. % de Agentes de Vigilancia Privada de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. por calidad de servicio, según desempeño laboral, Lima 2016.

Desempeño Laboral	Calidad de Servicio			Total
	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Nunca		2,8%	4,2%	7,0%
Casi Nunca	1,4%	29,6%	28,2%	59,2%
A veces	1,4%	1,4%	29,6%	32,4%
Casi Siempre			1,4%	1,4%
Total	2,8%	33,8%	63,4%	100,0%

Fuente Encuesta.

Paso 3. Prueba estadística

Tabla N° 29.1. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,643 ^a	6	,023
Razón de verosimilitudes	18,024	6	,006
Asociación lineal por lineal	6,009	1	,014
N de casos válidos	71		

a. 8 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

Paso 4. Decisión estadística

Tal como se muestra en la tabla N° 29.1 para la prueba del chi-cuadrado de Pearson, El $\text{sig} = .023 < \alpha = .05$, nos conduce a aceptar la hipótesis alterna, H_1 . El desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad del servicio a sus clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

Análisis e interpretación:

Con un nivel de significancia del 5% dado que $\text{sig} = .023 < 0.05$ y a 6 grados de libertad el valor del chi cuadrado calculado = 14,643^a se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir El desempeño Laboral de los Agentes de Vigilancia Privada influye en la calidad del servicio a sus clientes de la Empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016.

CONCLUSIONES

1. Conforme al objetivo general a la contrastación de la hipótesis realizada se acepta la H1 que menciona “la variable desempeño laboral si influye con la variable calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. Lima 2016”, se puede concluir que el personal no desempeña adecuadamente su labor asignada la cual está afectando la calidad de servicio que se brinda.
2. Conforme al objetivo específico se realizó la constatación de la hipótesis planteada, donde con el resultado obtenido se acepta la H1, que menciona la dimensión uno de la variable uno “la capacitación de los Agentes influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación Latina S.A.C. Lima 2016”. Observándose que los que a veces reciben capacitación pueden brindar respuestas rápidas, mientras los que no reciben no se encuentran preparados para proporcionar respuestas rápidas en imprevistos o situaciones de conflicto que se presentan en su puesto de trabajo.
3. Conforme al segundo objetivo específico se realizó la constatación de la hipótesis planteada en la cual se acepta la H1 que menciona la dimensión dos de la variable uno, “La remuneración influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C. , Lima 2016” donde se percibe que a pesar que a veces los agentes de vigilancia privada no se encuentran conforme con la remuneración que perciben realizan y cumplen con las funciones de reportar e informar sobre las ocurrencias durante su puesto de trabajo.

4. Conforme al tercer objetivo específico planteado a la comprobación de la hipótesis planteada se acepta la H1 la cual menciona la dimensión tres de la variable uno “la motivación influye en la calidad de servicio de la empresa Corporación de Seguridad Latina S.A.C, Lima 2016” tras la investigación realizada se concluye que a pesar de cumplir con sus funciones lo agentes de vigilancia privada, no siempre lo hacen porque la empresa los incentiva o compensan, reconoce por su trabajo si no porque recaería sobre ellos la responsabilidad de algún imprevistos ocurrido el puesto de trabajo .

5. Conforme al quinto objetivo específico a la comprobación de la hipótesis planteada se llega a aceptar la H1 que hace referencia la dimensión cuatro de la variable uno “ el control influye en la calidad de servicio de la empresa Corporación de Seguridad Latina SAC, Lima 2016” en la cual se determina que los agentes de vigilancia privada utilizan herramientas que les permitan registrar e informar sobre las ocurrencias suscitadas en su puesto de trabajo, se puede observar que la supervisión de su de su jefe directo tiene una frecuencia o se realiza por semana.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa realice periódicamente evaluación de desempeño del personal sobre el cumplimiento de las labores asignadas, a la vez se mida la satisfacción del cliente por servicio otorgado logrando que la empresa se posicione en el mercado y sea reconocida por el profesionalismo de los agentes de seguridad y vigilancia por el buen desempeño de sus labores, dando como resultado un servicio de calidad.
2. Se recomienda que la empresa tome mayor énfasis en que los agente de vigilancia privada tomen cursos de capacitación sobre formación básica y permanente para el perfeccionamiento del agente de seguridad programados durante el año por la SUCAMEC que les permita prevenir situaciones e imprevistos que se presenten en su puesto de trabajo, además de realizar charlas instructivas, y talleres para impulsar el trabajo en equipo para los agentes de seguridad y capacitaciones internas sobre liderazgo para el gerente y jefe de operaciones, de tal manera que permita desarrollar sus aptitudes y actitudes que contribuyan a la calidad de servicio.
3. Se recomienda que la empresa realice un incremento gradual en la remuneración del agente de seguridad en base a sus responsabilidades, funciones asignadas, antigüedad en la empresa, distancia al puesto de trabajo. Así mismo que se efectué el reconocimiento de horas extras y el pago de alimentación por prestación de servicios en horarios de doble turno, de tal manera que el agente de seguridad se sienta conforme con la remuneración y beneficios recibidos.

4. Se recomienda implementar incentivos motivacionales y económicos, ya sea el reconocer y elogiar el eficiente desempeño del agente de seguridad, otorgar vales por onomásticos, así mismo desarrollar actividades de integración laboral, mejorar las condiciones de trabajo, talleres de retroalimentación y ofrecer oportunidades de autorrealización personal en base a evaluaciones de desempeño, de tal manera que se incremente el compromiso del agente de seguridad con la empresa.

5. Se recomienda que el Jefe de Operaciones continúe con la frecuencia de las rondas de supervisión pero que estas se den inopinadamente en todas las sedes. Así mismo continuar y reforzar las suspensiones, amonestaciones al personal de manera equitativa, así como llevar a cabo encuestas a los clientes que permitan conocer el nivel de satisfacción con el servicio.

BIBLIOGRAFÍA

TESIS:

Alcántara, M.R.A (2015). *Estrategia integral de gestión de personas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Seguridad Zeus Security and Service S.A.C.* Tesis de Título de Licenciado en administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Bisetti, T.J.A (2015). *Motivación y Desempeño laboral en el personal Subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.* Tesis de Título de Licenciado en Psicología, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Hernández, F.A.C & Plaza, L.L.A (2012). *Evaluar el desempeño laboral de los empleados y proponer estrategias que aumenten el rendimiento de la Empresa Sobreseguro Sociedad de Corretaje S.A ubicada en el Municipio Baruta, Estado Miranda.* Tesis de Titulo de Administración, Universidad Nueva Esparta, Venezuela.

Quispe, P.C.Y (2014). *Factores del desempeño laboral que permiten satisfacer las necesidades de los clientes de la Empresa Coesti Pacasmayo S.A. 2014.* Tesis de Título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Salazar, P.M.A (2014). *La calidad en el servicio como herramienta para mejorar la participación de mercado en la compañía de seguridad privada Specials Seg Cia*

Ltda. Tesis de Magister en Costos y Gestión Financiera, Universidad Técnica de Abanto, Ecuador.

Vargas, P.A.L (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa Safe Drive*. Tesis de Título de Ingeniera de Empresas, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

LIBROS:

Alles, M.A (2002) *Desempeño por Competencias Evaluación de 360°* 1° Ed. Buenos Aires: Granica.

Carvajal, M. L. (2015) *Atención al Cliente*. Madrid: Editorial Editex S.A.

Chiang V., Martin R. & Nuñez P (2010) *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. 2° Ed. Madrid : Universidad Pontificia Comillas

Chiavenato, I. (2002) *Gestión del Talento Humano*. 1° Ed. México: Editorial McGraw Hill.

Esteban, A.C & Rubio, A.L, (2000) *Empresas de intermediación turística y nuevas tecnologías*. España: Visión net.

Fernández, S.E. (2010) *Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar*. 1° Ed. Madrid: Paraninfo, S.A.

González, G. M. (2006) *Habilidades Directivas*. Málaga: Innovación y Cualificación. S.L.

González, S. D. (2008) *Psicología de la Motivación*. 10° Ed. Habana: Editorial Ciencias Médicas.

Guajardo, E. (1996) *Administración de la Calidad Total, conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad*. Editorial: Pax México.

Medina, G. A. (2005) *Gestión por procesos y creación de valor público. Un enfoque analítico*. Santo Domingo, República Dominicana. Editorial Instituto Tecnológico de Santo Domingo Santo Domingo, República Dominicana.

Michael, A. H. (2006) *Administración*. 9° Ed. México: Editorial Pearson Educación

Palomo, V.M.T (2010) *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. 6° Ed. Madrid: Graficas Deho.

Rial, B.J (2007) *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. Santiago: Universidad De Santiago de Compostela.

Robbins, S. & Decenzo, D. (2002) *Fundamentos de Administración*. 3° Ed. México: Pearson Educación.

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009) *Comportamiento Organizacional*. 10° Ed. Mexico: Pearson Educación.

Selva, S. C. (2004) *El Capital humano y su contribución al crecimiento económico*. 2º Ed. Castilla La Mancha: Universidad de Castilla.

Setó, P. D. (2004) *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid. Editorial ESIC.

Urquijo, J. & Bonilla, J. (1930) *La Remuneración del Trabajo manual para la gestión de sueldo y salarios*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Stephen P. & Coulter (2005) *Administración*. 8º Ed. México: Editorial Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. Núm. 1031.

Stephen P. & Judge T. A. (2009) *Comportamiento Organizacional*. 13º Ed. México: Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Vargas M. & Aldana L. (2006) *Calidad en el Servicio Concepto de Herramientas*. 1º Ed. Bogotá, D.C. Ecoe ediciones Ltda.

Zeta, (2008) *Retribución del Personal*. España: Publicación Vértice.

PÁGINAS WEB:

ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS ADMINISTRACION POR OBJETIVOS

(APO) Drucker http://teoriasdelaadministracion113.blogspot.pe/2013/03/administracion-por-objetivos_9540.html

Antúnez, V. (2011) Las empresas de seguridad privada se especializan. Lima, Perú. El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/empresas-seguridad-privada-se-especializan-noticia-1265552>.

Bazán Seminario et al., (2015) Seguridad Ciudadana Informe Anual 2015 Lima, Perú. Recuperado de <http://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/INFORME%20ANUAL%202015%20IDL-SC.pdf>

KAORU ISHIKAWA <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.pe/p/kaoru-ishikawa.html>

SUCAMEC & UNLIREC (2016) Seguridad Privada en el Perú. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/descargas/finish/24-publicaciones/1578-seguridad-privada-en-el-peru-2016>

Cuadro N° 3 Población de 15 a más años de edad con percepción de inseguridad en los próximos 12 meses (porcentaje)

Ámbito de estudio	Abril-septiembre 2011	Enero-junio 2012	Enero-junio 2013	Enero-junio 2014	Enero-junio 2015
Nacional urbano	86,2	84,9	87,6	85,8	88,2
Ciudades de 20 000 a más habitantes	87,8	86,3	89,1	87,1	89,4
Centros poblados urbanos de más de 2000 y menos de 20 000 habitantes	81,6	81,1	83,4	82,0	85,0

Fuentes: Instituto Nacional de Estadística e Informática. 2015. Informe técnico 3. *Estadísticas de seguridad ciudadana*, septiembre. Lima: INEI. Instituto Nacional de Estadística e Informática. 2015. *Victimización en el Perú 2010-2014*. Lima: INEI.

Elaboración: IDL-SC.

Cuadro N° 4 Empresas de Seguridad Privada vigentes en la actualidad según departamento

N°	Departamentos	Porcentaje (%)	N°	Departamentos	Porcentaje (%)
1	Amazonas	0,4%	14	La Libertad	8,2%
2	Ancash	5,0%	15	Lima	49,7%
3	Apurímac	0,5%	16	Loreto	1,8%
4	Arequipa	4,1%	17	Madre de Dios	0,5%
5	Ayacucho	1,8%	18	Moquegua	1,0%
6	Cajamarca	1,9%	19	Pasco	0,6%
7	Callao	0,4%	20	Piura	4,4%
8	Cusco	2,2%	21	Puno	3,2%
9	Huancavelica	0,1%	22	San Martín	1,4%
10	Huánuco	0,9%	23	Tacna	0,8%
11	Ica	2,3%	24	Tumbes	0,6%
12	Junín	4,5%	25	Ucayali	1,2%
13	Lambayeque	2,6%			

Fuente: SUCAMEC (GSSP – OGTIC)

Elaboración propia (SUCAMEC – GP)

Cuadro N° 5 Relación de Clientes: Entidades Públicas y Privadas

N°	CLIENTE	DIRECCION	N° AGENTES DE VIGILANCIA PRIVADA (AVP)
1	ALIANZA FRANCESA DE LIMA	* Sede Miraflores: Av. Arequipa 4595 *Sede Jesús María: Av. San Felipe 303 *Sede Los Olivos: Jr. Pancho Fierro 3498 *Sede La Molina: Av. Javier Prado Este 5595	22
2	ARCHIVO GENERAL DE LA NACION	*Sede Correo: Jr. Camaná 125 -Cercado *Sede Palacio de Justicia: Calle Manuel Cuadros S/N-Cercado *Sede Isla de Hawái: Calle Isla de Hawái 180-Pueblo Libre *Sede Escuela Nacional de Archiveros: Jr. Rodríguez de Mendoza 153-Pueblo Libre	13
3	SIERRA EXPORTADORA	*Sede Lima: Calle los Zorzales 160-Urb Palomar San Isidro	4
4	CENTRO NACIONAL DE ESTIMACION, PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES - CENEPRED	*Sede Lima: Av. Parque Norte 313-319 San Isidro	3
5	EMPRESA NACIONAL DE LA COCA - ENACO S.A.	SUCURSAL LIMA: *Av. Arequipa 4528-Miraflores *Av. Universitaria 602-Urb. Pando de San Miguel *Jr. Puno 1823-Cercado	6
6	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD – SUSALUD	*Sede Central: Av. Velasco Astete 1398-Santiago de Surco	5
7	CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION TECNOLÓGICA – CONCYTEC	*Sede Lima: Calle Grimaldo del Solar 346-Miraflores	6
8	JORPESA PEÑA S.A. - JORPESA	*Sede Almacén: Jr. Chiclayo 487-Rimac	1
9	FONDO PARA LA INNOVACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA – FINCYT	*Sede Lima: Calle Manuel Gonzales Olaechea 435-San Isidro	2
10	CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACION DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD - CONADIS	*Sede Lima: Av. Arequipa 375-Santa Beatriz *Sede Callao: CETPRO Alcides Salomón Zorrilla Av. Alejandro Granda S/N Urb Stella Maris-Bellavista	6
11	UE 003 GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD AMBIENTAL - GICA	*Sede Lima: Calle Cipreses 245-San Isidro	4



Anexos

Anexo N° 1 Encuesta Desempeño Laboral – Calidad de Servicio

Encuesta Desempeño Laboral – Calidad de Servicio

Gracias por realizar la siguiente encuesta. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.

Genero: Hombre Mujer **Edad:** _____

Antigüedad en la empresa: _____

1. ¿Con que frecuencia recibe Ud. capacitación?

- Nunca (1) Si respondió “Nunca” pase a la pregunta N° 4
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

2. ¿Ud. cree que sus conocimientos tecnicos adquiridos en las capacitaciones mejora la calidad de su servicio?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

3. ¿Frente a situaciones imprevistas, aplica Ud. las instrucciones recibidas en las capacitaciones?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

4. ¿Esta conforme con la remuneracion que recibe según las actividades que realiza en su puesto de trabajo?

- Nada (1)
- Poco (2)
- Bastante (3)
- Mucho (4)

5. ¿La empresa lo recompensa por las horas extras en su trabajo?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

6. ¿Ud. cree que la empresa reconoce y aprueba su desempeño en su puesto de trabajo?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

7. ¿Ud se siente satisfecho con la atención brindada por parte del área Administrativa ante sus demandas?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

8. ¿Recibe Ud. incentivos por la mejora y desarrollo óptimo de sus funciones?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

9. ¿La empresa brinda oportunidades de realización y crecimiento personal?

- Nunca (1)
 Casi Nunca (2)
 A veces (3)
 Casi Siempre (4)
 Siempre (5)

10. ¿Con que frecuencia la empresa realiza la rotación de su puesto en las distintas sedes?

- Mensual (1)
 Bimensual (2 meses) (2)
 Semestral (6 meses) (3)
 Anual (4)
 Bianual (5)

11. ¿Ud. se siente a gusto con la distancia de su casa a su puesto de trabajo?

- No (1)
 Si (2)

12. ¿Llega puntualmente a su puesto de trabajo?

- Nunca (1)
 Casi Nunca (2)
 A veces (3)
 Casi Siempre (4)
 Siempre (5)

13. ¿Con que frecuencia su jefe de operaciones se presenta en su puesto de trabajo sin aviso previo?

- Semanal (1)
 Cada dos semanas (2)
 Cada tres semanas (3)
 Mes (4)
 Bimensual (2 meses) (5)

14. ¿Cómo calificas la comunicación que mantienes con el Jefe de Operaciones?

- Muy Mala (1)
 Mala (2)
 Regular (3)
 Buena (4)
 Muy buena (5)

15. ¿Ud. ha sido amonestado por alguna deficiencia en su servicio?

- No (1) Si marca "No" pasar a la pregunta N° 16
 Si (2)

¿Por qué?: _____

16. ¿Ud. ha sido suspendido por alguna deficiencia en su servicio?

- No (1) Si marca "No" pasar a la pregunta N° 17
 Si (2)

¿Por qué?: _____

17. ¿Alguna vez algún compañero lo ha inducido a cometer alguna irregularidad en su puesto de trabajo?

- Nunca (1)
 Casi Nunca (2)
 A veces (3)
 Casi Siempre (4)
 Siempre (5)

18. ¿La empresa le otorga el vestuario y equipos necesarios para llevar a cabo su trabajo?

- Nunca (1)
 Casi Nunca (2)
 A veces (3)
 Casi Siempre (4)
 Siempre (5)

19. ¿Ud. da respuesta rápida a las necesidades y problemas del cliente, usuario y público en general que acude a la sede donde brinda servicio?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

20. ¿Reporta Ud. Inmediatamente las incidencias ocurridas en su puesto de trabajo?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

21. ¿Cree Ud. que tiene un buen trato al cliente, usuario y público en general que acude a la sede donde brinda servicio?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

22. ¿Ud. lleva un orden de los cuadernos de ocurrencias diarias que suceden en su puesto de trabajo?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

23. ¿Ud. Cree que su presentación personal mejora la calidad de su servicio?

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

24. ¿Aplica Ud. Estrategias para prevenir una situación y/o conflictos presentado en su puesto de trabajo?

- No (1)
- Si (2)

¿Por qué?: _____

Anexo N° 2 Organigrama de Corporación de Seguridad Latina S.A.C.

