



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Desempeño Laboral del Serenazgo y la Satisfacción de los Ciudadanos - sector I y II Distrito de Tarapoto- 2015”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. Gloria Paola Yap Pezo

ASESOR

Mg. Alfonso Isuiza Pérez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

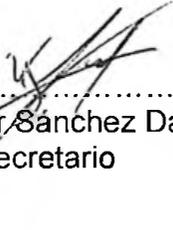
TARAPOTO – PERÚ

2016

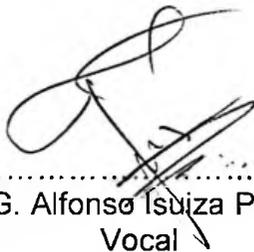
Página del Jurado



DR. Gustavo Ramírez García
Presidente



MG. Keller Sánchez Dávila
Secretario



MG. Alfonso Iruiza Pérez
Vocal

Dedicatoria

A Dios: Por haberme acompañado en todo momento y darme el valor necesario, paciencia, dedicación y responsabilidad para alcanzar uno de mis más grandes sueños.

A mis Padres: Nubita y Felipe. Estaré eternamente agradecida por que han logrado hacer de mi a través de su dedicación y sabios consejos, a quien les dedico parte de este título, porque sin saberlo representan el patrón principal, razón que me permitió alcanzar lo que hoy es una realidad.

A mi esposo: Oscar por su constancia y apoyo incondicional, por cada uno de sus consejos en el momento que lo necesitaba. Por acompañarme en todo, como una fuente inagotable de estímulo, paciencia y comprensión.

A mi hijo : Oscar Eduardo, pequeño motor que día a día fue impulsando ese deseo de superación, motivado en la alegría de un mañana de triunfo, para ofrecerle una imagen llena de sabiduría y respeto.

A mis Hermanos: Jimmy Jessica y Jain. Quienes siempre confiaron en mí, siendo la fuerza incalculable de ayuda, apoyo y sobre todo mucho entusiasmo en mi crecimiento profesional.

A mis Tías Lubith, Leidith y Charo: por quererme y apoyarme siempre, esto también se los debo a ustedes.

Mi sobrino: Akiro y Janna, para que vean en mí un ejemplo a seguir

A mi asesor: Mg. Alfonso Isuiza Pérez. Por dedicar una parte de su vida para formar mejores profesionistas y seres humanos.

A mis amigas: Luciola, Martha y Lisbeth por haberme brindado una amistad verdadera, por alegrarme los días y por ser como son.

Gloria Paola Yap Pezo.

Agradecimiento

La realización de este trabajo de grado fue posible gracias a la colaboración de muchas personas, quienes con sus valiosos aportes, sugerencias, estímulos y disposición lograron que el mismo llegara a un feliz término. La primera persona a quien le debo mi agradecimiento es a mi tutor el, que con su paciencia, dedicación y apoyo guió mis pasos en todo momento hacia el desarrollo de esta investigación. También quiero agradecer al personal que labora en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de San Martín al Sr. Rober Huamán Santillán Sub. Gerente de Seguridad ciudadana, por haber estado dispuesto en todo momento a colaborar y brindar la información necesaria de manera pertinente y veraz para que la ejecución de este estudio se llevara a cabo con éxito. Quiero agradecer de manera especial al Sr. Luis Castañeda Sanguinetti, por su apoyo y tiempo empleado en ayudarme en el área metodológica. a mis compañeros de trabajo que de alguna u otra forma colaboraron y fueron mi gran apoyo para el desarrollo y termino de esta investigación.

Gloria Paola Yap Pezo.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Gloria Paola Yap Pezo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43501633, respectivamente, con la tesis titulada "Desempeño Laboral del Serenazgo y la Satisfacción de los Ciudadanos sector I y II distrito de Tarapoto- 2015".

Declaro juramente que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Tarapoto, Marzo del 2016.



Gloria Paola Yap Pezo

DNI 43501633

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Desempeño Laboral del Serenazgo y la Satisfacción de los Ciudadanos del sector I y II; Distrito de Tarapoto- 2015”, con la finalidad de Determinar la relación entre el desempeño laboral del Serenazgo y la satisfacción de los Ciudadanos del Sector I y II del distrito de Tarapoto, todo ello con el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de que con la presente investigación obtener el grado de magíster en Gestión Público, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

Agradezco su atención.

ÍNDICE GENERAL

INDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulación del Problema	35
1.5. Justificación	36
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	37
II. MARCO METODOLÓGICO	38
2.1. Diseño de Investigación	38
2.2. Variables, Operacionalización	38
2.3. Población, muestra y muestreo	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40

2.5.	Métodos de análisis de datos	41
2.6.	Aspectos éticos	41
III.	RESULTADOS	42
IV.	DISCUSIÓN	55
V.	CONCLUSIONES	57
VI.	RECOMENDACIONES	58
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
	ANEXOS	66
	Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	67
	Anexo N° 02: instrumento de recolección de información	69

INDICE DE TABLAS

TABLA	Pag.
TABLA 01 : DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN ACTITUD Y EFICIENCIA	42
TABLA 02: DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN COMPETENCIAS Y HABILIDADES	44
TABLA 03: DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN TRATO CIUDADANO	46
TABLA 04: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA	48
TABLA 05: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	50
TABLA 06: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	51
TABLA 07: RESULTADOS DE LA CORRELACIÓN DE PEARSON	53
TABLA 08: ANÁLISIS DE VARIANZA DEL MODELO	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ILUSTRACIÓN	Pag.
GRÁFICO 01: DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN ACTITUD Y EFICIENCIA	42
GRÁFICO 02: DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN COMPETENCIAS Y HABILIDADES	44
GRÁFICO 03: DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN TRATO CIUDADANO	46
GRÁFICO 04: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA	48
GRÁFICO 05: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	49
GRÁFICO 06: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	51
GRÁFICO 07: GRÁFICO DE DESPERSIÓN ENTRE LAS VARIABLES, DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.	53

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el desempeño laboral del Serenazgo y la Satisfacción de los Ciudadanos del sector I y II; Distrito de Tarapoto- 2015, para ello se obtuvo una muestra representativa de 140 ciudadanos con un muestreo de tipo no Probabilístico por conveniencia, el diseño de estudio fue de tipo descriptivo correlacional.

Los datos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las dimensiones de las variables y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y para la prueba de correlación se usó la de correlación de Pearson con un 95% de confianza, a través de la hoja de cálculo Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS VER. 21 se hizo el contraste de la hipótesis estadística.

Se concluyó que existe relación significativa entre el desempeño laboral de los colaboradores del Serenazgo y la satisfacción de los ciudadanos del sector I y II del distrito de Tarapoto con un 95% de confianza, el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0.85$, lo que indica que existe una alta correlación entre las variables. Dando respuesta a la hipótesis específica uno, se concluyó que el desempeño laboral de los colaboradores del serenazgo en el sector I y II del distrito de Tarapoto es bueno; y dando respuesta a la hipótesis específica dos, se concluyó que los ciudadanos de los sectores I y II del distrito de Tarapoto están satisfechos por el servicio del serenazgo.

Palabras claves: Seguridad ciudadana; Desempeño Laboral; Satisfacción del ciudadano

ABSTRACT

The following research main objective was to establish the relationship between job performance and satisfaction Serenazgo Citizens industry I and II; Tarapoto District 2015, for this a representative sample of 140 citizens with non-probabilistic sampling by convenience, design study was obtained was descriptive correlational.

The data were processed and analyzed electronically, classified and systematized according to the dimensions of the variables and then presented by statistical tables and graphs, and correlation test was used the Pearson correlation with 95% confidence, through the spreadsheet Microsoft Excel and SPSS VER. 21 the contrast of the statistical hypothesis made.

It is concluded that there is significant relationship between job performance of employees Serenazgo and satisfaction of citizens in the sector I and II district of Tarapoto with 95% confidence, the linear correlation coefficient of Pearson $r = 0.85$, which It indicates that there is a high correlation between variables. Giving response to the specific hypothesis one it was concluded that the work performance of employees in the sector serenazgo I and II district of Tarapoto is good; and responding to the specific hypothesis two was concluded that citizens of the sectors I and II district of Tarapoto are satisfied with the service serenazgo.

Keywords: Public safety; Job performance; Citizen Satisfaction.