



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de  
Pensiones de la PNP – Lima, 2016**

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

**AUTOR:**

**Br. Elvis Enrique Mazuelos Córdova**

**ASESOR:**

**Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2017**

---

Dra. Gladys Sánchez Huapaya  
Presidente

---

Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez  
Secretario

---

Dr. Abner Chávez Leandro  
Vocal

**Dedicatoria:**

La presente investigación está dedicada a mi familia, quienes estuvieron apoyándome en toda circunstancia para terminar exitosamente cada fase académica de este largo proceso en mi vida profesional.

**Agradecimiento:**

Agradezco a todos mis seres queridos que han estado apoyándome en mis dificultades vivenciales. Igualmente, a mis apreciados profesores, los cuales sus consejos fueron de tanta utilidad como su aporte para este producto de investigación.

## Declaración Jurada

Elvis Enrique Mazuelos Córdova, participante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo - UCV, con DNI N° 44237284, mediante el trabajo de investigación "Calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de Pensiones de la PNP – Lima, 2016", presento la siguiente declaración jurada:

- 1) El trabajo de investigación es propia.
- 2) Mediante las citas correspondientes y las referencias pertinentes he mantenido las reglas sobre el particular. En consecuencia, esta investigación no tiene plagio en absoluto.
- 3) Esta investigación no es autoplagio; o sea, precedentemente no tiene publicación o presentación para fines académicos o profesionales, en el ámbito universitario.
- 4) Lo buscado en esta tesis es mostrar los resultados de la investigación como aporte para el campo de la realidad que nos rodea, pues se ha procesado información verdadera, sin manipulación o falseamiento alguno.

Si se llegara a identificar alguna situación fraudulenta (información falsa), plagio (sin indicación de la fuente consultada), autoplagiar (presentación de investigación propia publicada con anterioridad), piratear (hacer aparecer ilícitamente como propio, lo ajeno) o falsificar (presentar como si fuera propio, información de terceros), entonces me responsabilizo de lo cometido, a efectos de que se me apliquen las medidas reglamentarias de la UCV.

Lima, 18 de febrero de 2017

.....

Elvis Enrique Mazuelos Córdova

DNI: 44237284

## **Presentación**

Señores conformantes de la Comisión dictaminadora de la Universidad César Vallejo - Escuela de Post Grado, Campus Los Olivos, presento el trabajo de investigación titulado: “Calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de Pensiones de la PNP – Lima, 2016”; en acatamiento a lo reglamentado; a efectos de obtener el grado de Magister Gestión en Pública.

Esta tesis comprende siete partes o capítulos. En el primer capítulo se presentan los antecedentes de trabajos similares, la sustentación académica de las dos variables así como de sus dimensiones, su justificación, el planteo del tema problemático, sus objetivos y sus hipótesis. En el segundo, se exponen las variables tratadas, su forma de operacionalizar, el método empleado, la clase de investigación estudio, el diseño del estudio, su población, su muestra, la técnica e instrumento para captar información, la metodología para el análisis efectuado y los asuntos axiológicos. En el tercero, se muestra el resultado descriptivamente y su tratamiento a las hipótesis. El cuarto presenta la discusión de los aspectos referidos sobre los resultados. El quinto se refiere a las conclusiones de la tesis. En el sexto, se desarrollan las recomendaciones; y, en el séptimo se listan las referencias utilizadas en la investigación. Por último, se agregan los anexos pertinentes.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I      Introducción</b>	
1.1    Antecedentes	14
1.2    Marco teórico	18
1.3    Justificación	33
1.4.   Problema	34
1.5    Hipótesis	36
1.6    Objetivos	37
<b>II     Marco metodológico</b>	
2.1    Variables	39
2.2    Operacionalización de variables	40
2.3    Metodología	41
2.4    Tipo de estudio	41
2.5    Diseño	41
2.6    Población, muestra y muestreo	42
2.7    Técnica e instrumentos de recolección de datos	43
2.8    Aspectos éticos	49

<b>III</b>	<b>Resultados</b>	<b>51</b>
<b>IV</b>	<b>Discusión</b>	<b>62</b>
<b>V</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>66</b>
<b>VI</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>69</b>
<b>VII</b>	<b>Referencias bibliográficas.</b>	<b>71</b>

## **Anexos**

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos y fiabilidad del instrumento

Anexo 5. Autorización

Anexo 6. Artículo científico

**Índice de Tablas**

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Calidad humana	40
Tabla 2	Operacionalización de la variable Trato al usuario	40
Tabla 3	Técnicas e instrumentos recolección de datos	44
Tabla 4	Relación de validadores	44
Tabla 5	Fiabilidad de la Calidad humana y Trato al pensionista	45
Tabla 6	Distribución Calidad humana y Trato pensionista	52
Tabla 7	Distribución Instrucc. y educac., y Trato al pensionista	53
Tabla 8	Distribuc. Cordialid., cuidado y esmero, y Trato al pensionista	54
Tabla 9	Distribución Escala de valores y Trato al pensionista	55
Tabla 10	Distribución Criter. y sentido com., y Trato al pensionista	56
Tabla 11	Coefic. correlac. entre Calidad hum. y Trato al pensionista	57
Tabla 12	Coefic. correlac. entre Instrucc. y educac., y Trato al pensionista	58
Tabla 13	Coefic. correlac. entre Cord., cuid. y esmero y Trato al pensionista	59
Tabla 14	Coefic. correlación entre Escala de valores y Trato al pensionista	60
Tabla 15	Coefic. correlac. entre Criter. y sent. com., y Trato al pensionista	61

## Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Distribución Calidad humana y Trato al pensionista	52
Figura 2	Distribución Instrucción y educación, y Trato al pensionista	53
Figura 3	Distribución Cordialidad, cuid. y esmero, y Trato al pensionista	54
Figura 4	Distribución de la Escala de valores y Trato al pensionista	55
Figura 5	Distribución Criterio y sentido común, y Trato al pensionista	56

## Resumen

El objetivo general de esta tesis ha sido determinar la relación entre la calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de Pensiones de la PNP–Lima, 2016; constituido por 63 trabajadores de esta Unidad Policial de Lima, la cantidad poblacional permitió efectuar un censo e implicó que se haya utilizado la información poblacional para ambas variables: calidad humana y trato al pensionista.

La metodología que se ha utilizado para la tesis respondió al hipotético deductivo, la investigación empleó a efectos de alcanzar sus fines el diseño no experimental a nivel correlacional. Para ello, se acopió data en un espacio temporal determinado y se ejecutó con Cuestionarios, como instrumentos para ambas variables. con escala de Likert (No, No está seguro / No responde y Sí). La información obtenida de las variables, en sus respectivas dimensiones, se han interpretado en los resultados alcanzados.

Esta investigación permitió concluir en la existencia de evidencia representativa para asegurar que existe relación significativa entre calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de Pensiones de la PNP-Lima, 2016.

**Palabras clave:** Calidad humana, trato al pensionista, satisfacción del pensionista.

## **Abstract**

The general objective of this thesis has been to determine the relationship between human quality and treatment of the pensioner in the Pension Office of the PNP-Lima, 2016; Constituted by 63 workers of this Police Unit of Lima, the population amount allowed to carry out a census and implied that the population information was used for both variables: human quality and treatment to the pensioner.

The methodology that has been used for the thesis responded to the hypothetical deductive, the research used in order to achieve its non-experimental design at correlational level. To do this, data was collected in a given time space and executed with Questionnaires, as instruments for both variables, with Likert scale (No, Not sure / No answer and Yes). The information obtained from the variables, in their respective dimensions, have been interpreted in the results achieved.

This research allowed us to conclude on the existence of representative evidence to assure that there is a significant relationship between human quality and treatment of the pensioner in the Pensions Office of the PNP-Lima, 2016.

**Key words:** Human quality, user treatment, pensioner satisfaction.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

Mendoza (2012) en su tesis de doctorado “Desarrollo de un modelo de cultura humana para la eficiencia del SGC de las PYMES de Manufactura en México”, indicó como objetivo “Calidad Humana sustentada en factores socioemocionales, de gestión de conocimiento y valores dentro de esa Cultura y de innovación que generen propuestas de valor”. La metodología de la investigación “Planteó un estudio no experimental, transversal y transaccional y su alcance fue descriptivo y correlacional, la investigación se centró en explicar cómo evolucionan y se relacionan las variables”. Las principales conclusiones fueron: “Este Modelo de Cultura de Calidad Humana presenta las siguientes ventajas: Está centrado al factor humano; Identifica las propuestas de valor únicas y distintivas que promueven la innovación; y, Es sistemático, participativo y permite trabajar en equipo”.

Sobre el particular, Mendoza, en México, en relación a la **calidad humana** para el sector Manufacturero exclusivamente, en este caso, para las pequeñas y medianas empresas (PYMES), planteó un modelo a efectos de elevar la eficiencia del sistema de gestión de calidad (SGC) basada en el ser humano como factor central. Pues, este factor es el que lleva a cabo la implantación de las políticas del negocio y aplica las disposiciones técnicas de los procesos, dando frente a los clientes, para mejorar los servicios brindados. El ser humano tiene dos aspectos adicionales como aporte: el de la creatividad infinita para efectuar sus labores; y, en sinergia con el resto de colaboradores, llevarán a cabo los objetivos corporativos diseñados, dando prioridad, por tanto, a la calidad humana.

Parafraseando comentadamente a otros autores, empezamos con Imbrogno (2013) que en su tesis de maestría sobre calidad humana, señaló que la actividad de trabajo hacia el usuario es una reunión de acciones vinculadas ofrecidas por un establecimiento para que el usuario tenga el trabajo brindado oportuna y ubicadamente apropiado para que garantice su empleo adecuado. El trabajo al usuario corresponde a un fuerte instrumento marketero. El óptimo trabajo para el usuario posibilita alcanzar convertirse en factor promotor a favor de

dar a los clientes de manera muy fuerte, por ejemplo rebaja de precios, promoción, colocación de productos en forma individual. El costo de traer a cualquier otro usuario equivale a casi 6 el costo de retener a uno. En consecuencia, cualquiera de las corporaciones, decidieron escribir su comportamiento como entidad.

Gómez (2014) en su tesis sobre calidad humana, hizo mención sobre la evolución humana, en la cual ha habido jefaturas o liderazgos, quienes utilizaban respuestas aplicables hoy en formas apropiadas. Pero, lo complejo de la vida de hoy permitió que conocedores de especialidades disímiles llegaran con conceptualizar filosofías, procedimientos, metodologías o definiciones conducentes a alcanzar lo óptimo en la gerencia institucional. Muchas entidades poseen el obligado requerimiento de alcanzar más alta productividad, además de eficacia superior a través de la respuesta situacional presente, así como la incorporación en el mundo, a efectos de que necesita elevado nivel competitivo, y obliga una aplicación al método para la mejora permanente. Un vocablo se caracteriza por ser preciso. "Método" significa evolución con actividades, secuencias, es decir, no solo es preconcebir; "Mejoramiento" implica al grupo que las actividades aumente las utilidades, fundamentándose en la eficiencia hacia el usuario y a favor de esa corporación respecto a los demás; "Permanente" significa el mundo competitivo con los demás con cambios a efectos de obtener un lugar expectante, y una obtención óptima requiere que sea permanente.

Mendoza (2012) en su trabajo de investigación sobre calidad humana, indicó que un proyecto de mejora necesita que crezca en la empresa un método que posibilite Tener trabajadores habilidosos, capacitados para efectuar una labor efectiva, a efectos de monitorear deficiencias así como efectuar diversas funciones, Tener trabajadores incentivados con ímpetu para la labor, y efectuar trabajos en forma eficaz que recomienden mejoras; y, Tener trabajadores ávidos de ánimo al cambio, poseedores de capacidad para adaptarse a nuevas circunstancias en la entidad.

García (2011) en su tesis de maestría sobre calidad humana, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, cuyo objetivo fue establecer los aspectos a considerar para la apropiada calidad asistencial, cuya población fue el conjunto de pacientes de cirugía en ese hospital, indicó que lo efectivo, en realidad, ya no calcula vía entrevistas, más bien se utilizaban coeficientes para tener alta mejoría en sus vidas. También, las acciones son importantes a efectos de aplicación del grado en la implantación gerencial. Concluyó como actual definición de la optimización, el incluir temas y de investigación técnica según el organismo máximo asistencial de la ONU (OMS).

### **1.1.2. Antecedentes nacionales.**

Blanco (2013), en su tesis sobre calidad humana, estableció como objetivo “Describir los contenidos formativos priorizados por la CGTP en sus actividades de educación sindical; y, Analizar los criterios utilizados por la CGTP para seleccionar los contenidos formativos en sus actividades de educación sindical”, encaminados al trato al pensionista. La metodología de la investigación se circunscribe “Al enfoque cualitativo, al pretender comprender a profundidad, los contenidos formativos en la CGTP (en el trato al pensionista futuro), sin hacer generalizaciones o mediciones. Las técnicas en la investigación fueron la revisión documental y la entrevista”. Las principales conclusiones fueron: “Los contenidos formativos de la CGTP pueden agruparse en los siguientes Contenidos: de carácter ideológico, político, organizativo, instrumental, y los relativos a la defensa gremial y relativos a la negociación colectiva”, encaminados al trato del futuro pensionista.

Sobre esta tesis de postgrado, el tema en relación a la calidad humana se encuadró al asunto formativo de la Confederación General de Trabajadores del Perú (CGTP), desde el punto de vista sindical, hacia el trato al pensionista futuro, quien no es otro que el trabajador que haya laborado una cierta cantidad de años, pero sujetos a descuentos, ya sea para la Oficina de Normalización Previsional o para la Administradora de Fondos de pensiones.

Parafraseando comentadamente a otros autores nacionales, continuamos con García (2010) que en su tesis de maestría titulada: “Calidad humana - Instrumento de mejora del trato al usuario del sector público”, presentó una investigación sobre este tema aunque con incidencia global, fundamentalmente en labores gerenciales y se efectúa en un organismo público. Este investigador señaló al problema de su tesis centrado para el cliente de un servicio gubernamental. Tales clientes manifestaron este problema por las personas de la institución, empleados en forma global. La burocracia hace obtener un **objetivo** documentario en general. Sin embargo, el tema también implica cuestionamiento físico, así como psicológicamente. Por tanto, existe maltrato ciudadano. Socialmente existe ausencia al apropiado tratamiento hacia los clientes de algún servicio, pero brindados desde instituciones gubernamentales, afectando su propia reputación en las instituciones, para lo cual se debe optimizar lo más que se pueda.

Grados (2012) en su tesis de maestría titulada: “La calidad humana y la mejora del trato al paciente en los hospitales del sector salud”, indicó que las fuentes del tema especificado se obtuvieron de los usuarios asistenciales hospitalarios. Este problema resume el cuestionamiento: “¿De qué manera la calidad humana, contribuye a la mejora del trato al paciente en los hospitales del sector salud?” Por este problema, lo sano a resolver es por vía de siguiente hipótesis: “La calidad humana contribuye a la mejora del trato al paciente de los hospitales del sector salud; mediante la instrucción y educación; cordialidad, cuidado y esmero; escala de valores; y, criterio y sentido común del capital humano”. La tesis está orientada con el fin de: “Determinar la manera en que la calidad humana, contribuye a la mejora del trato al paciente de los hospitales del sector salud”. Como producto final, lo resaltante fue que casi la totalidad (cercano al 100%) de las entrevistas afirma: “la calidad humana contribuye a la mejora del trato al paciente de los hospitales del sector salud”.

Hernández (2014) en su producto investigativo: “La calidad humana como instrumento de desarrollo profesional”, manifestó ausencia en capacidades tecnológicas, académicas y de práctica en las ramas de las ciencias contables, económicas, administrativas, de salud, en general, debido al tratamiento humano

más que a capacidad profesional. En realidad, este punto se convierte en un reto. Agregó que lo importante es lo que manifiesta profesionalmente como ser humano cada persona. Esta situación varía individualmente, entre una y otra persona, es propia, personal, propiamente dicha.

Bedoya (2013), en su tesis sobre calidad humana, se refirió al tema de la debilidad de la selección del trabajador en las organizaciones, que deben ser competitivas, pues se debe efectuar una selección calificada. El personal seleccionado representa o debe ser el producto capacitado en desempeño óptimo gerencial. La finalidad de su investigación fue comprobar abiertamente que la gestión debe estar comprometida en el accionar de su personal en el tratamiento o comportamiento con sus usuarios.

Sánchez (2011) cuando presentó su tesis sobre calidad humana, fundamentó que la atención hospitalaria es un derecho constitucional, pero con alta competitividad en el servicio. Este trabajo investigativo permitió comprobar las discordancias importantes existentes entre lo esperado y lo obtenido en materia de lo brindado al usuario.

## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Calidad humana**

Cuenca (2010) indicó en “La calidad humana, el liderazgo, la ética, el buen desempeño y la gestión como factores esenciales para una educación de calidad” lo siguiente:

Cuando nos referimos al ámbito de Calidad estamos hablando de lo más grandioso, de hacer las cosas de la mejor manera, es decir, no lo mínimo sino lo máximo. De esta manera, la calidad humana ha de considerarse como complemento fundamental dentro de una empresa o una institución donde se labora, de modo que las mismas continúen progresando. (p. 10)

Como comentario, podemos indicar que la calidad es un término que se debe considerar desde varios ángulos. Mejor dicho, hay quienes lo tienen como complemento en lo que hacen. Pero, otros, como lo fundamental, lo especial. En este último caso, es aclamado como un concepto amplio, extenso, especial, único o integral.

Agregando a este comentario, si se hacen las cosas sin efectividad no estamos haciendo con lo que deberíamos hacer: con cuidado, con idoneidad, con responsabilidad. Para ello, se debe apuntar a lo más alto. No limitarnos. Cuando uno se proyecta a lo máximo, entonces si se pierde, si ni salen exactamente igual a lo planificado, si hay errores o si apuntamos mal al objetivo. Entonces, lo que queda será útil para rehacerlo, lo que obtuvimos son muestras de nuestra experiencia, de no repetir los errores cometidos

Complementando a lo anterior, lo que significa calidad humana para el mundo, es equivalente para cualquiera. Pues, sin ella, lo que queremos hacer no será óptimo, perdiendo tiempo, energía o estaremos engañándonos a sí mismos. En cambio, si aquilatamos la calidad humana en su verdadero contexto, entonces para cualquier Entidad, será bienvenido el individuo que la practique. Pues , toda corporación busca progresar, y el progreso se hace con personas que puedan brindar esa calidad, tan apreciada en el mercado.

Fuders (2013) señaló en “Calidad humana, felicidad y desarrollo a escala humana – Reflexiones sobre el Calidad Humana Project de la Embajada de Chile en Filipinas” lo siguiente:

El proyecto “Calidad humana” fue iniciado por el embajador de Chile en Filipinas, Roberto Mayorga, hace dos años atrás y se convirtió en un tipo de corporate identity de las Filipinas, hoy respaldado por empresas grandes como, por ejemplo, Coca Cola o el Diamond Hotel, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y universidades. El proyecto tiene como objetivo destacar la alta calidad humana de los filipinos, una calidad humana que se encuentra en pocos países hoy. En Filipinas el idioma oficial es el inglés, no obstante, el proyecto se llama “calidad humana” en

español. Es decir, “calidad humana project” no es una traducción al español, sino que en Filipinas también se llama así. ¿Por qué no se tradujo al inglés ese término? La razón estriba en que no existe una traducción al inglés que refleje el significado del término español “calidad humana”. La traducción directa de las palabras sería “human quality”, pero personas que dominan los dos idiomas saben que “human quality” no es un término que traduce el significado verdadero de las palabras “calidad humana”. Es por ello que se decidió utilizar el término en español, “calidad humana”. (p. 2)

Comentando lo expresado por Fuders, en Filipinas se impulsó un proyecto sociológico denominado “Calidad humana”, a iniciativa del embajador chileno en aquel país asiático en 2011. Este proyecto fue una marca del país. Justamente en Filipinas ciertas grandes corporaciones multinacionales, entidades públicas, organizaciones académicas de educación superior, intervinieron, apoyando el proyecto.

Este proyecto chileno en Filipinas, se hizo muy popular debido a que lo que se quería destacar era la alta calidad humana de la población filipina. Según, Fuders, quien entrevistó a Mayorga, embajador chileno, esa calidad humana es única, no es fácil encontrarla en otros lugares en el mundo actual.

Es también resaltante que a pesar que oficialmente el idioma en ese país del Asia es el inglés, el proyecto se llamaba “calidad humana” sin traducción al idioma anglosajón, es decir se denominó en castellano. Si estamos en Filipinas, se habla en inglés. Pero, en ese país el proyecto se denominaba “calidad humana project”, sin traducción alguna, tal como está escrito aquí.

La razón es que si se traducía al inglés, el concepto no significaba lo mismo. Bien, lo importante es que los filipinos sienten que ellos significan lo más importante. Es decir, las personas deben ser lo destacable.

Esa es la convicción generalizada entre los filipinos. Por ello, su forma de pensar, actuar, mirar o hablar refleja lo que ellos consideran una realidad. O sea, el ser humana es el privilegiado en este mundo. Los embates normales de la vida

misma, son necesarios para estar vivos. Los aspectos negativos son recibidos sin rechazo pesimista. Lo consideran parte de la vida.

Para los filipinos, la calidad humana no es más que un comportamiento diario con optimismo, con esperanza, con alegría. Lo que esperan es más felicidad de la que sienten, de la que cuentan. Disfrutan de vivir, gozan de lo que pasan. Sufren como cualquier ser humano. Pero, la sociedad avanza y progresa, porque su naturaleza es llevar los acontecimientos como parte de los avances. Calidad humana es parte de su forma de vida, está en todas sus actividades. La llenan de atenciones, alegrías, y la rodean como si fueran ya felices. Es decir, porque piensan que la calidad humana prima en su diario vivir, entonces llegan a la conclusión que es la causa de su felicidad como nación, como país, como grupo y como individuo social.

Saker, Muñoz y Silvera (2015) indicaron en “Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables” lo siguiente:

Hoy en día las organizaciones piensan que sus políticas, normas, programas y proyecciones gerenciales tendrán mayor validez, si convencen y preparan a todos sus miembros. Sin embargo, las actitudes individuales deben ser estudiadas con detenimiento, puesto que la conducta individual, también está relacionada con la motivación, producto de la satisfacción de sus necesidades. La motivación se puede convertir en un elemento clave para la calidad de vida, el cual aproxima la actitud del empleado hacia la calidad humana. (p. 119)

Sobre lo manifestado por estos tres autores, no es un secreto, la confianza cada vez mayor en la capacitación del personal. El problema radica en el apoyo logístico y tecnológico, que deben ir de la mano con los espacios y tiempos del personal colaborador de cualquier Organización, ya sea pública o privada.

Al respecto, el acceso individual, el deseo de cada trabajador, sus convicciones y anhelos, influyen para sus decisiones. Un trabajador debe automotivarse. Eso no significa que la organización no tenga un rol preponderante en la motivación del colaborador.

Un servidor motivado, capacitado, entrenado y apropiadamente monitoreado, es muy apreciado por la Entidad, pues acogerá las normas, las tecnologías, las innovaciones, los reglamentos institucionales. La motivación individual es tan fuerte que bien encaminada redundará en el rendimiento colectivo por las sinergias explícitas que acumulan diariamente.

Si el colaborador satisface sus aspiraciones, cubre con solvencia sus necesidades será un candidato a dirigir, a destacarse, a inspirarse, a tomar como suyo los objetivos institucionales y los hará asequibles a sus colegas, al público, sus clientes, proveedores, supervisores y otros colaboradores. La motivación es clave para este tipo de trabajador en la moderna empresa.

Al estar motivado el trabajador mejorará su rendimiento, pues su calidad de vida laboral es óptima. Lo mismo irradiará en su vida personal, es decir, se expandirá esa mejor calidad de vida de las cuatro paredes del centro laboral hacia su hogar, vecinos, familiares y amistades.

La calidad de vida será el resultado de tener trabajadores motivados. La Entidad se beneficia, porque el trabajador también se siente satisfecho, reconocido, premiado, bien tratado o aceptado. Entonces al beneficiarse el trabajador, la repercusión de los beneficios se expande hacia la Entidad. De allí solo hay un paso firme para decir que la sociedad en su conjunto progresa, con mejor calidad de vida.

Sebastián (2012), concluyó en “Las reglas del juego” en lo siguiente.

Con la primera técnica queremos poner las bases para lograr el involucramiento y compromiso de todas las personas clave de la empresa. Debemos tener actitudes y conductas cotidianas acordes a nuestra visión de futuro. El líder de la empresa tiene la gran responsabilidad de dar el ejemplo y mostrar claramente su

compromiso por generar una nueva cultura. Rápidamente se formará la masa crítica que asegure el éxito de la transformación. Únicamente hay una condición para lograr el éxito; lograr que cada quien ponga su granito de arena. (p. 53)

Lo manifestado por Sebastián, en primer lugar, es una reflexión y una verdad: el involucramiento debe ganarse. El más acondicionado para ello es la persona requerida en su puesto. Esta persona, a la larga se hace imprescindible. Su responsabilidad es contagiante. Sirve de modelo a los demás colaboradores de la Entidad.

Cada paso, cada palabra, cada pensamiento, cada actitud o cada acción es un ejemplo, es una luz que ilumina a los demás. Siguen al líder. Por tanto, en el juego de las entidades exitosas, están siempre a la vista y en el pensamiento colectivo los objetivos a largo plazo de la Organización.

La gerencia es un jalador, es un motivador, una fuente de inspiración al resto de trabajadores. Su involucramiento debe ser tal que lo deben seguir por convicción y no por obligación. Su voz es escuchada, sus movimientos son observados. El líder es el verdadero director que conduce a los colaboradores hacia los grandes objetivos institucionales. Es una gran responsabilidad. Pues, si el líder falla, por lo general, los resultados serán penosos.

Cuando hay convencimiento que lo elegido por hacer es lo correcto, será sujeto de imitación. Lo que se hace ahora repercutirá en el futuro. Lo que estamos cosechando hoy, es producto de lo que hicimos en el pasado. Por ello, la responsabilidad de lo que se haga hoy tiene un doble propósito. El de demostrar que planteamos bien, ayer. Y mañana se obtendrá con certeza lo que queremos hoy.

El éxito es el producto del grupo. El trabajo en equipo respalda la consecución de objetivos. Cuanto más cohesionado esté el grupo en los objetivos de la Entidad, entonces significa que cada quien sabe lo que tiene que hacer. Si cada uno de los participantes de una Organización cumple con lo encomendado bajo su responsabilidad, los resultados serán pronto favorables, aunque pasen

por momentos difíciles, de angustia o de tensión. Lo principal es la conciencia individual globalizada.

En relación al estudio de la calidad humana (Ishikawa y Cárdenas, 2012) se ha mencionado que se puede medir según la cantidad y las características de sus responsabilidades. Por ello, cada quien debe estar atento bajo la manera en que estamos vinculamos, laborar a favor del mutuo desarrollo para lograr buenas condiciones mientras estamos con vida. Felizmente, existen personalidades que además de ocuparse en el auto desarrollo, transmiten sus conocimientos, e indican temas importantes, así mencionamos al chileno, Sergio Valdivia, quien sugiere tener en consideración lo siguiente: Jamás pensemos en no vencer, en no llegar, además: Perder es diferente a ser perdedores. Más bien tendremos, en la próxima, triunfo. Perder se entiende como diremos que: más adelante, ya lo habremos alcanzado. Representa haber obtenido aprendizaje. Pérdida es que evitaremos actuar con imprudencia. Y, más bien se puede decir que se ha poseído confianza. Pérdida es alcanzar el crédito futuro. Y, más bien tuvimos el mérito de arriesgarnos. Pérdida es capacidad futura. Y, más bien cambiaremos la forma de actuar. Perder es que seremos superiores, luego. Y, más bien somos perfectibles. Perder está lejos de haber fracasado en la vida. Y, más bien son buenos motivos en sustentarnos y recomenzar.

### **Manifestaciones de la calidad**

Antes de pasar a la argumentación de las dimensiones. Podemos definir las distintas manifestaciones de la calidad, **parafraseando comentadamente** lo expresado por García (2010):

#### ***Calidad personal***

Este tema corresponde a lo significativo de un individuo para atender de la mejor manera que él pueda efectuar, y absolver necesidades o exigencias personales. Para ello, debe prepararse mentalmente y actuar según sus convicciones, ya sea en sus aspectos internos o externos. Lo importante es que su individualidad sea mejorada. (García, 2010, p.91)

**Calidad colectiva:**

Este argumento pertenece al trabajo grupal, en forma conjunta, a la acción en equipo, la sinergia productiva del conjunto frente a la producción individual. Es decir, la armonía del grupo gana al esfuerzo aislado de algún elemento del equipo, visto aisladamente. (García, 2010, p.92)

**Calidad de vida:**

Esta cuestión comprende a la manera de organizarse la sociedad para satisfacer el mejoramiento, la optimización o el superamiento, de lo que se hace cada día, de una forma tal que facilite las actividades diarias de sus individuos que componen la población. (García, 2010, p.93)

**Calidad total:**

Este concepto está vinculado con la continuidad, la permanencia, de brindar lo óptimo a lo ofrecido actualmente. Lo que el mercado exige es brindado con amplitud y mejoramiento continuo. Es decir, se busca que el nivel alcanzado no baje. (García, 2010, p.93)

**Calidad educativa:**

Conceptualmente, en el campo teórico, es lo que se necesita o se requiere aprender para ofrecer a la sociedad. Se tiende a mejorar la calidad de vida, con más capacidad, actualización, tecnificación, profesionalmente y debida experiencia aplicada a lo que requiera el mercado. (García, 2010, p.94)

**Calidad de servicios:**

Significa que lo brindado corresponde a lo requerido. Que lo otorgado sirve para satisfacer al mercado. Por tanto, lo ofrecido tiende a atender lo que se necesita con responsabilidad, honradez y teniendo en cuenta el prestigio institucional. Para tal fin, el usuario se debe sentir

satisfecho con el producto brindado por la entidad que lo ofrece. (García, 2010, p.94)

### **Dimensiones de la calidad humana**

Sobre las dimensiones de la calidad humana (García, 2010) se han establecido las siguientes:

#### ***Dimensión 1: Instrucción y educación***

En torno, o en relación, al análisis detallado de la educación (Ley N° 28044, 2003) se ha señalado concienzudamente que comprende al procesamiento de aprender y enseñar, en todo momento de los individuos, para su comportamiento social, para desarrollarse en pro de efectos culturales, en conjunción con la célula familiar, local, nacional e internacional.

#### ***Dimensión 2: Cordialidad, cuidado y esmero***

Al analizar la cordialidad, cuidado y esmero (Rosander, 2010) se ha indicado que lo sociedad humana, es decir, la forma de relacionarnos con los semejantes, con los familiares, con los colegas, como anfitriones o visitantes, etc. corren el riesgo de deteriorarse por el estrés. Por ello, el trato, comportamiento y cuidado en las relaciones en sociedad influye toda la vida.

#### ***Dimensión 3: Escala de valores***

Sobre el estudio o analítico de la escala de valores (Peters, 2013) se ha mencionado o comentado que, el ser humano, es decir la humanidad, dentro de su racionalidad, le permite actuar con lo axiológico, lo moral y lo ético. Esta actuación, implica desempeño con ciertos parámetros sociales, acordes con la época y circunstancias, en que se viva.

#### ***Dimensión 4: Criterio y sentido común***

En cuanto al análisis del ítem referido a esta cuarta dimensión (Bermúdez y Pérez, 2008) se ha precisado que criterio es el parámetro, el estándar, el hito donde se está presente, donde se actúa, donde uno se encuentra como meta a alcanzar. El sentido común implica experiencia, acumulación de vivencias, en función a una actividad en general.

##### **1.2.2. Trato al pensionista**

El Tribunal Constitucional (2013) en una Sentencia recaída al Expediente N° 04.153 2012-PA/TC, ha indicado: “El artículo 2, inciso 2), de la Constitución reconoce el derecho-principio de igualdad, que será vulnerado cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable, configurándose así un acto de discriminación [STC 0048-2004-AI/TC]” (p. 3).

Lo indicado por el Tribunal Constitucional del Perú, como es lógico y natural de suponer, por tratarse de una institución cautelar de los derechos constitucionales, se sustenta en sus consideraciones en la Constitución Política del Perú de 1993. De allí, recoge el derecho – principio de igualdad.

Este principio es crucial, por eso es cubierto y protegido por la Carta Magna. Sin este derecho, las personas, y para este caso específico el pensionista peruano, estaría desprotegido y sujeto a tratamientos no de lo más idóneos. Por tanto, se considera la contraparte. Para poderlo entender, se habla de si se viola este derecho fundamental, se convierte en una vulneración inaceptable, tratándose de personas que laboraron y aportaron para su pensión, a su jubilación.

Entonces, el trato al pensionista con violación a su derecho es de desigualdad. El Tribunal Constitucional, en 2013, ha considerado que esto sucede si no hay fundamento explícito, entendible y comprensible que lo justifique o sustente. Más bien, si el trato, de configurarse una situación de vulnerabilidad a este derecho de igualdad, sería discriminatorio al pensionista.

El Tribunal Constitucional (2014) en una Sentencia recaída al Expediente N° 07357-2013-PA/TC, ha establecido:

Es preciso concluir que no todo tratamiento jurídico diferente es propiamente discriminatorio, porque no toda distinción de trato puede considerarse ofensiva, por sí misma, de la dignidad humana. La igualdad jurídica presupone, pues, dar un trato igual a lo que es igual y desigual a lo que no lo es. De modo que se afecta a esta no solo cuando frente a situaciones sustancialmente iguales se da un trato desigual [discriminación directa, indirecta o neutral, etc.], sino también cuando frente a situaciones sustancialmente desiguales se brinda un trato igualitario [discriminación por indiferenciación]. (p. 4)

En este caso, se resalta que existe la posibilidad de un trato diferenciado. Por supuesto, se entiende que si es pensionista, el trato deseado o real debe ser alturado, educado, cordial y ético. Es decir, por este trato, no se puede considerar discriminante. Pues, inclusive puede ser beneficioso al pensionista, como es el caso del trato a las personas de la tercera edad, en sus diversas actividades diarias: haciendo colas en ventanillas preferentes o en los autobuses con asientos reservados, por Ley específica. En otras palabras, discriminación no es, trato diferenciado sí, pues es un trato beneficioso al pensionista, en este caso.

Queda aclarado que esta diferenciación en el trato no lastima, no es un abuso o no discrimina, pues como es evidente la dignidad del pensionista queda resguardado, por un trato preferente. Sino lo fuera, sería injusto, lastimoso, aberrante o equivocado.

El concepto de trato igualitario, desde el punto de vista jurídico, incide al trato similar si las condiciones son parecidas. Pero, si no son iguales las circunstancias, el trato debe ser obviamente diferenciado.

Aquí, el Tribunal Constitucional del Perú hace una acotación pertinente, es la denominada discriminación directa, indirecta o neutral, por ejemplo. Por ello, lo injusto es un trato desigual, para casos similares.

Pero, agrega que sería igualmente un trato injusto si se consideran acciones a tomar igualitarias, a sabiendas que las circunstancias, situaciones o hechos son sustancial y significativamente diferentes en su esencia. Es la denominada discriminación indiferenciada.

Esta acotación constitucional es totalmente pertinente, pues afectaría al pensionista que es tratado igual que otro, si su caso es evidentemente diferente.

La Ley N° 30490 (2016) “Ley de la persona adulta mayor”, en su Artículo 27° “Promoción del buen trato” ha normado:

El Estado, en sus tres niveles de gobierno, fomenta el buen trato a favor de la persona adulta mayor a través de acciones dirigidas a promover y proteger sus derechos fundamentales, priorizando el respeto por su dignidad, independencia, autonomía, cuidado y no discriminación. También se entiende por buen trato hacia la persona adulta mayor la ausencia de violencia física, psicológica, sexual, económica, abandono, negligencia, estructural e institucional. (p. 8)

Esta Ley denominada Ley de la persona adulta mayor, ha dejado esclarecido, en cuanto a la Promoción del buen trato, que es el Estado mismo, entiéndase gobiernos: central, regional y local, promueve el apropiado trato para la considerada persona adulta mayor, o mayores de 60 años. Este ámbito involucra a los pensionistas, en su mayor parte.

Para tal fin, estos tres niveles deben impulsar la protección al buen trato a las personas de la tercera edad, en general, y a los pensionistas, en particular. Para tal fin, el adulto mayor debe recibir un trato preferente cubriendo sus falencias físico – mentales que los años han consumido paulatinamente. Sin afectar a su intimidad o asuntos de índole personal, por tratarse de personas que tienen derecho como cualquier ciudadano, en forma integral.

Por tanto, a tenor de esta ley, el trato a este grupo poblacional es de respeto, básicamente, cubriendo sus necesidades fundamentales. Para ello, además, se debe ser cuidadoso de no discriminarlos, ante fallas en su sistema

físico mental, que es tan común en las personas de la tercera edad o adultos mayores.

Con esta ley, al considerar el trato a este sector poblacional, se les debe proteger de cualquier signo de maltrato o violencia personal que afecte su físico o su salud física, que afecte su salud mental o intelectual, su situación sexual, su condición económica, así como situaciones de olvido o abandono familiar, de negligencia en el trato a este sector poblacional. Igualmente se debe evitar que circule libremente por accesos normales o especiales, que las infraestructuras públicas deben tener, en general, y las Entidades, en particular.

Cubas, V. M. (2015), en los Requisitos para la aplicación del principio de analogía vinculante – Precisión sobre el *tertium comparationis* válido, indicó lo siguiente:

Respecto al principio de analogía vinculante, el Tribunal Constitucional señala que para alegar un tratamiento discriminatorio basado en la diferencia de las personas se requiere de un *tertium comparationis* válido, esto es, un término de comparación suficiente y adecuado, a partir del cual se constate que, ante situaciones fácticas iguales, uno de los sujetos de la relación sufrió un trato diferente, sin razones objetivas y razonables. (p. 16)

Aquí, existe una nueva definición, un nuevo término, de índole jurídico. Es en primer lugar el “principio de analogía vinculante”. Como se trata de un principio general, se ha recurrido a lo señalado por el Tribunal Constitucional, institución que ha aclarado que si se fundamenta una injusticia que involucre un trato discriminatorio, para el cual se requiere sustentar en que existe diferenciación injusta.

En segundo lugar, se ha recurrido al término *tertium comparationis* de tipo válido. Para tal fin, se asiste a la definición conceptual de este término. Que significa que debe haber comparación suficiente y apropiada, que debe existir un sistema o forma de comparar con mediciones justas, transparentes y que reúna argumentos válidos.

Este acondicionamiento, requiere que los sujetos comparados o a comparar hayan estado en circunstancias evidentes, taxativas o concretamente muy similares, muy parecidas, homogéneas o básicamente iguales. Es decir, ante tales evidencias de igualdad, se produce discriminación si el trato es diferenciado, disímil o heterogéneo. En estos casos, para que se configure el trato discriminatorio, no debe existir ninguna razón sustentable, concreta, justa o lógica, para que se haya producido ese trato diferencial.

En una de sus publicaciones del Banco de la Nación (2012), contenía el código de ética de ese Banco. Así en la sección Imparcialidad y Deberes se encuentra redactado lo siguiente: “El deber de imparcialidad implica brindar un trato justo y equitativo a clientes, proveedores, competidores y trabajadores del Banco. Ninguna persona podrá aprovecharse de otra a través de manipulación, encubrimiento o uso indebido de información privilegiada o acceso restringido” (p. 15).

En este caso, el Banco de la Nación ha incluido en su código de ética, el denominado “deber de imparcialidad” el cual tiene que ver con el trato. Este tema es importante y relevante pues el trato que tiene este Banco, es con usuarios, entre los cuales se encuentran pensionistas del sector público.

El trato en referencia, según su código de ética, involucra con claridad dos características propias del trato, como acción humana. En primer lugar, el sentido de justicia en ese trato. El trato es con personas consideradas como usuarias que normalmente realizan transacciones bancarias, de distinta índole, pero básicamente del sector público. En segundo lugar, el trato debe ser equitativo, igualitario o parejo; sin discriminación, diferenciación o desdén alguno.

Lo curioso es que este código, al involucrar el trato con personas, también se considera a sus propios colaboradores como clientes internos. Para estos efectos, se quiere evitar cualquier indicio de actos corruptos, de complicidad, de preferencias injustas, pues estas actuaciones conducen a lo ilícito, a actos lindantes con el soborno, cohechos activos y pasivos, aprovechamiento de cargos públicos.

Asimismo, se propugna la limpieza ética, para evitar empleo indebido de los recursos públicos, de relaciones personales con ventaja frente a terceros, comunicaciones no autorizadas, asociaciones ilícitas, relevamiento de controles para favorecer a conocidos, familiares o libre acceso a información privada, que el Banco cuida de sus clientes o terceros, al realizar distintas transacciones bancarias y que debe cuidar como secreta, confidencial, pues se trata de data personal.

Sobre el estudio a la mencionada variable (Valarie, Parasuraman y Berry, 2005) se ha puntualizado que, es un requisito indispensable para la optimización del servicio al usuario. Esto repercute en el entendimiento de que lo prioritario para cualquier organización son los usuarios a quienes se les brinda la atención. Para nuestro caso, nos estamos refiriendo a los pensionistas de la Dirección de Pensiones de la PNP.

### **Dimensiones del trato al pensionista**

Sobre las dimensiones del trato al usuario (García, 2010) se han especificado las siguientes:

#### ***Dimensión 1: Actitudes de buen trato***

En cuanto al examen de las actitudes de buen trato (Rosander, 2010) se ha manifestado que esta dimensión específica es una combinación de relaciones humanas actuales o presentes y futuras o esperadas. Lo que haga una persona individualmente corresponde a su pasado pero lo que hace también viene “influenciada por el futuro”. Es decir, la conducta viene acorde con la formación personal, y se predispone por la motivación o incentivo de lo que pueda venir, más adelante.

#### ***Dimensión 2: Generación de confianza***

Con respecto al estudio analítico a la generación de confianza (Villafañe, 2004) se ha mencionado que en ciencias humanas, la confiabilidad es el comportamiento con fe, es la conducta esperada o que se presume se adoptará frente a circunstancias, situaciones, etc.

### ***Dimensión 3: Satisfacción del pensionista***

Sobre el tema de la satisfacción del usuario (Robbins y Coulter, 2015) se ha reseñado que las organizaciones compiten para conseguir o mantener clientes. Así, es conveniente que las entidades se adelanten a las preferencias del mercado. La competencia comercial se equipara a una guerra donde el mercado es el objetivo militar.

### ***Dimensión 4: Calidad de servicio al pensionista***

En relación a lo tratado sobre la calidad de servicio (Imbrogno, 2008) se ha mencionado que lo brindado al usuario debe dársele, sino la competencia se la dará. Para tal fin, esta situación debe ser promovida, incentivada, motivada hacia y desde los trabajadores, servidores, y hacia los clientes, usuarios en general. Por ello, lo que se ofrece debe ser atendido, por el compromiso, según a lo acordado, entre la entidad y el usuario.

### **1.3. Justificación**

Lo que se debe entender que la investigación científica o tecnológica es una necesidad académica o comercial. Siempre está presente en el progreso social. Para tal fin, la justificación es lo pertinentemente motivador que nos conduzca a investigar

Teóricamente, lo que se busca es la comprensión, el entendimiento, la coordinación entre lo que se pretende investigar y la entidad que atiende lo solicitado para investigar. Es decir la esencia de la investigación en la Entidad, en relación al pensionista de la PNP y la Dirección de Pensiones – PNP). Para tal fin, las encuestas a aplicar representan el instrumento en el que se encuadra lo incorporado por la teoría. Una (el instrumento) va ligada a la otra (teoría). Por ello, los trabajadores son los actores principales para la optimización de los pensionistas.

Metodológicamente, la presente tesis se justifica por la manera de aplicar la epistemología, en la práctica diaria de las labores de los trabajadores de la

Dirección de Pensiones – PNP. Así se cuenta con el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, demostración, discusión, etc.

En la práctica, este trabajo de investigación se justifica porque la PNP, globalmente, pero la Dirección de Pensiones, específicamente, si se plantean optimizar la conducta del servidor repercutirá satisfactoriamente en la calidad brindada al pensionista de la PNP. Se necesita decisiones, por parte de cada trabajador, y **el beneficiario** será indudablemente el pensionista, pero con calidad humana en su trato diario encaminado al servicio eficaz.

#### **1.4. Problema**

De conformidad con la metodología investigativa, la parte problemática corresponde a la identificación del inadecuado tratamiento personal que ha estado recibiendo el pensionista de la Policía Nacional del Perú (PNP), en la Dirección de Pensiones (DP).

Esta situación no es adecuada, pues el pensionista, casi en su totalidad corresponde a personas de la tercera edad o adulto mayor, quien adolece de buena salud o tiene debilidad física. La calidad humana se convierte en fundamental para estos pensionistas, quienes no reciben trato cálido, amigable o de apropiada atención en el servicio que brinda la DP de la PNP, lo cual es evidente esta situación.

Sin adecuada capacitación que pueda recibir el personal de la DP de la PNP, es muy difícil revertir esta situación en el trato al pensionista. La calidad humana requiere que el personal esté dispuesto a servir al usuario, en este caso al pensionista, en la forma que lo requiera, según las circunstancias de los servicios brindados.

Por supuesto, que el personal de la DP de la PNP debe estar convencido que el trato justo, equitativo, cordial o acogedor, no implica estar ajeno a la ética, a los valores morales. Es decir, el trato, debe ser sin coimas, sobornos o cohechos, para que prime la calidad humana.

En consecuencia, todos ganan cuando el trato al pensionista es con aplicación de criterios, donde el sentido común acompañe a la calidad humana del trabajador que brinda servicios en la DP de la PNP. Pues, se debe quedar como hábito tal trato y, así también, mejora la imagen de la institución policial.

La delimitación espacial de esta investigación comprende a la Dirección de Pensiones (DP) de la PNP de Lima, porque esta entidad necesita fortalecer la calidad humana como instrumento de mejora del trato al pensionista que atiende.

La delimitación temporal de la presente investigación está representada por su actualidad, aunque se tomará información relevante del pasado para analizarla, sintetizarla e interpretarla y sobre esa base poder proyectarla en forma provechosa para convertir las debilidades en fortalezas y facilitar el trato al pensionista de la PNP.

La delimitación social significa que como parte de la investigación se establecerá relaciones con el personal de la Dirección de Pensiones (DP) de la PNP, Lima.

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016?

#### **1.4.2 Problemas específicos:**

##### ***Problema específico 1***

¿Cuál es la relación entre la dimensión instrucción y educación de la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?

##### ***Problema específico 2***

¿Cuál es la relación entre la dimensión cordialidad, cuidado y esmero de la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?

**Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre la dimensión escala de valores de la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?

**Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre la dimensión criterio y sentido común de la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?

**1.5. Hipótesis****1.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

**1.5.2. Hipótesis específicas**

Las hipótesis específicas son cuatro, mencionadas a continuación.

***Hipótesis específica 1***

La instrucción y educación se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

***Hipótesis específica 2***

La cordialidad, cuidado y esmero se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP Lima, 2016.

***Hipótesis específica 3***

La escala de valores se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

***Hipótesis específica 4***

El criterio y sentido común se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### ***Objetivo específico 1***

Determinar la relación de la instrucción, educación y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

#### ***Objetivo específico 2***

Determinar la relación de la cordialidad, cuidado, esmero y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

#### ***Objetivo específico 3***

Determinar la relación de la escala de valores y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

#### ***Objetivo específico 4***

Determinar la relación del criterio y sentido común, y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Variables de investigación

### **Variable independiente: Calidad humana**

Sobre el concepto de lo que estamos tratando como variable independiente tiene que ver con el mundo de las ciencias administrativas. Las teorías sobre administración que las sustentan pertenecen a inicios del siglo XX. Así, floreció la Escuela Clásica, con Henry Fayol, para explicar el comportamiento gerencial, dando prioridad a la conducta del trabajador, su subordinación, su desempeño, su capacitación e integridad al grupo. De esta manera, sus catorce principios adquirieron predominio en el mundo empresarial y que serían aplicables en todo sector económico, pues reflejaban a la organización dependiendo de sus trabajadores y no, al revés, como se entendía hasta entonces. (García, 2010, p.89)

### **Variable dependiente: Trato al pensionista**

Según Abell (2014), la mejora continua requiere de una fuerte disciplina, ya sea en productividad, satisfacción del usuario y tiempos de los ciclos, pues se caracteriza o debe caracterizarse una conducta, encabezada por la plana gerencia, ejecutiva, directiva, de dos pasos. El primero, referido a la obtención de información sistematizada en forma individual y global de la Entidad. Y, el segundo, a que el ejecutivo gerencial debe estar presente físicamente en el lugar de los acontecimientos. Para tal fin, se verifican los procedimientos, pero solo teniendo en cuenta el objetivo. Es decir, no se debe olvidar que la finalidad da nacimiento al proceso. Por ello, la presencia del ejecutivo gerencial se hace preciso, no solo por el monitoreo normal de sus funciones, sino por el reforzamiento vital de motivación e innovación que brinda un colaborador identificado con la Entidad. En ocasiones su vocación de servicio le permite al servidos brindar buena atención y personalizada. Pero, esta situación no es generalizada sino particular. No es la regla integrada a la actividad institucionalizada, sino la excepción a lo considerado normal.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1:

### *Operacionalización de la Calidad humana*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
Instrucción y educación	Grado de Instrucción y educación	1, 2, 3	1. No.	Deficiente: Punt. 12-20
Cordialidad, cuidado y esmero	Grado de Cordialidad, cuidado y esmero	4, 5, 6	2. No está seguro. No responde.	Moderada: Punt.: 21-28
Escala de valores	Grado de Escala de valores	7, 8, 9	3. Sí.	Eficiente: Punt.: 29-36
Criterio y sentido común	Grado de Criterio y sentido común	10, 11, 12		

*Nota:* Adaptado de García, 2010 (Marco teórico).

Tabla 2:

### *Operacionalización del Trato al pensionista*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
Actitudes de buen trato	Grado de Actitudes de buen trato	1, 2, 3	1. No.	Negativo: Punt. 12-20
Generación de confianza	Grado de Generación de confianza	4, 5, 6	2. No está seguro. No responde.	Relativo: Punt.: 21-28
Satisfacción del pensionista	Grado de Satisfacción del pensionista	7, 8, 9	3. Sí.	Positivo: Punt.: 29-36
Calidad de servicio al pensionista	Grado de Calidad de servicio al pensionista	10, 11, 12		

*Nota:* Adaptado de García, 2010 (Marco teórico).

### 2.3. Metodología

Con relación a este punto, se debe tener presente que metodología es el agrupamiento ordenado, sistémico de métodos. Cada uno de estos rige a esta tesis, y persigue demostrar hipótesis. Así, se consideraron los siguientes Criterios de selección: Criterios de inclusión (Ser trabajadores de la DP de la PNP – Lima, 2016; y, Ser trabajadores de la DP de la PNP – Lima, 2016, que asistieron el día de la aplicación del instrumento). Criterios de Exclusión (No ser trabajadores de la DP de la PNP – Lima, 2016; y, Ser trabajadores de la DP de la PNP – Lima, 2016, que no asistieron el día de la aplicación del instrumento).

Las fuentes de donde se obtuvieron los datos fueron los servidores de la Dirección de Pensiones (DP) de la Policía Nacional del Perú (PNP) – Lima, 2016. La localización de tales fuentes fue la Dirección de Pensiones (DP) de la Policía Nacional del Perú (PNP) – Lima, 2016. El Medio o método de recolección los datos fue el descrito como instrumento en el Anexo 2.

### 2.4. Tipo de estudio

Para la presente investigación, el tipo de estudio corresponde al básico, pues en realidad lo que se busca es que se “parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico” (Tamayo, 2006, p. 87).

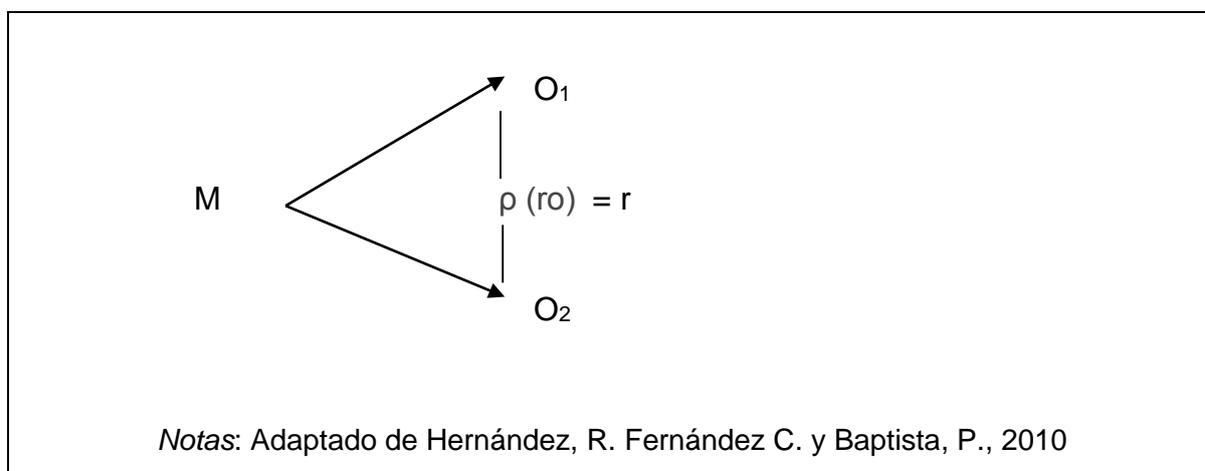
Esto se **interpreta** como un tipo de estudio en base a lo ya considerado o expuesto en el estado del arte. Lo que se plantea es buscar nuevos planteamientos teóricos, a efectos de incrementar el bagaje del conocimiento humano. Sobre el tema.

### 2.5. Diseño

Sobre la especificación del diseño de la presente investigación (Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P., 2010) se ubica en el diseño no experimental-transversal correlacional. Sigue un diseño no experimental, el cual es entendido

como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. En ese sentido, las variables serán medidas y analizadas en su contexto natural. O sea, sin elaborar circunstancias más que considerar las que existen, para después analizarlos. Es de carácter transversal, atendiendo a que se recolectan los datos en un solo momento. Es correlacional porque pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad.

La gráfica de estudio es el siguiente:



Donde:

M	=	Muestra
O <sub>1</sub>	=	Observación a la variable: Calidad humana
O <sub>2</sub>	=	Observación a la variable: Trato al pensionista
r	=	El coeficiente de correlación de Pearson

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

Parafraseando a Hernández, Fernández y Baptista (2010) se **define** la población a la totalidad de los sujetos de estudio. Constituye el universo de individuos, donde se va a proceder a estudiar o investigar.

Constituida por 63 trabajadores de la DP de la PNP (de 59 policías entre oficiales y sub-oficiales en actividad, 1 oficial en retiro y 3 empleados civiles capacitados locadores de servicios).

### **2.6.2. Muestra**

Parafraseando a Hernández, Fernández y Baptista (2010) se **define** la muestra a la parte de la población donde se van aplicar los instrumentos de la investigación así como la prueba piloto con una previa selección. Lo importante es que los individuos escogidos en la muestra deben tener las mismas características de la población o universo.

Con relación a la muestra, por ser un censo, fue constituida por 63 miembros de la PNP. La muestra se consideró censal puesto que se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. Sobre la muestra censal (Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P., 2010) se ha manifestado que una muestra censal poblacional implica la obtención de datos de todas las unidades del universo, acerca de la cuestiones que constituyen el objeto censado, los datos se recogen entre una muestra de unidades que representan el universo, dado que la población es pequeña y se puede hacer un estudio de cada uno de los elementos que la conforman. Es decir, todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

### **2.6.3. Muestreo**

No se aplicaron técnicas para muestrear, pues se trabajó con toda la población considerada para esta tesis.

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

### **2.7.1. Técnicas**

La técnica de la encuesta fue la empleada para la obtención de información (Tamayo, M. y Tamayo, H., 2012) pues al respecto se ha mencionado que se la aplica en un determinado instante para recabar datos de los encuestados. Es decir, por el uso de esta técnica se alcanzó lo mostrado a continuación:

Tabla 3

*Técnicas e instrumentos recolección de datos*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Medición</b>
Calidad humana	Encuesta	Cuestionario sobre Calidad humana	Ordinal
Trato al pensionista	Encuesta	Cuestionario sobre Trato al pensionista	Ordinal

*Notas:* Adaptado de Tamayo y Tamayo (2012).

**2.7.2. Instrumentos.**

Los cuestionarios representaron a los instrumentos que permitieron medir con la escala de Likert, a efectos de relacionar calidad humana y trato al pensionista. Estos detalles se encuentran seguidamente.

**2.7.3. Validez.**

Es el nivel en que el instrumento (cuestionario) cuantifica como debería ser. Es válida si la opinión es favorable de expertos.

Tabla 4

*Relación de Validadores*

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Manuel Alberto Espinoza Cruz	Aplicable
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable

*Notas:* Certificados validación, 2016 (se presentan en el Anexo 3).

**2.7.4. Confiabilidad de los instrumentos**

Para establecer la fiabilidad del instrumento una piloto se aplicó como prueba a 20 trabajadores, con características parecidas a la población. La valoración fue el índice Alfa de Cronbach con sus matrices correlacionales. La valoración para las correlaciones obtenidas (De Vellis, 2006, p.8), tiene la siguiente escala:

Por debajo de 0.60	Es inaceptable.
--------------------	-----------------

De .60 a .65	Es indeseable.
Entre .65 y .70	Es mínimamente aceptable.
De .70 a .80	Es respetable.
De .80 a .90	Es buena.
De .90 a 1.00	Es muy buena.

Tabla 5

*Fiabilidad de la Calidad humana y trato al pensionista*

<b>VARIABLES / ÍTEM</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>Calidad humana y el trato al pensionista</b>	<b>0,972</b>
<b><i>Calidad humana</i></b>	<b>0,854</b>
<b><i>Trato al pensionista</i></b>	<b>0,878</b>

(\*): Alfa de Cronbach si el elemento, en este caso el ítem, se ha suprimido.

*Fuente:* Base de datos piloto, 2016 (La Base de datos se presenta en el Anexo 4).

El detalle de la Fiabilidad de la calidad humana y trato al pensionista está en el mencionado Anexo 4: Base de datos piloto y Fiabilidad del instrumento. Para el caso de la Fiabilidad se presenta en ese Anexo el Alfa de Cronbach no solo de las variables relacionadamente, sino también para cada variable en forma separada. Además, en cada variable se señalan a nivel de tres dígitos los Alfas de Cronbach para cada uno de los ítems que se emplearon en los instrumentos (cuestionarios).

Los ítems para la variable calidad humana fueron los siguientes:

- Facilitadores
- Concordancia
- Permisibilidad
- Sinonimia
- Confianza
- Atención
- Favorecimiento
- Satisfacción

Trato  
Factores  
Consideración  
Criterio

Los ítems para la variable trato al pensionista fueron los siguientes:

Reflejo  
Esmero  
Calidad  
Aceptación  
Generación  
Proveniencia  
Obtención  
Valores  
Consecuencia  
Dotación  
Servicio  
Humanidad

***Interpretación:***

La fiabilidad del instrumento para las dos variables principales de la investigación: calidad humana y mejora del trato al pensionista, según la escala de De Vellis es muy buena (el cual indica, para este nivel, que se puede repetir varias veces el cuestionario y se obtiene el mismo resultado, indicado por el alfa de Cronbach, en el 97,2% de las veces). La fiabilidad del instrumento para la variable: calidad humana, según la escala de De Velis es buena (indica que se puede repetir varias veces el cuestionario y se obtiene el mismo resultado, indicado por el alfa de Cronbach, en el 85,4% de las veces). La fiabilidad del instrumento para la variable: mejora del trato al pensionista, según la escala de De Velis es buena (indica que se puede repetir varias veces el cuestionario y se obtiene el mismo resultado, indicado por el alfa de Cronbach, en el 87,8% de las veces).

**Ficha Técnica I:**

Nombre del Instrumento: Cuestionario (Primera parte: Preguntas sobre Calidad humana)

Fuente: García, 2010. – Período: 2016.

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar el nivel de la calidad humana.

Población: Servidores de la DP de la PNP. – N° de ítems: 12.

Administración: Directa.

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 20 minutos.

Normas de administración: El servidor colocará en cada ítem la alternativa que suponga que es la más real y objetiva.

Escala: Likert.

Niveles o rango:

Niveles	Rango
Deficiente	Punt. 12-20
Moderada	Punt.: 21-28
Eficiente	Punt.: 29-36

**Ficha Técnica II**

Nombre del Instrumento: Cuestionario (Segunda parte: Preguntas sobre trato al pensionista en la DP de la PNP)

Autor: García, 2010. – Año: 2016.

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar el nivel del trato al pensionista en la DP de la PNP.

Población: Servidores de la DP de la PNP. – N° de ítems: 12.

Administración: Directa.

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 20 minutos.

Normas de administración: El servidor colocará en cada ítem la alternativa que suponga que es la más real y objetiva.

Escala: Likert.

Niveles o rango:

Niveles	Rango
Negativo	Punt. 12-20

Relativo	Punt.: 21-28
Positivo	Punt.: 29-36

En el anexo 2 se visualizan los instrumentos aplicados.

### ***Métodos de análisis de datos.***

En el análisis de datos empleó el paquete estadístico SPSS, versión 22. Se usaron tablas y figuras para visualizar los datos cuantitativos enteros y porcentuales. En cuanto a la verificación de hipótesis, Torres (1997) indicó “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p. 129). Para un grado de significación menor a 0.05, el indicador es significativo cuando arroja 0.05 (es decir existe 95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Por ello, para determinar la de confiabilidad, el coeficiente r de Spearman (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) se emplea a nivel de medición de la escala de la variable (por ejemplo, si la escala de la variable es ordinal, se puede utilizar el coeficiente de correlación de Spearman). Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se simboliza: r. Es decir, la hipótesis a probar es correlacional, del tipo de “a mayor X, mayor Y”, “a mayor X, menor Y”, “altos valores en X están asociados con altos valores en Y”, “altos valores en X se asocian con bajos valores de Y”. La hipótesis de investigación señala que la correlación es significativa. Entonces, las variables son dos. La prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente, ya que no evalúa la causalidad. La noción de causa – efecto (independiente – dependiente) es posible establecerla teóricamente, pero la prueba no asume dicha causalidad. En consecuencia, el coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos. El nivel de medición de las variables es ordinal.

## **2.8. Aspectos éticos**

A lo largo del trabajo de investigación, se siguieron estas reglas axiológicas, a efectos de llevar a cabo la tesis dentro de los cánones o reglas de responsabilidad en el manejo de información:

- Confidencialidad en la identificación de los participantes: Los sujetos a quienes se aplicaron los instrumentos, fueron informados que los datos personales que proporcionen son guardados en reserva.
- Citas textuales y documentales examinadas: Se hacen el reconocimiento de las fuentes citadas y referenciadas.
- Inviolabilidad de los resultados obtenidos: La información obtenida no ha sido sujeta a manipulación, o falseamiento alguno.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivo

#### Análisis de los grados de Calidad humana y Trato al pensionista.

Tabla 6

*Distribución de los niveles de la Calidad humana y el Trato al pensionista*

Calidad humana	Trato al pensionista						Total	
	Negativo		Relativo		Positivo		Cant	%
	Cant	%	Cant	%	Cant	%		
Deficiente	10	15.8	0	0.0	0	0.0	10	15.8
Moderada	2	3.1	25	39.7	1	1.6	28	44.4
Eficiente	0	0.0	2	3.1	23	36.5	25	39.7
Total	12	19.0	27	42.8	24	38.1	63	100.0

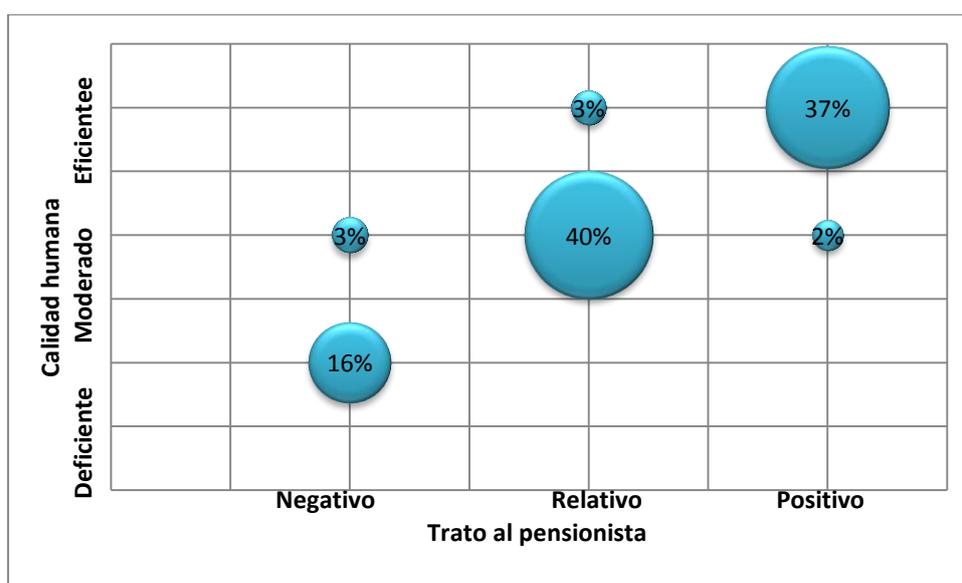


Figura 1. Distribución de los niveles de Calidad humana y el Trato al pensionista.

De la tabla 6 y figura 1, se observa que el 40%, perciben un nivel moderado de la calidad humana, con nivel relativo del trato al pensionista. El 37% como eficiente la calidad humana y positiva al trato al pensionista. Y, 16% deficiente la calidad humana y negativo al trato al pensionista. Se infiere que a mejor calidad humana mayor será el trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

### Análisis de los niveles de Instrucc. y educac., y Trato al pensionista.

Tabla 7

*Distribución de los niveles de la Instrucción y educ. y Trato al pensionista.*

Instrucción y educación	Mejora del trato al pensionista						Total	
	Negativo		Relativo		Positivo			
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Deficiente	7	11.1	2	3.1	0	0.0	9	14.2
Moderada	2	3.1	10	15.8	13	20.6	25	39.7
Eficiente	3	4.7	15	23.8	11	17.5	29	46.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>19.0</b>	<b>27</b>	<b>42.8</b>	<b>24</b>	<b>38.1</b>	<b>63</b>	<b>100.0</b>

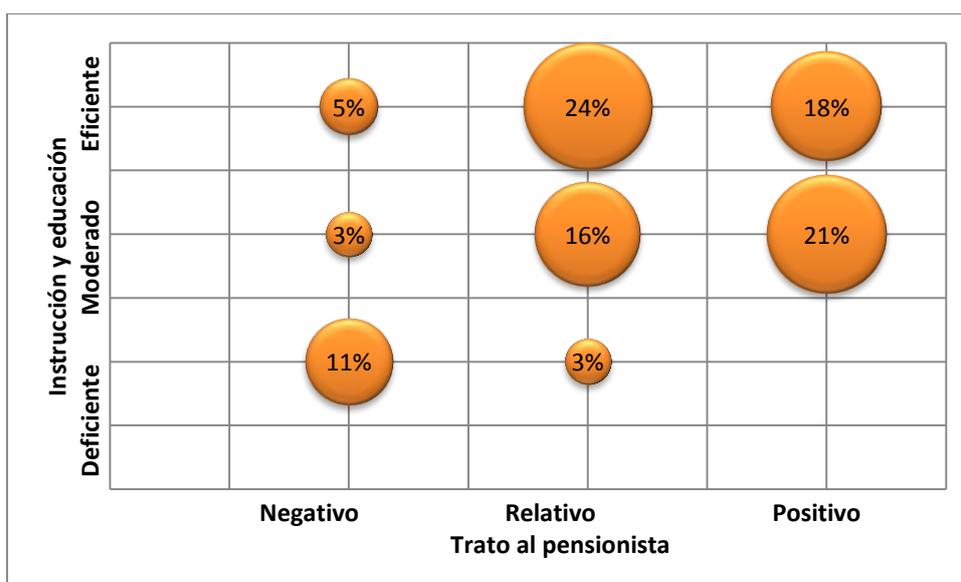


Figura 2. Distribución niveles Instrucción y educación y, Trato al pensionista

De la tabla 7 y figura 2, se aprecia que el 24%, asumen que el nivel es eficiente en instrucción y educación, con nivel relativo al trato al pensionista. El 21% como moderada la instrucción y educación, y positiva el trato al pensionista. Y, 18% eficiente la instrucción y educación, y positiva el trato al pensionista. Se infiere que a mejor instrucción y educación mayor será el trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

### Análisis de niveles Cordialidad cuidado y esmero, y Trato al pension.

Tabla 8

*Distribución niveles de Cordial., cuidado y esmero, y Trato al pensionista.*

Cordialidad, cuidado y esmero	Trato al pensionista						Total	
	Negativo		Relativo		Positivo			
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Deficiente	1	1.6	1	1.6	0	0.0	2	3.1
Moderada	9	14.3	16	25.3	11	17.4	36	57.1
Eficiente	2	3.1	10	15.8	13	20.6	25	39.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>19.0</b>	<b>27</b>	<b>42.8</b>	<b>24</b>	<b>38.1</b>	<b>63</b>	<b>100.0</b>

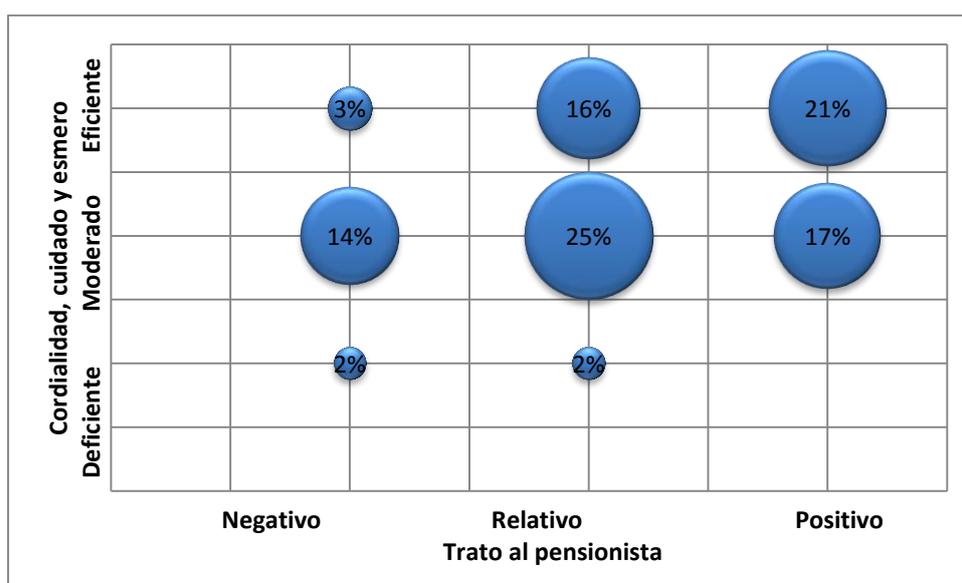


Figura 3. Distribución Cordialidad, cuidado y esmero, y Trato al pensionista.

De la tabla 8 y figura 3, se visualiza que 25% cotizan nivel moderado de la cordialidad, cuidado y esmero, con nivel relativo en la mejora del trato al pensionista. El 21% como eficiente la cordialidad, cuidado y esmero, y positiva del trato al pensionista. Y, 17% moderada la instrucción y educación, y positiva el trato al pensionista. Se infiere que a mejor cordialidad, cuidado y esmero, mayor será el trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

### Análisis de la relación de la Escala de valores y Trato al pensionista.

Tabla 9

*Distribución niveles de la Escala de valores y Trato al pensionista*

Escala de valores	Trato al pensionista						Total	
	Negativo		Relativo		Positivo			
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Deficiente	7	11.1	3	4.7	1	1.6	11	17.4
Moderada	5	7.9	13	20.6	9	14.3	27	42.8
Eficiente	0	0.0	11	17.4	14	22.2	25	39.6
Total	12	19.0	27	42.8	24	38.1	63	100.0

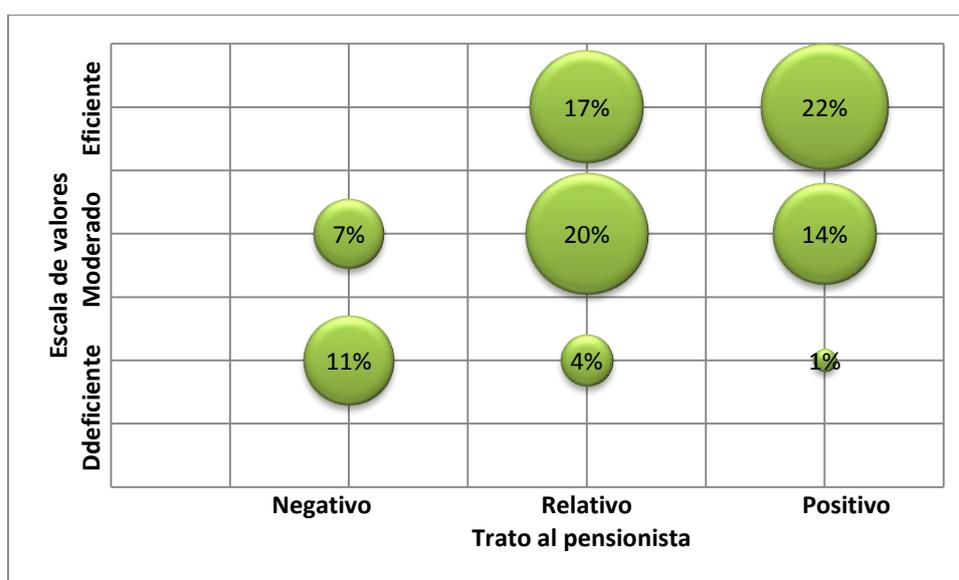


Figura 4. Distribución de los niveles de Escala de valor y Trato al pensionista.

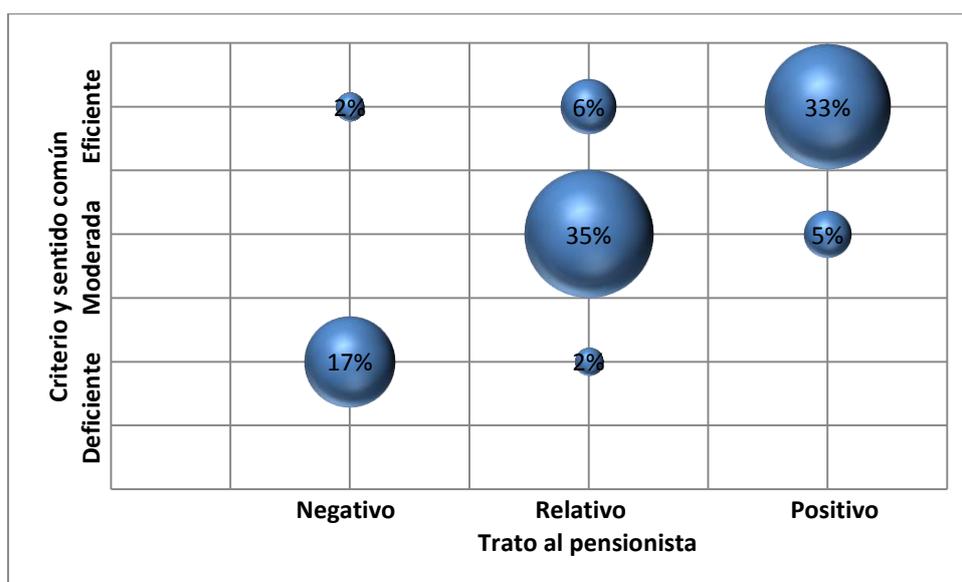
De la tabla 9 y figura 4, se visualiza que 22%, asumen un nivel eficiente de la escala de valores, con nivel positivo en el trato al pensionista. El 20% como moderada la escala de valores y relativa al trato al pensionista. Y, 17% eficiente la escala de valores, y relativa al trato al pensionista. Este resultado permite inferir que, a mejor escala de valores, mayor será el trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

### Análisis de la relación Criterio y sentido común, y Trato al pensionista.

Tabla 10

*Distribución de niveles de Criterio y sentido común, y Trato al pensionista.*

Criterio y sentido común	Trato al pensionista						Total	
	Negativo		Relativo		Positivo			
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Deficiente	11	17.4	1	1.6	0	0.0	12	19.0
Moderada	0	0.0	22	34.9	3	4.7	25	39.6
Eficiente	1	1.6	4	6.3	21	33.3	26	41.2
Total	12	19.0	27	42.8	24	38.1	63	100.0



*Figura 5. Distribución de Criterio y sentido común, y Mejora del trato al pensionista*

De la tabla 10 y figura 5, se aprecia que el 35%, asumen un nivel moderado al criterio y sentido común, con nivel relativo en el trato al pensionista. El 33% como eficiente al criterio y sentido común, y positiva en el trato al pensionista. Y, 17% deficiente al criterio y sentido común, y negativa en el trato al pensionista. Este resultado permite inferir que, a mejor criterio y sentido común, mayor será el trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

### 3.2 Resultados correlacionales

#### 3.2.1 Calidad humana y trato al pensionista

##### Comprobación de hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la calidad humana y el trato al pensionista en la DP de la PNP-Lima, 2016.

Tabla 11

*Coefficiente correl. entre Variables: Calidad humana y Trato al pensionista.*

			Calidad humana	Trato al pensionista
Rho de Spearman	Calidad humana	Coeficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Trato al pensionista	Coeficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

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

En la tabla 11, los productos obtenidos estadísticamente demuestra una situación relacional de  $r = 0,812$  entre las variables: Calidad humana y trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a 0,05, por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: Existe relación significativa entre la calidad humana y el trato al pensionista en la DP de la PNP-Lima, 2016.

### 3.2.2 Instrucción y educación; y, trato al pensionista

#### Comprobación de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: La instrucción y educación se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

Tabla 12

*Coefficiente de correlación entre la Dimensión Instrucción y educación, y Trato al pensionista*

			Instrucción y educación	Trato al pensionista
Rho de Spearman	Instrucción y educación	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Trato al pensionista	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

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

Observando la tabla 12, los productos obtenidos estadísticamente demuestran una situación relacional de  $r = 0,648$  entre la Dimensión Instrucción y educación, y el Trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a 0,05, por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: La instrucción y educación se relaciona directamente con el trato al usuario en la DP de la PNP–Lima, 2016.

### 3.2.3 Cordialidad, cuidado y esmero; y, trato al pensionista

#### Comprobación de hipótesis específica 2

H1: La cordialidad, cuidado y esmero se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

Tabla 13

*Coefficiente de correlación entre la Dimensión Cordialidad, cuidado y esmero, y Trato al pensionista*

			Cordialidad, cuidado y esmero	Trato al pensionista
Rho de	Cordialidad,	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
Spearman	cuidado y	Sig. (bilateral)	.	,000
	esmero	N	63	63
	Trato al	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
	pensionista	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

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

De la tabla 13, los productos obtenidos estadísticamente demuestra una situación relacional de  $r = 0,608$  entre la Dimensión Cordialidad, cuidado y esmero, y el Trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  **es menor a 0,05**, por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: La cordialidad, cuidado y esmero se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

### 3.2.4 Escala de valores; y, trato al pensionista

#### Comprobación de hipótesis específica 3

H1: La escala de valores se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

Tabla 14

*Coefficiente de correlación entre la Dimensión Escala de valores y Trato al pensionista*

			Escala de valores	Trato al pensionista
Rho de Spearman	Escala de valores	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Trato al pensionista	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

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

De la tabla 14, los productos obtenidos estadísticamente demuestra una situación relacional de  $r = 0,697$  entre la Dimensión Escala de valores y el Trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a 0,05, por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: La escala de valores se relaciona directamente con el Trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

### 3.2.5 Criterio y sentido común; y, trato al pensionista

#### Comprobación de hipótesis específica 4

H1: El criterio y sentido común se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

Tabla 15

*Coefficiente de correlación entre la Dimensión Criterio y sentido común, y Trato al pensionista*

			Criterio y sentido común	Trato al pensionista
Rho de Spearman	Criterio y sentido común	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 63	,722** ,000 63
	Trato al pensionista	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,722** ,000 63	1,000 . 63

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

De la tabla 15, los productos obtenidos estadísticamente demuestra una situación relacional de  $r = 0,722$  entre la Dimensión Criterio y sentido común, y el Trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a 0,05, por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: El criterio y sentido común se relaciona directamente con el Trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

## **IV. Discusión**

El estudio comprendió el poder determinar la relación entre la calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de Pensiones (DP) de la PNP – Lima, 2016. Este objetivo general rescatado por la hipótesis general, según los productos obtenidos estadísticamente demuestra una situación relacional de  $r = 0,812$  entre las variables: Calidad humana y trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a 0,05, por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: Existe relación significativa entre la calidad humana y trato al pensionista. Este resultado es concordante con lo manifestado por Imbrogno (2013), quien señaló que existe la exigencia de un tratamiento igualitario y honesto. Indicó que un servicio representa actividades interpersonales dirigidas al usuario para un servicio que inclusive debe optimizar el prestigio y motivación institucional.

Con respecto al objetivo específico 1 de poder determinar la relación de la instrucción, educación y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016, adaptado por la hipótesis específica 1, según los productos obtenidos estadísticamente demuestra una situación relacional de  $r = 0,648$  entre la Dimensión, Instrucción, educación y Trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a 0,05, por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: La instrucción y educación se relaciona directamente con el Trato al pensionista. Este resultado es revalidado con lo manifestado por Mendoza (2012) quien en una investigación: “Medición de la calidad del servicio”, especificó a la programación de mejoras como el desarrollo dirigido a optimizar lo programado. Para tal fin, se hace necesario tener servidores con alto desempeño y habilidad, capacitados, actualizados, tecnificados; y, de esta manera limitar debilidades, desperfectos, errores. Tales servidores deben sugerir mejoras y dispuestos al cambio.

Con relación al objetivo específico 2 de poder determinar la relación de la cordialidad, cuidado, esmero y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016, reflejado en la hipótesis específica 2, según los productos obtenidos

estadísticamente demuestra una situación relacional de  $r = 0,608$  entre la Dimensión Cordialidad, cuidado, esmero y Trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a  $0,05$ , por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: La cordialidad, cuidado y esmero se relaciona directamente con el Trato al pensionista. Este resultado es concordante con lo expresado por Grados (2012) quien en su investigación sobre la “Calidad humana y la mejora del trato al paciente en los hospitales del sector salud”, resaltó que el tema se centra en el mal tratamiento personal a los usuarios. Luego se plantea la interrogante “¿De qué manera la calidad humana, contribuye a la mejora del trato al paciente en los hospitales del sector salud?”. Así, sugiere resolverla hipotéticamente: “La calidad humana contribuye a la mejora del trato al paciente de los hospitales del sector salud mediante la cordialidad, cuidado y esmero del capital humano”.

En cuanto al objetivo específico 3 de poder determinar la relación de la escala de valores y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016, asumido mediante la hipótesis específica 3, según con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a  $0,05$ , por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: La escala de valores se relaciona directamente con el trato al pensionista. Este resultado es convalidado por un estudio de la escala de valores (Peters, 2013) en el que se ha mencionado que, un ser humano utiliza el raciocinio para actuar con ética. Se debe considerar, un enfoque, que dice que existe la conducta axiológica, aunque una persona lo sepa o no. Asimismo, otro enfoque es que lo ético es la consecuencia de un acto reflexivo humano. Pero, ambos enfoques se complementan, en el diario vivir: valores y razonamiento. Al haber cosas materiales, implica que existen argumentos intangibles. De esto, podemos concluir que valor es todo aquello que hace a las cosas buenas.

Finalmente, en lo referente al objetivo específico 4 de poder determinar la relación del criterio y sentido común con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima,

2016, aplicado para la hipótesis específica 4, según los productos obtenidos estadísticamente demuestra una situación relacional de  $r = 0,722$  entre la dimensión, criterio, sentido común y Trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a  $0,05$ , por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: El criterio y sentido común se relaciona directamente con el trato al pensionista. Este resultado es compartido con un análisis del criterio y sentido común (Bermúdez y Pérez, 2008) en el que se ha precisado que criterio es un parámetro, estándar con el cual se mide. Con un criterio, nace una actuación, una decisión, un pensamiento o conjunto de ideas. Esta facultad humana permite formarse el concepto de verdad y falsedad, según el criterio elegido. El sentido común es la utilización del criterio en áreas comunes, probadas una y otra vez. Es lo que llamamos observación, experiencia.

Con lo que queda corroborada la demostración de la hipótesis general y las hipótesis específicas presentadas para la tesis elaborada.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Esta tesis ha demostrado la existencia de una relación significativa entre calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de Pensiones (DP) de la PNP– Lima, 2016. En tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,812$  entre ellas, señalando que la relación es positiva con alta correlación; y, además, la significación de  $\rho=0,000$  expresa un  $p$  menor a 0,05; y, por tanto, es significativa la relación.
- Segunda:** Esta tesis ha demostrado la existencia de una relación significativa entre instrucción, educación y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016. En tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,648$  entre ellas, señalando que la relación es positiva con moderada correlación; y, además, la significación de  $\rho=0,000$  expresa un  $p$  menor a 0,05; y, por tanto, es significativa la relación.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre la cordialidad, cuidado, esmero y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016. En tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,608$  entre ellas, señalando que la relación es positiva con moderada correlación; y, además, la significación de  $\rho=0,000$  expresa un  $p$  menor a 0,05; y, por tanto, es significativa la relación.
- Cuarta:** La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre la escala de valores y trato al pensionista en la DP de la PNP– Lima, 2016. En tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,697$  entre ellas, señalando que la relación es positiva con moderada correlación; y, además, la significación de  $\rho=0,000$  expresa un  $p$  menor a 0,05; y, por tanto, es significativa la relación.
- Quinta:** La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre el criterio y sentido común con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016. En tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,722$  entre ellas, señalando que la relación es

positiva con moderada correlación; y, además, la significación de  $\rho=0,000$  expresa un  $\rho$  menor a 0,05; y, por tanto, es significativa la relación.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Habiendo demostrado la relación significativa entre la calidad humana y el trato al pensionista, se sugiere fortalecer los vínculos entre los funcionarios públicos que atienden a los pensionistas, inculcando programas de actividades conjuntas que incentiven su participación e interrelación conjunta con vivencias sociales entre ellos.
- Segunda:** Habiendo demostrado la relación significativa entre la instrucción y educación y trato al pensionista, se sugiere promover capacitaciones, actualizaciones, talleres, seminarios, cursos, etc. al personal, encaminados al logro de una mejor atención a sus usuarios, con incentivos por resultados.
- Tercera:** Habiendo demostrado la relación significativa entre la cordialidad, cuidado y esmero con el trato al pensionista, se sugiere motivar al personal en aspectos conducentes a cumplir ciertos parámetros en la atención que se da a los pensionistas, principalmente por los efectos de la edad de estos usuarios, que requieren un esmerado y especial trato.
- Cuarta:** Habiendo demostrado la relación significativa entre la escala de valores con el trato al pensionista, se sugiere mantener incentivada la conducta a observar, mediante códigos de comportamiento, desde el punto de vista axiológico que sirva para impulsar la imagen personal, funcional, profesional e institucional.
- Quinta:** Habiendo demostrado la relación significativa entre el criterio y sentido común con el trato al pensionista, se sugiere que se desarrolle programas de iniciativas, así como concursos con premios al personal, por haber aplicado reglas simples y necesarias, que complementen soluciones que se presenten en el diario vivir de la atención a los pensionistas.

## **VII. Referencias**

- Abell, D. (2014). *El mejoramiento continuo en la gerencia científica de Taylor*. Bogotá, Colombia: Mac Graw-Hill
- Banco de la Nación (2012). *Nuestro banco – El código de ética*. Lima, Perú: Departamento de Comunicación Corporativa del Banco de la Nación.
- Bedoya, O. (2013). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bermúdez, R. y Pérez, L. (2011). *Aprendizaje formativo y crecimiento personal*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Blanco, J. (2013). *La gestión de la educación sindical en la CGTP: una aproximación al estudio de la definición de los contenidos formativos (2006 – 2012)*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cuenca, R. (2010). *La calidad humana, el liderazgo, la ética, el buen desempeño y la gestión como factores esenciales para una educación de calidad*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Cubas, V. M. (2015). *Boletín de jurisprudencia*. Lima, Perú: Ministerio Público / Fiscalía de la Nación.
- De Vellis, G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en psicología: Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.
- Fuders, F. (2013). *Calidad humana, felicidad y desarrollo a escala humana – Reflexiones sobre el Calidad Humana Project de la Embajada de Chile en Filipinas*. Valdivia, Región de los Ríos, Chile: Universidad Austral de Chile.
- García, Á. (2011). *Gestión de la calidad asistencial en cirugía oral y maxilofacial - Análisis de 15 años de registros de actividad del servicio de cirugía del Hospital Universitario Virgen del Rocío*. España: Universidad de Sevilla.

- García, L. (2010). *Calidad humana: instrumento de mejora del trato al usuario del sector público*. Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Gómez, L. (2014). *Productividad - Mejoramiento continuo de calidad y productividad*. México: FIM.
- Grados, M. (2012). *La calidad humana y la mejora del trato al paciente en los hospitales del sector salud*. Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Hernández, D. (2014). *La calidad humana como instrumento de desarrollo profesional*. Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª Ed.). México: Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V. Editores, S.A.
- Ishikawa, K. y Cárdenas. M. (2012). *Que es el control de calidad: La modalidad japonesa*. Bogotá: Norma.
- Imbrogno, A. (2013). *Derecho del consumidor: La obligación de un trato equitativo y digno*. España: Universidad Complutense de Madrid / Pirámide.
- Ley N° 28044 (2003). *Ley general de educación*. Lima: El Peruano.
- Ley N° 30490 (2016). *Ley de la Persona Adulta Mayor*. Lima: El Peruano.
- Mendoza, J. (2012). *Medición de la calidad del servicio*. Recuperado el 1JUL2016 de: <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>
- Mendoza, V. (2012). *Desarrollo de un modelo de cultura humana para la eficiencia del SGC de las PYMES de Manufactura en México*. Puebla, México: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- Murillo, W. (2010). *La Investigación Científica*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia – Instituto de Inmunología de Colombia.
- Peters, T. (2013). *En busca de la excelencia: Visión retrospectiva y análisis para el nuevo siglo*. Trabajo de investigación profesional.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2015). *Administración*. México: Pearson Educación de México, SA de CV.
- Rosander, A. (2010). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid: Ediciones Díaz Dos Santos.
- Saker, J., Muñoz, G., y Silvera, A. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. *Económicas CUC*, 36(2), 113-124.
- Sánchez, H. (2011). *La calidad del servicio en el sector hospitalario - Estudio comparativo entre entidades estatales y privadas*. Lima: Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración.
- Sebastián, C. (2012). *Las reglas del juego*. México D.F.: INADEM.
- Tamayo, L. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires, Argentina. (s. e.)
- Tamayo, M. y Tamayo, H. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Colombia: LIMUSA.
- Torres, B. (1997). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Fondo Editorial Universidad San Marcos
- Tribunal Constitucional. (2013). *Sentencia del Tribunal Constitucional – Expediente N° 04.153 2012-PA/TC*. Lima, Perú.
- Tribunal Constitucional. (2014). *Sentencia del Tribunal Constitucional – Expediente N° 07357-2013-PA/TC*. Lima, Perú.
- Valarie, Z., Parasuraman, A. y Berry, L. (2005). *Calidad en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Villafañe, J. (2004). *La buena reputación: Claves de la buena reputación de las empresas*. Madrid: Pirámide.

## **Anexos**

## ANEXO 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

## Calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de Pensiones (DP) de la PNP – Lima, 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión instrucción y educación de la calidad humana con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión cordialidad, cuidado y esmero de la calidad humana con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión escala de valores de la calidad humana con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión criterio y sentido común de la calidad humana con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar la relación de la instrucción y educación con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.</p> <p>2. Determinar la relación de la cordialidad, cuidado y esmero con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.</p> <p>3. Determinar la relación de la escala de valores con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.</p> <p>4. Determinar la relación del criterio y sentido común con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una relación significativa entre la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>1. La instrucción y educación se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.</p> <p>2. La cordialidad, cuidado y esmero se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP Lima, 2016.</p> <p>3. La escala de valores se relaciona directamente con el trato al usuario en la DP de la PNP–Lima, 2016.</p> <p>4. El criterio y sentido común se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.</p>	<b>Variable 1: Calidad humana.</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			Instrucción y educación	Grado de Instrucción y educación	1, 2, 3	1. No.	<b>Deficiente:</b> Punt. 12 - 20
			Cordialidad, cuidado y esmero	Grado de Cordialidad, cuidado y esmero	4, 5, 6	2. No está seguro. No responde.	<b>Moderada:</b> Punt.: 21 - 28
			Escala de valores	Grado de Escala de valores	7, 8, 9	3. Sí.	<b>Eficiente:</b> Punt.: 29 - 36
			Criterio y sentido común	Grado de Criterio y sentido común	10, 11, 12		
			<b>Variable 2: Trato al pensionista.</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			Actitudes de buen trato	Grado de Actitudes de buen trato	1, 2, 3	1. No.	<b>Negativo:</b> Punt. 12 - 20
			Generación de confianza	Grado de Generación de confianza	4, 5, 6	2. No está seguro. No responde.	<b>Relativo:</b> Punt.: 21 - 28
Satisfacción del pensionista	Grado de Satisfacción del pensionista	7, 8, 9	3. Sí.	<b>Positivo:</b> Punt.: 29 - 36			
Calidad de servicio al pensionista	Grado de Calidad de servicio al pensionista	10, 11, 12					

**METODOLOGÍA**

**Tipo de investigación:** La tesis es básica, pues nace del marco teórico y se mantiene en ese marco. Su fin es estructurar teorías o cambiarlas, aumentar el bagaje científico, sin considerar fines prácticos directamente.

**Diseño:** No Experimental – transversal – correlacional

**Método:** Técnicas (Encuestas y Análisis documental) e Instrumentos (Cuestionario y Guía de análisis documental).

**Alcance:** Trabajadores la DP – PNP de Lima, 2016.

**Población:** 63 Trabajadores de la DP – PNP de Lima, 2016, para tal fin se ha considerado a quienes puedan atender a los instrumentos.

**Muestra:** Se trabajará tomando como muestra a toda a la población. No probabilístico.



## ANEXO 2 INSTRUMENTOS

### Cuestionario sobre calidad humana, en la Dirección de Pensiones (DP) de la PNP – Lima, 2016.

- El propósito de este instrumento es conocer sus opiniones sobre la calidad humana.
- Marca con un aspa (X) en los casilleros, que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud LO QUE PIENSA UD.

NO	NO ESTÁ SEGURO. NO RESPONDE.	SÍ
1	2	3

Nº	Preguntas sobre Calidad humana	RESPUESTA		
		1	2	3
<b>Dimensión: Instrucción y educación</b>				
1	¿La instrucción y educación que tienen los servidores de la DP de la PNP son elementos facilitadores para la calidad humana?			
2	¿La calidad humana en la instrucción y educación de los trabajadores de la DP de la PNP son acordes con actitudes de buen trato?			
3	¿La calidad humana en la instrucción y educación que tienen los servidores de la DP de la PNP permite un buen trato al usuario?			
<b>Dimensión: Cordialidad, cuidado y esmero</b>				
4	¿Se puede decir que la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al pensionista en la DP de la PNP es sinónimo de calidad humana?			

5	¿Se puede decir que la calidad humana en la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al pensionista en la DP de la PNP posibilita la generación de confianza?			
6	¿Se puede decir que la calidad humana en la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al pensionista en la DP de la PNP permite mejora su atención?			
<b>Dimensión: Escala de valores</b>				
7	¿Saber, entender y fundamentalmente administrar la escala de valores es básico para favorecer a la calidad humana?			
8	¿Saber, entender y fundamentalmente administrar la escala de valores con calidad humana es básico para favorecer a la satisfacción al pensionista?			
9	¿Saber, entender y fundamentalmente administrar la escala de valores con calidad humana es básico para el trato al pensionista?			
<b>Dimensión: Criterio y sentido común</b>				
10	¿Se puede considerar que la calidad humana en el criterio y sentido común son factores coadyuvantes para la calidad humana?			
11	¿Se puede considerar que la calidad humana con criterio y sentido común son factores coadyuvantes para la calidad de servicio al pensionista?			
12	¿Se puede considerar que la calidad humana con criterio y sentido común son factores coadyuvantes para el trato al pensionista?			

Fuente: Adaptado de García, 2010 (Marco teórico).



**Cuestionario sobre trato al pensionista, en la Dirección de Pensiones (DP)  
de la PNP – Lima, 2016.**

- El propósito de este instrumento es conocer sus opiniones sobre el trato al pensionista.
- Marca con un aspa (X) en los casilleros, que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud LO QUE PIENSA UD.

NO	NO ESTÁ SEGURO. NO RESPONDE.	Sí
1	2	3

Nº	Preguntas sobre trato al pensionista en la DP de la PNP	RESPUESTA		
		1	2	3
<b>Dimensión: Actitudes de buen trato</b>				
1	¿Las actitudes de buen trato son un reflejo de la mejora, justamente, de ese trato al pensionista por el trabajador de la DP de la PNP?			
2	¿Las actitudes de buen trato son un reflejo de la instrucción y educación cordialidad, cuidado y esmero por parte del trabajador de la DP de la PNP?			
3	¿Las actitudes de buen trato es un reflejo de la calidad humana por parte del trabajador de la DP de la PNP?			
<b>Dimensión: Generación de confianza</b>				
4	¿Se puede aceptar que la generación de confianza proviene del trato al pensionista en la DP- PNP?			
5	¿Se puede aceptar que la generación de confianza proviene de la cordialidad, cuidado y esmero en la atención al pensionista en la DP de la PNP?			

<b>6</b>	¿Se puede aceptar que la generación de confianza proviene de la calidad humana en la atención al pensionista en la DP de la PNP?			
<b>Dimensión: Satisfacción del pensionista</b>				
<b>7</b>	¿La satisfacción al pensionista se obtiene como parte del buen trato en la DP de la PNP?			
<b>8</b>	¿La satisfacción al pensionista se obtiene dentro de una escala de valores en la DP de la PNP?			
<b>9</b>	¿La satisfacción al pensionista se obtiene como consecuencia de la calidad humana?			
<b>Dimensión: Calidad de servicio al pensionista</b>				
<b>10</b>	¿Si los trabajadores estuvieran dotados de calidad de servicio al pensionista, entonces, se produciría mejora en el trato en la DP de la PNP?			
<b>11</b>	¿Si los trabajadores estuvieran dotados de calidad de servicio al pensionista, entonces, estarán aplicando criterio y sentido común en la DP de la PNP?			
<b>12</b>	¿Si los trabajadores estuvieran dotados de calidad de servicio al pensionista, entonces, estarán demostrando calidad humana en la DP de la PNP?			

*Fuente:* Adaptado de García, 2010 (Marco teórico).

## ANEXO 3

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad humana

Nº	DIMENSIÓN / Ítem	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Instrucción y educación</b>								
1	¿La instrucción y educación que tienen los servidores de la DP de la PNP son elementos facilitadores para la calidad humana?	X		X		X		
2	¿La calidad humana en la instrucción y educación de los trabajadores de la DP de la PNP son acordes con actitudes de buen trato?	X		X		X		
3	¿La calidad humana en la instrucción y educación que tienen los servidores de la DP de la PNP permite un buen trato al usuario?	X		X		X		
<b>Dimensión: Cordialidad, cuidado y esmero</b>								
4	¿Se puede decir que la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al pensionista en la DP de la PNP es sinónimo de calidad humana?	X		X		X		
5	¿Se puede decir que la calidad humana en la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al pensionista en la DP de la PNP posibilita la generación de confianza?	X		X		X		

6	¿Se puede decir que la calidad humana en la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al pensionista en la DP de la PNP permite mejora su atención?	X		X		X		
<b>Dimensión: Escala de valores</b>								
7	¿Saber, entender y fundamentalmente administrar la escala de valores es básico para favorecer a la calidad humana?	X		X		X		
8	¿Saber, entender y fundamentalmente administrar la escala de valores con calidad humana es básico para favorecer a la satisfacción al pensionista?	X		X		X		
9	¿Saber, entender y fundamentalmente administrar la escala de valores con calidad humana es básico para el trato al pensionista?	X		X		X		
<b>Dimensión: Criterio y sentido común</b>								
10	¿Se puede considerar que la calidad humana en el criterio y sentido común son factores coadyuvantes para la calidad humana?	X		X		X		
11	¿Se puede considerar que la calidad humana con criterio y sentido común son factores coadyuvantes para la calidad de servicio al pensionista?	X		X		X		
12	¿Se puede considerar que la calidad humana con criterio y sentido común son factores coadyuvantes para el trato al pensionista?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems planteados son en cantidad precisa para medir las dimensiones

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ X ]        **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.:** Dr. ESPINOZA CRUZ, Manuel Alberto

**DNI:** 07272718

**Especialidad del validador:** Administración.

**07 de Enero de 2017**



.....  
**Firma del Experto Informante**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. Es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son en cantidad precisa para medir la dimensión.

*Fuente:* Adaptado de García, 2010.

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Trato al pensionista

Nº	DIMENSIÓN / Ítem	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		1		2		3		
	Trato al pensionista	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Actitudes de buen trato</b>								
1	¿Las actitudes de buen trato son un reflejo de la mejora, justamente, de ese trato al pensionista por el trabajador de la DP de la PNP?	X		X		X		
2	¿Las actitudes de buen trato son un reflejo de la instrucción y educación cordialidad, cuidado y esmero por parte del trabajador de la DP de la PNP?	X		X		X		
3	¿Las actitudes de buen trato es un reflejo de la calidad humana por parte del trabajador de la DP de la PNP?	X		X		X		
<b>Dimensión: Generación de confianza</b>								
4	¿Se puede aceptar que la generación de confianza proviene del trato al pensionista en la DP- PNP?	X		X		X		
5	¿Se puede aceptar que la generación de confianza proviene de la cordialidad, cuidado y esmero en la atención al pensionista en la DP de la PNP?	X		X		X		
6	¿Se puede aceptar que la generación de confianza proviene de la calidad humana en la atención al pensionista en la DP de la PNP?	X		X		X		

<b>Dimensión: Satisfacción del pensionista</b>								
<b>7</b>	¿La satisfacción al pensionista se obtiene como parte del buen trato en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>8</b>	¿La satisfacción al pensionista se obtiene dentro de una escala de valores en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>9</b>	¿La satisfacción al pensionista se obtiene como consecuencia de la calidad humana?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión: Calidad de servicio al pensionista</b>								
<b>10</b>	¿Si los trabajadores estuvieran dotados de calidad de servicio al pensionista, entonces, se produciría mejora en el trato en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>11</b>	¿Si los trabajadores estuvieran dotados de calidad de servicio al pensionista, entonces, estarán aplicando criterio y sentido común en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>12</b>	¿Si los trabajadores estuvieran dotados de calidad de servicio al pensionista, entonces, estarán demostrando calidad humana en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems planteados son en cantidad precisa para medir las dimensiones

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ X ]        **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.:** Dr. ESPINOZA CRUZ, Manuel Alberto

**DNI:** 07272718

**Especialidad del validador:** Administración.

**07 de Enero de 2017**



.....  
**Firma del Experto Informante**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. Es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son en cantidad precisa para medir la dimensión.

*Fuente:* Adaptado de García, 2010.



## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad humana

Nº	DIMENSIÓN / Ítem	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		1		2		3		
	Calidad humana	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Instrucción y educación</b>								
1	¿La instrucción y educación que tienen los servidores de la DP de la PNP son elementos facilitadores para la calidad humana?	X		X		X		
2	¿La calidad humana en la instrucción y educación de los trabajadores de la DP de la PNP son acordes con actitudes de buen trato?	X		X		X		
3	¿La calidad humana en la instrucción y educación que tienen los servidores de la DP de la PNP permite un buen trato al usuario?	X		X		X		
<b>Dimensión: Cordialidad, cuidado y esmero</b>								
4	¿Se puede decir que la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al pensionista en la DP de la PNP es sinónimo de calidad humana?	X		X		X		
5	¿Se puede decir que la calidad humana en la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al pensionista en la DP de la PNP posibilita la generación de confianza?	X		X		X		
6	¿Se puede decir que la calidad humana en la cordialidad, cuidado y esmero en el trato al pensionista en la DP de la PNP permite mejora su atención?	X		X		X		

<b>Dimensión: Escala de valores</b>							
<b>7</b>	¿Saber, entender y fundamentalmente administrar la escala de valores es básico para favorecer a la calidad humana?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>8</b>	¿Saber, entender y fundamentalmente administrar la escala de valores con calidad humana es básico para favorecer a la satisfacción al pensionista?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>9</b>	¿Saber, entender y fundamentalmente administrar la escala de valores con calidad humana es básico para el trato al pensionista?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>Dimensión: Criterio y sentido común</b>							
<b>10</b>	¿Se puede considerar que la calidad humana en el criterio y sentido común son factores coadyuvantes para la calidad humana?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>11</b>	¿Se puede considerar que la calidad humana con criterio y sentido común son factores coadyuvantes para la calidad de servicio al pensionista?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>12</b>	¿Se puede considerar que la calidad humana con criterio y sentido común son factores coadyuvantes para el trato al pensionista?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]        Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.    Dr. DÍAZ DUMONT, Jorge Rafael

DNI: 08698815

Especialidad del validador: Administración.

07 de Enero de 2017



.....  
Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. Es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son en cantidad precisa para medir la dimensión.

*Fuente:* Adaptado de García, 2010.

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Trato al pensionista

Nº	DIMENSIÓN / Ítem	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		1		2		3		
	Trato al pensionista	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: Actitudes de buen trato</b>								
1	¿Las actitudes de buen trato son un reflejo de la mejora, justamente, de ese trato al pensionista por el trabajador de la DP de la PNP?	X		X		X		
2	¿Las actitudes de buen trato son un reflejo de la instrucción y educación cordialidad, cuidado y esmero por parte del trabajador de la DP de la PNP?	X		X		X		
3	¿Las actitudes de buen trato es un reflejo de la calidad humana por parte del trabajador de la DP de la PNP?	X		X		X		
<b>Dimensión: Generación de confianza</b>								
4	¿Se puede aceptar que la generación de confianza proviene del trato al pensionista en la DP- PNP?	X		X		X		
5	¿Se puede aceptar que la generación de confianza proviene de la cordialidad, cuidado y esmero en la atención al pensionista en la DP de la PNP?	X		X		X		
6	¿Se puede aceptar que la generación de confianza proviene de la calidad humana en la atención al pensionista en la DP de la PNP?	X		X		X		

<b>Dimensión: Satisfacción del pensionista</b>								
<b>7</b>	¿La satisfacción al pensionista se obtiene como parte del buen trato en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>8</b>	¿La satisfacción al pensionista se obtiene dentro de una escala de valores en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>9</b>	¿La satisfacción al pensionista se obtiene como consecuencia de la calidad humana?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión: Calidad de servicio al pensionista</b>								
<b>10</b>	¿Si los trabajadores estuvieran dotados de calidad de servicio al pensionista, entonces, se produciría mejora en el trato en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>11</b>	¿Si los trabajadores estuvieran dotados de calidad de servicio al pensionista, entonces, estarán aplicando criterio y sentido común en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>12</b>	¿Si los trabajadores estuvieran dotados de calidad de servicio al pensionista, entonces, estarán demostrando calidad humana en la DP de la PNP?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]       Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.   Dr. DÍAZ DUMONT, Jorge Rafael

DNI: 08698815

Especialidad del validador: Administración.

07 de Enero de 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Díaz Dumont', written over a horizontal dotted line.

Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. Es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son en cantidad precisa para medir la dimensión.

*Fuente:* Adaptado de García, 2010.

**ANEXO 4**  
**BASE DE DATOS PILOTO Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**  
**Calidad humana y Trato al pensionista**

Encuestado	Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6	Ítem7	Ítem8	Ítem9	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Calidad_humana
<b>1</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	<b>35</b>
<b>2</b>	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	<b>28</b>
<b>3</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	<b>26</b>
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>5</b>	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	<b>30</b>
<b>6</b>	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	<b>27</b>
<b>7</b>	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	<b>29</b>
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>9</b>	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	<b>28</b>
<b>10</b>	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	<b>29</b>
<b>11</b>	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	<b>27</b>
<b>12</b>	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	<b>29</b>
<b>13</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>14</b>	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	<b>31</b>
<b>15</b>	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	<b>30</b>
<b>16</b>	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	<b>27</b>
<b>17</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>18</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	<b>25</b>
<b>19</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	<b>26</b>
<b>20</b>	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	<b>30</b>

**BASE DE DATOS PILOTO**

**Calidad humana y Trato al pensionista**

<b>Encuestado</b>	<b>Ítem1</b>	<b>Ítem2</b>	<b>Ítem3</b>	<b>Ítem4</b>	<b>Ítem5</b>	<b>Ítem6</b>	<b>Ítem7</b>	<b>Ítem8</b>	<b>Ítem9</b>	<b>Ítem10</b>	<b>Ítem11</b>	<b>Ítem12</b>	<b>Trato al pensionista</b>
<b>1</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>2</b>	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	<b>27</b>
<b>3</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	<b>25</b>
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>5</b>	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	<b>28</b>
<b>6</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	<b>27</b>
<b>7</b>	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	<b>27</b>
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>9</b>	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>25</b>
<b>10</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	<b>29</b>
<b>11</b>	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	<b>27</b>
<b>12</b>	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	<b>30</b>
<b>13</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>14</b>	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	<b>29</b>
<b>15</b>	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	<b>29</b>
<b>16</b>	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	<b>27</b>
<b>17</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>36</b>
<b>18</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	<b>27</b>
<b>19</b>	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	<b>27</b>
<b>20</b>	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	<b>28</b>

*Fiabilidad de la Calidad humana y trato al pensionista*

<b>Variables / Ítem</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Calidad humana y el trato al pensionista</b>	<b>0,972</b>
<b><i>Calidad humana</i></b>	<b>0,854</b>
Ítem 1	0,837 (*)
Ítem 2	0,829 (*)
Ítem 3	0,845 (*)
Ítem 4	0,840 (*)
Ítem 5	0,837 (*)
Ítem 6	0,835 (*)
Ítem 7	0,835 (*)
Ítem 8	0,867 (*)
Ítem 9	0,842 (*)
Ítem 10	0,845 (*)
Ítem 11	0,833 (*)
Ítem 12	0,857 (*)
<b><i>Trato al pensionista</i></b>	<b>0,878</b>
Ítem 1	0,866 (*)
Ítem 2	0,877 (*)
Ítem 3	0,866 (*)
Ítem 4	0,870 (*)
Ítem 5	0,858 (*)
Ítem 6	0,872 (*)
Ítem 7	0,864 (*)
Ítem 8	0,870 (*)
Ítem 9	0,869 (*)
Ítem 10	0,868 (*)
Ítem 11	0,878 (*)
Ítem 12	0,866 (*)

(\*): Alfa de Cronbach si el elemento, en este caso el ítem, se ha suprimido.

*Fuente:* Base de datos piloto, 2016

**ANEXO 5**  
**Autorización**

GENERAL PNP  
DIRECTOR DE PENSIONES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU

Elvis Enrique Mazuelos Córdova, Capitán PNP en situación de retiro, identificado con Carnet de Identidad No. 226268 y DNI No. 44237284, con domicilio en la Mz. U Lote 18-Urb. San Diego-Distrito de San Martín de Porras; ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, estando cursando el cuarto ciclo de Post Grado en la Maestría de Gestión Pública en la Universidad César Vallejo y siendo requisito indispensable elaborar una tesis; habiendo elegido el Suscrito el tema de investigación titulado: "Calidad Humana en la Mejora del Trato al Pensionista en la Dirección de Pensiones de la PNP-Lima 2016.

Motivo por el cual, solicito a Ud. se digne disponer a quien corresponda me otorgue las facilidades del caso, para realizar una encuesta al Personal de la PNP Pensionista, con la finalidad de establecer cuál es el actual nivel de aceptación en la calidad humana de atención al mismo.

POR TANTO: Señor General PNP solicito Ud. se sirva atender mi petición, que espero alcanzar de su reconocida gestión institucional.

Lima, 07 de Enero del 2017.

Adjunto:  
Copia de DNI.44237284.

  
ELVIS MAZUELOS CORDOVA  
CAPITAN PNP (R)

DIRPEN - PNP	
DIRECCION DE PENSIONES DE LA PNP.	
MESA PARTES	
DIVISION REGIONAL	
Fecha:	07.ENE.2017
Hora:	
Folio:	01
Por:	RICARDO B. BAUTISTA CALDERON
Por:	PNP
Por:	DIRECCION DE LA MESA DE PARTES
Por:	DIRPEN - PNP

**ANEXO 6**

**ARTICULO CIENTÍFICO**

## **Calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de Pensiones de la PNP**

Human quality and treatment of the pensioner in the Pension Office of the PNP

**Elvis Enrique Mazuelos Córdova**

**[elmaco1700@hotmail.com](mailto:elmaco1700@hotmail.com)**

**Universidad César Vallejo – Escuela de Postgrado**

### **Resumen**

El objetivo general de esta tesis ha sido determinar la relación entre la calidad humana y trato al pensionista en la Dirección de Pensiones (DP) de la PNP–Lima, 2016; constituido por 63 trabajadores de esta unidad policial Lima, 2016. La cantidad poblacional permitió efectuar un censo e implicó que se haya utilizado la información poblacional para ambas variables: calidad humana y trato al pensionista. La metodología que se ha utilizado para la tesis respondió al hipotético deductivo, la investigación empleó a efectos de alcanzar sus fines el diseño no experimental a nivel correlacional. Para ello, se acopió data en un espacio temporal determinado y se ejecutó con cuestionarios, como instrumentos para ambas variables con escala de Likert (No, No está seguro / No responde y Sí). La información obtenida de las variables, en sus respectivas dimensiones, se han interpretado en los resultados alcanzados. Esta investigación permitió concluir en la existencia de evidencia representativa para asegurar que existe relación significativa entre calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP-Lima, 2016.

**Palabras clave:** Calidad humana, trato al pensionista, satisfacción del pensionista.

### **Abstract**

The general objective of this thesis has been to determine the relationship between human quality and treatment of the pensioner in the Pension Office (DP) of the PNP-Lima, 2016; Made up of 63 workers of this police unit Lima, 2016. The population amount allowed to carry out a census and implied that the population information was used for both variables: human quality and treatment to the pensioner. The methodology that has been used for the thesis responded to the

Hypothetical deductive, the research used in order to achieve its purposes non-experimental design at correlational level. To do this, data were collected in a given time space and executed with questionnaires, as instruments for both variables with Likert scale (No, Not sure / No answer and Yes). The information obtained from the variables, in their respective dimensions, have been interpreted in the results achieved. This research allowed to conclude on the existence of representative evidence to assure that there is a significant relationship between human quality and treatment of pensioners in the DP of the PNP-Lima, 2016.

**Key words:** Human quality, user treatment, pensioner satisfaction.

## **Introducción**

Parafraseando comentadamente a diversos autores, empezamos con Imbrogno (2013) que en su tesis de maestría titulada: “Derecho al Consumidor - La obligación de un trato equitativo y digno”, señaló que la actividad de trabajo hacia el usuario es una reunión de acciones vinculadas ofrecidas por un establecimiento para que el usuario tenga el trabajo brindado oportuna y ubicadamente apropiado para que garantice su empleo adecuado. Gómez (2014) en su tesis titulada: “Productividad - Mejoramiento continuo de calidad y productividad”, hizo mención a que en el proceso histórico humano hubo líderes que utilizaban respuestas que a la fecha son aún, a pesar del tiempo, apropiadas. Mendoza (2012) en su trabajo de investigación: “Medición de la calidad del servicio”, indicó que un proyecto de mejora necesita que crezca en la empresa un método que posibilite Tener trabajadores habilidosos, capacitados para efectuar una labor efectiva, a efectos de monitorear deficiencias así como efectuar diversas funciones, Tener trabajadores incentivados con ímpetu para la labor, y efectuar trabajos en forma eficaz que recomienden mejoras; y, Tener trabajadores ávidos de ánimo al cambio, poseedores de capacidad para adaptarse a nuevas circunstancias en la entidad. García (2011) en su tesis de maestría titulada: “Gestión de la calidad asistencial en cirugía oral y maxilofacial - Análisis de 15 años de registros de actividad del servicio de cirugía del Hospital Universitario Virgen del Rocío”, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, cuyo objetivo fue establecer los aspectos a considerar para la apropiada calidad asistencial, cuya población fue el conjunto de pacientes de cirugía en ese hospital, indicó que lo efectivo, en

realidad, ya no calcula vía entrevistas, más bien se utilizaban coeficientes para tener alta mejoría en sus vidas. García (2010) que en su tesis de maestría titulada: “Calidad humana - Instrumento de mejora del trato al usuario del sector público”, presentó una investigación sobre este tema aunque con incidencia global, fundamentalmente en labores gerenciales y se efectúa en un organismo público. Grados (2012) en su tesis de maestría titulada: “La calidad humana y la mejora del trato al paciente en los hospitales del sector salud”, indicó que las fuentes del tema especificado se obtuvieron de los usuarios asistenciales hospitalarios. Hernández (2014) en su producto investigativo: “La calidad humana como instrumento de desarrollo profesional”, manifestó ausencia en capacidades tecnológicas, académicas y de práctica en las ramas de las ciencias contables, económicas, administrativas, de salud, en general, debido al tratamiento humano más que a capacidad profesional. En relación al estudio de la calidad humana (Ishikawa y Cárdenas, 2012) se ha mencionado que se puede medir según la cantidad y las características de sus responsabilidades. Sobre el estudio a la mencionada variable (Valarie, Parasuraman y Berry, 2005) se ha puntualizado que, es un requisito indispensable para la optimización del servicio al usuario, que en este caso específico de la investigación, está referido al pensionista de la DP de la PNP.

#### **Problema general de la investigación.**

¿Cuál es la relación entre la calidad humana y el trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016?

#### **Problemas específicos de la investigación.**

1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión instrucción y educación de la calidad humana con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?
2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión cordialidad, cuidado y esmero de la calidad humana con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?
3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión escala de valores de la calidad humana con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?
4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión criterio y sentido común de la calidad humana con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016?

**Hipótesis general.**

Existe una relación significativa entre la calidad humana y el trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

**Hipótesis específicas.**

1. La instrucción y educación se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

2. La cordialidad, cuidado y esmero se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP Lima, 2016.

3. La escala de valores se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

4. El criterio y sentido común se relaciona directamente con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

**Objetivo general.**

Determinar la relación entre la calidad humana y el trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

**Objetivos específicos.**

1. Determinar la relación de la instrucción y educación con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

2. Determinar la relación de la cordialidad, cuidado y esmero con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

3. Determinar la relación de la escala de valores con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

4. Determinar la relación del criterio y sentido común con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016.

**Metodología**

Para la presente investigación, el tipo de estudio corresponde al básico” (Tamayo, 2006, p. 87). Sobre la especificación del diseño de la presente investigación (Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P., 2010) se ubica en el diseño no experimental-transversal correlacional. La Población se constituyó en 63 trabajadores de la DP de la PNP (de 59 policías entre oficiales y sub-oficiales en

actividad, 1 oficial en retiro y 3 empleados civiles capacitados locadores de servicios). Con relación a la obtención de información para esta investigación, se utilizó la encuesta (Tamayo, M. y Tamayo, H., 2012). Se aplicaron cuestionarios para usarlos como instrumentos para medir, adaptando la escala de valoración de Likert. Para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 22. Para establecer la fiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a una muestra de 20 trabajadores, cuyas características eran similares a la población examinada.

## Resultados

### **Análisis de los niveles de Calidad humana y Trato al pensionista.**

Tabla 1

*Distribución de los niveles de la Calidad humana y Trato al pensionista*

Calidad humana	Trato al pensionista						Total	
	Negativo		Relativo		Positivo			
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Deficiente	10	15.8	0	0.0	0	0.0	10	15.8
Moderada	2	3.1	25	39.7	1	1.6	28	44.4
Eficiente	0	0.0	2	3.1	23	36.5	25	39.7
Total	12	19.0	27	42.8	24	38.1	63	100.0

*Fuente:* Información recabada vía los instrumentos empleados.

**Nota:** Similares resultados arrojaron los análisis de las dimensiones de la variable calidad humana y la variable trato al pensionista.

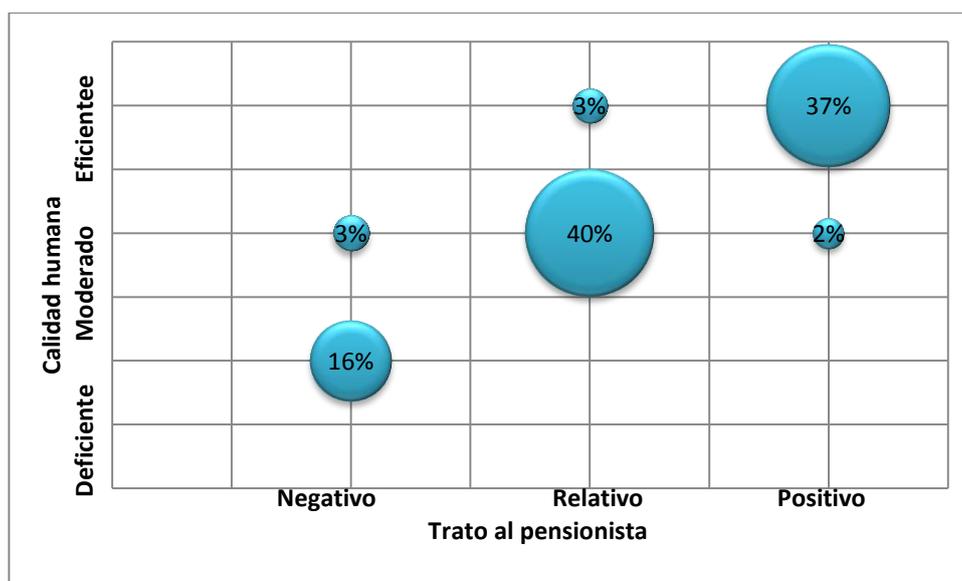


Figura 1. Distribución de los niveles de Calidad humana y Trato al pensionista.

De la tabla 1 y figura 1, se observa que el 40%, perciben un nivel moderado de la calidad humana, con nivel relativo del trato al pensionista. El 37% como eficiente la calidad humana y positiva el trato al pensionista. Y, 16% deficiente la calidad humana y negativo el trato al pensionista. Se infiere que a mejor calidad humana mayor será el trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016.

#### Prueba de hipótesis.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la calidad humana y el trato al pensionista en la DP de la PNP-Lima, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la calidad humana y el trato al pensionista en la DP de la PNP-Lima, 2016.

Tabla 2

*Coefficiente correl. entre Variables: Calidad humana y Trato al pensionista.*

			Calidad humana	Tato al pensionista
Rho de Spearman	Calidad humana	Coefficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Trato al pensionista	Coefficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

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

En la tabla 2, los productos obtenidos estadísticamente demuestran una situación relacional de  $r = 0,812$  entre las variables: Calidad humana y Trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a 0,05, por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: Existe relación significativa entre la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP-Lima, 2016.

Nota: Similares resultados arrojaron las pruebas de las hipótesis específicas (Correlaciones entre las dimensiones de la variable calidad humana y la variable trato al pensionista).

## **Discusión**

El estudio comprendió el poder determinar la relación entre la calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP – Lima, 2016. Este objetivo general rescatado por la hipótesis general, según los productos obtenidos estadísticamente demuestran una situación relacional de  $r = 0,812$  entre las variables: Calidad humana y trato al pensionista, con ello se indica que hay una relación positiva, acompañada de un grado correlacional alto. La significación  $p=0,000$  señala que  $p$  es menor a 0,05, por tanto es significativa la relación, para lo cual se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En síntesis: Existe relación significativa entre la calidad humana y trato al pensionista. Este resultado es concordante con lo manifestado por Imbrogno (2013), quien señaló que existe la exigencia de un tratamiento igualitario y honesto. Indicó que un servicio representa actividades interpersonales dirigidas al usuario para un servicio que inclusive debe optimizar el prestigio y motivación institucional.

Nota: Similares resultados arrojó la discusión de los objetivos específicos recogidos por las hipótesis específicas (Relaciones entre las dimensiones de la variable calidad humana y la variable trato al pensionista).

## **Conclusiones**

La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre:

1. La calidad humana y trato al pensionista en la DP de la PNP– Lima, 2016. En

- tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,812$  entre ellas, señalando que la relación es positiva con alta correlación; y, además, la significación de  $p=0,000$  expresa un  $p$  menor a  $0,05$ ; y, por tanto, es significativa la relación.
2. La instrucción y educación con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016. En tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,648$  entre ellas, señalando que la relación es positiva con moderada correlación; y, además, la significación de  $p=0,000$  expresa un  $p$  menor a  $0,05$ ; y, por tanto, es significativa la relación.
  3. La cordialidad, cuidado y esmero con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016. En tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,608$  entre ellas, señalando que la relación es positiva con moderada correlación; y, además, la significación de  $p=0,000$  expresa un  $p$  menor a  $0,05$ ; y, por tanto, es significativa la relación.
  4. La escala de valores con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016. En tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,697$  entre ellas, señalando que la relación es positiva con moderada correlación; y, además, la significación de  $p=0,000$  expresa un  $p$  menor a  $0,05$ ; y, por tanto, es significativa la relación.
  5. El criterio y sentido común con el trato al pensionista en la DP de la PNP–Lima, 2016. En tal sentido, se tiene una relación Rho Spearman  $r = 0,722$  entre ellas, señalando que la relación es positiva con moderada correlación; y, además, la significación de  $p=0,000$  expresa un  $p$  menor a  $0,05$ ; y, por tanto, es significativa la relación.

## Referencias

- García, Á. (2011). *Gestión de la calidad asistencial en cirugía oral y maxilofacial - Análisis de 15 años de registros de actividad del servicio de cirugía del Hospital Universitario Virgen del Rocío*. España: Universidad de Sevilla.
- García, L. (2010). *Calidad humana: instrumento de mejora del trato al usuario del sector público*. Lima: Universidad Federico Villarreal.

- Gómez, L. (2014). *Productividad - Mejoramiento continuo de calidad y productividad*. México: FIM.
- Grados, M. (2012). *La calidad humana y la mejora del trato al paciente en los hospitales del sector salud*. Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Hernández, D. (2014). *La calidad humana como instrumento de desarrollo profesional*. Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª Ed.). México: Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V. Editores, S.A.
- Imbrogno, A. (2013). *Derecho del consumidor: La obligación de un trato equitativo y digno*. España: Universidad Complutense de Madrid / Pirámide.
- Mendoza, J. (2012). *Medición de la calidad del servicio*. Recuperado el 1 de julio de 2016 de: <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>
- Tamayo, L. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires, Argentina. (s. e.)
- Valarie, Z., Parasuraman, A. y Berry, L. (2005). *Calidad en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.