

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



TITULO

**“CALIDAD DEL SERVICIO EN SEGURIDAD CIUDADANA A LOS POBLADORES
DEL ANEXO FUJIMORI I, DISTRITO SALAVERRY, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.**

AUTORES:

AQUINO MERCADO SANTIAGO EMILIANO.

GALVEZ BENAVIDES KEVIN HENRRY.

ASESOR:

MG. SUSANA DÍAZ MAZABEL

TRUJILLO – PERÚ, 2018

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Gran Canciller y Fundador

Dr. P. Juan José Lydon McHugh

Rector

Dra. Sandra Mónica Olano Bracamonte

Vicerrectora Académica

Dr. Alcibíades Helí Miranda Chávez

Director del Instituto de Investigación

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Sub Gerente General

Ing. Marco Dávila Cabrejos

Gerente de Administración y Finanzas

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz

Decano de la facultad de ciencias administrativas y económicas

APROBACIÓN DEL ASESOR(A)

Yo, magister Susana Díaz Mazabel, en calidad de asesora del trabajo de investigación "Calidad de servicio de seguridad ciudadana del anexo Fujimori I del distrito de Salaverry" desarrollado por Sres. Aquino Mercado Santiago Emiliano y Kevin Henry Gálvez Benavides, egresados de la carrera de administración y finanzas , considero que dicha investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y responde a las Normas establecidas en el reglamento de graduación de Pregrado de la universidad católica de Trujillo Benedicto XVI y en el normativo para la presentación de trabajos de investigación para la obtención del título profesional en la facultad de ciencias Administrativas y Económicas



Susana Díaz Mazabel


DECLARACION JURADA

Nosotros, Santiago Emiliano Aquino Mercado y Kevin Henry Gálvez Benavidez, egresados de la carrera de administración de la facultad de ciencias administrativas y económicas de la Universidad Católica de Trujillo, identificados con DNI: 48334766 y 75069501,

Declaramos bajo juramento que:


1. Somos autores del presente trabajo de investigación, titulado” **Calidad del servicio en seguridad ciudadana a los pobladores del anexo Fujimori I, Distrito Salaverry, 2017**”. La misma que se presentó para optar el título de licenciado en administración
2. La presente investigación es de carácter original, no ha sido plagiada, para el cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes a consultar
3. La investigación presentada no ha sido publicada en su anterioridad y los datos numéricos fueron recolectados en base a consultas hechas a los pobladores del Anexo AA. HH Fujimori I, Salaverry
4. Asimismo, el presente trabajo de investigación no afecta ni atenta contra los derechos terceros, por tal motivo al evaluar la originalidad de la investigación por medio del programa turnitin se tuvo como resultado un 14% de similitud.

Por lo expuesto, mediante el presente documento asumimos ante la universidad cualquier responsabilidad producto de la originalidad y veracidad del contenido.



Aquino Mercado, Santiago Emiliano.

DNI: 48334766



Gálvez Benavides, Kevin Henry.

DNI: 75069501



Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los 19 días del mes de Junio del 2018, siendo las 10:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en

Administración y Finanzas

Especialidad: (De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: Aquino Mercado, Santiago Emiliano

quien desarrolló la Tesis Titulada:

Calidad del Servicio en Seguridad Ciudadana en los Pobladores del Anexo Fujimori I, Distrito de Salaverry, por la Municipalidad Distrital de Salaverry 2017

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

Aprobado por Excelencia

emitiéndose el calificativo final de

Siendo las horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Cerna Muñoz Carlos Alfredo

Secretario: Mg. Suarez Quiroz Ronal Elvis

Vocal: Mg. Díaz Marabel Susana Beatriz

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 18 a 20



Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los 19 días del mes de Junio del 2018, siendo las 10:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en Administración y Finanzas

Especialidad: (De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller Gálvez Benavides Kevin Henry (Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada: Calidad del Servicio en Seguridad Ciudadana a los pobladores del Anexo Fujimori I, Distrito de Salaverry, por la Municipalidad Distrital de Salaverry 2017

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue Aprobado por Excelencia emitiéndose el calificativo final de Diecinueve 19

Siendo las 11:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Cerna Muñoz Carlos Alfredo (Dr. Mg. o Lic. (Apellidos y Nombres) (Firma)
Secretario: Mg. Suarez Quiroz Ronal Elvis (Dr. Mg. o Lic. (Apellidos y Nombres) (Firma)
Vocal: Mg. Díaz Marabel Susana Beatriz (Dr. Mg. o Lic. (Apellidos y Nombres) (Firma)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20
(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 18 a 20

CALIDAD DEL SERVICIO EN SEGURIDAD CIUDADANA A LOS POBLADORES DEL ANEXO FUJIMORI I, DISTRITO SALAVERRY, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

2%

★ dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

AGRADECIMIENTO

Dedico esta tesis en especial a Dios, y le agradezco por la motivación y bendiciones que recibí para ayudarme a culminar mi primer objetivo como profesional y persona, También a mi madre, abuela y tío que por la confianza brindada que me tuvieron desde que decidieron apoyarme a ejercer una carrera universitaria, en especial a mi madre Gisella Benavides Jave, que gracias a su paciencia, persistencia y responsabilidad conmigo pude culminar el primer logro en mi vida.

Kevin Henry Gálvez Benavides

Dedico esta investigación de tesis a Dios y a mi madre. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quien a lo largo de mi vida a velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ella que soy lo que soy ahora. La amo con mi vida.

Santiago Emiliano Aquino Mercado

DEDICATORIA

Doy gracias a dios por toda la sabiduría de mis profesores que año tras año con su buen desenvolvimiento como docentes nos forjaron como excelentes profesionales, a mi madre Gisella Benavides Jave, por su apoyo incondicional, a mi abuela Inés Jave Meléndez por su por su cariño y motivación continua para culminar con lo que empecé, a mi tío Piero Benavides Jave por apoyarme moral y espiritualmente con cada trabajo y examen.

Agradezco en lo último, pero no menos importante, a la Universidad Católica de Trujillo por brindar oportunidad de profesionalismo a jóvenes con ayudas de becas como un apoyo necesario e impulsador para no dejar en marcha los estudios.

Kevin Henry Gálvez Benavides

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de mi familia en especial a mi Madre Jessica Mercado Deza por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional ya que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último, A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Santiago Emiliano Aquino Mercado

INDICE DE CONTENIDOS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	1
PAGINA VISTO BUENO DEL ASESORA (A).....	2
DECLARACION DE LEGITIMIDAD DE AUTORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DEDICATORIA.....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
RESUMEN.....	12
ABSTRAC	14
I.INTRODUCCION	15
1.1. ORIENTACIONES GENERALES	15
1.2. PLANTEAMIENTO PROBLEMA.....	16
1.2.1.Descripción de la realidad problemática	16
1.2.2.Formulación de problema.....	18
1.2.2.1 Problema general	18
1.2.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. FORMULACION DE OBJETIVOS	19
1.3.1 Objetivo General.....	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.....	20
II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL	21
2.1 Antecedentes del estudio	21
2.2 Marco teórico	24
2.2.1. La calidad del servicio de seguridad ciudadana	24
2.2.2. La seguridad como objeto de la política pública.....	25
2.2.3. Calidad de servicio	26
2.2.4 Modelo SERVQUAL	27
2.2.4.1 Metodología SERVQUAL	30
2.2.5 Las normas ISO.	32
2.2.6 Seguridad ocupacional y administración de la salud (OSHA).....	36
2.3 DEFINICION DE CONCEPTOS	38

2.4 FORMULACION DE HIPOTESIS	40
2.4.1. Hipótesis general	40
2.4.2. Hipótesis específicas.....	40
2.5 VARIABLES	40
2.5.1. Operacionalización de las variables	40
III. MATERIAL Y METODOS.	42
3.1 TIPO Y NIVEL DE INSTIGACION	42
3.2 POBLACION Y MUESTRA	42
3.2.1 Población	42
3.2.2 Muestra.....	42
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACION	43
3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	43
3.5 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	44
3.5.1 Técnicas procesamiento.	44
3.5.2 Análisis de resultados	44
IV. RESULTADOS	45
4.1 PRESENTACION DE RESULTADOS	45
4.2 PRUEBAS DE HIPOTESIS.	70
4.3 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	72
4.3.1 Elementos tangibles	75
4.3.1.1 Equipos	77
4.3.1.2 Infraestructura.....	78
4.3.1.3 Apariencia personal.	79
4.3.1.4 Medios de comunicación.....	80
4.3.2 Fiabilidad.	81
4.3.2.1 Cumplimento	82
4.3.2.2 Compromiso	85
4.3.2.3 Eficacia	86
4.3.2.4 Eficiencia.	87
4.3.3 Capacidad de respuesta	88

4.3.3.1 Precaución.....	90
4.3.3.2 Tiempo establecido.....	91
4.3.3.3 Agilidad.....	93
4.3.3.4 Disposición.....	94
4.3.4 Seguridad.....	95
4.3.4.1 Cortesía.....	98
4.3.4.2 Confianza.....	99
4.3.4.3 Credibilidad.....	100
4.3.4.4 Profesionalismo.....	101
4.3.5 Empatía.....	102
4.3.5.1 Accesibilidad.....	104
4.3.5.2 Comunicación.....	105
4.3.5.3 Compresión al usuario.....	106
V. DISCUSIÓN RESULTADOS.....	107
VI. CONCLUSIONES.....	112
VII. RECOMENDACIONES.....	116
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	118
IX. ANEXOS.....	120
ANEXO N° 01	
Instrumentos de evaluación.....	120
ANEXO N° 02 (Matriz por expertos)	
Evaluación de las expectativas.....	127
ANEXO N° 03	
Estrategias en mejora de la calidad de servicio en seguridad ciudadana en el anexo.....	139

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1.

“Operacionalización de la variable calidad de servicio” 41

Tabla 4.1

*Calificación SERVQUAL ponderada al departamento de seguridad ciudadana de la
Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I 46*

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 4.1	
<i>Comparación de expectativas y percepciones de los ciudadanos evaluados</i>	47
Gráfico 4.2	
<i>Puntaje SERVQUAL no ponderado al departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I</i>	48
Gráfico 4.3	
<i>Nivel de calidad de servicio del departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I</i>	49
Gráfico 4.4	
<i>“Puntaje ponderado Peso relativo promedio de los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana”</i>	51
Gráfico 4.5	
<i>Expectativas y percepciones del criterio “elementos tangibles” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry</i>	55
Gráfico 4.6	
<i>Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “elementos tangibles” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry</i>	56

Gráfico 4.7
Expectativas y percepciones del criterio “Fiabilidad” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry 58

Gráfico 4.8
Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “Fiabilidad” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry 59

Gráfico 4.9
Expectativas y percepciones del criterio “Capacidad de respuesta” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry 61

Gráfico 4.10
Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “capacidad de respuesta” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry 62

Gráfico 4.11
Expectativas y percepciones del criterio “Seguridad” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry 64

Gráfico 4.12
Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “Seguridad” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry 65

Gráfico 4.13
Expectativas y percepciones del criterio “Empatía” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry 68

Gráfico 4.14
Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “Empatía” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry 69

RESUMEN

La calidad de servicio es un atributo fundamental dentro de la realidad empresarial, para determinar el éxito dentro de un mercado muy competitivo y versátil. Es por ello que las empresas brindan una profunda atención en este aspecto, ya que depende de ello, lograr una satisfacción del usuario y una buena marcha organizacional.

En la presente investigación se presenta la evaluación de la calidad de servicio en seguridad ciudadana en el Anexo AA. HH Fujimori 1 del distrito de Salaverry, a través del modelo de deficiencias. Por lo tanto, a través de estos resultados, se realizó una propuesta estratégica, con el fin de mejorar o disminuir el índice de inseguridad en dicho anexo.

En el modelo de deficiencias existe una metodología denominada SERVQUAL, que es una herramienta tan completa y amplia que nos brindó los instrumentos necesarios para poder obtener los resultados para obtener el nivel de la calidad de los servicios, este método analiza de forma profunda la calidad de servicio que delibera cinco dimensiones o criterios para poder estudiar satisfactoriamente la calidad de un servicio. Estos criterios son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Sin embargo, también se tomó en cuenta que esta metodología para evaluar estos criterios, focaliza y orienta determinantemente a los aspectos de expectativas y percepciones para obtener resultados reales y fiables. También dentro de sus herramientas existió un análisis de importancia relativa que sirvió para determinar la relevancia por criterio que se le da a un servicio específico, esto interfiere considerablemente en los resultados, por lo que ayuda analizar de mejor manera el servicio de seguridad ciudadana que se brinda a los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I.

Por lo tanto, el objetivo principal de esta investigación es conocer el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana que se brinda al anexo AA. HH Fujimori I del distrito de Salaverry, medir el grado de deficiencia de cada criterio de la calidad de los servicios, y saber qué aspectos son los más valorados según su importancia para los pobladores.

Midiendo los cinco criterios de la calidad de servicio, se obtuvo que la calidad de servicio en el presente contexto es baja. Este resultado es producto a la mala gestión de recursos brindados al área de seguridad, por lo que estos medios no son los suficientes para cubrir la necesidad.

Es por eso que las conclusiones de dicha investigación hacen referencia a los resultados obtenidos siendo cada uno de los criterios de la calidad de servicio fundamentales para determinar el tipo de servicio que se brinda y conocer el nivel de deficiencia de cada uno de estos aspectos, esto significa que todos los criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana que se brinda al anexo AA. HH Fujimori I son por debajo del cero, es decir deficientes.

Tomando como referencia las deficiencias de cada criterio, se diseñarán estrategias que posteriormente serán entregadas a las autoridades de la Municipalidad del Distrito de Salaverry.

El diseño que se tomó para esta investigación es transversal y de carácter no experimental, porque el propósito de la investigación es recoger información en un momento dado, describir la variable (Calidad de servicio) y analizar su incidencia con la realidad.

ABSTRAC

The quality of service is a fundamental attribute within the business reality, to determine success in a very competitive and versatile market. That is why companies offer deep attention in this regard, as it depends on it, achieve customer satisfaction and good organizational way.

In this research assessing the quality of service in public safety in Annex 1 AA. HH Fujimori Salaverry district is presented through the model deficiencies. So, through these results, a strategic proposal was made in order to improve or decrease the rate of insecurity in that Annex.

In the model deficiencies exist a methodology called SERVQUAL, which is as complete and comprehensive tool that gave us the necessary tools to get the results for the level of quality of services, this method analyzes deeply the quality of service deliberating five dimensions or criteria to successfully study the quality of service. These criteria are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. However also it took into account that this methodology for assessing these criteria, focuses and directs determining to aspects of expectations and perceptions for real and reliable results.

Therefore, the main objective of this research is to know the level of quality of service in public safety that Fujimori AA. HH Annex I Salaverry district is provided, measure the degree of impairment of each criterion of quality of services, and know what aspects are most valúes by their importance to the people.

By measuring the five criteria of quality of service, it was found that the quality of service in this context is low. This result of the mismanagement of resources provided to the security area, so that these means are not enough to meet the need.

That's why the findings of this research refers to the results obtained each of the criteria of the quality of basic service to determine the type of service provided and meet the level of impairment of each of these aspects, this it means that all the criteria of quality of service in public safety that Fujimori Annex I is provided AA. HH are below zero, that is deficient.

Referencing the shortcomings of each criterion strategies that will later be handed over to the authorities of the Municipality of the District of Salaverry be designed.

The design was made for this research is transversal and not experimental, because the purpose of the investigation is to gather information at a given moment, describe the variable (Quality of Service) and analyze its impact with reality.

I. INTRODUCCION

1.1 ORIENTACIONES GENERALES

Desde tiempos muy antiguos el ser humano ha venido buscando maneras eficaces para realizar sus actividades, desde la utilización de materia prima para hacer algún alimento hasta lograr recolectar objetos cerca de su ecosistema transformándolos en objetos utilices para mejorar su calidad de vida. Años después, este principio ha evolucionado de tal manera que en el transcurso de la comercialización se han ido implementando ciertos mecanismos y/o herramientas para mejorar procesos y realizar actividades más satisfactorias, estas mejores intervienen desde la forma en que se brinda un producto hasta su utilidad y eficiencia en que se utiliza.

Gracias a estos acontecimientos y al oligopolio que se ha venido frecuentando en el mercado ha llevado a las organizaciones a prestar más atención y cuidado en las maneras en que su producto o servicio es ejecutado a la sociedad receptiva, es por ello que el termino calidad de servicio, se ha convertido en un pilar fundamental para diferenciarse de sus competidores y ser la elección más inmediata y preferida del receptor.

El presente trabajo de investigación servirá para tener un mejor entendimiento de los conceptos de calidad de los servicios, y se analizó de qué manera influyen estos servicios según las perspectivas de los receptores, esto se complementó con un análisis de los criterios de la calidad de servicio y sus indicadores para determinar si el servicio alcanza las expectativas o deseos que tiene un determinado usuario.

Cabe mencionar que se aplicara una metodología con ciertos argumentos científicos validados y respaldados de manera internacionalmente, lo cual facilitara la interpretación de los resultados y ayudara en la credibilidad de los mismos.

1.2 PLANTEAMIENTO PROBLEMA

1.1.2 Descripción de la realidad problemática

La calidad del servicio en seguridad ciudadana se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones de todo el mundo, es por ello que cada país tiene una forma de contrarrestar la inseguridad ciudadana. El ranking es liderado por Colombia que ocupa el puesto 150, lo que le deja más atrás que México (138), Venezuela (129), Brasil (91) o Chile (30), informó el diario La República de Colombia.

Según el Índice Global de Paz elaborado por el Institute for Economics and Peace (IEP), que analiza 162 Estados, menciona que Perú ocupa el puesto 119 de los países más conflictivos (Diario Gestión, 2014).

Actualmente la inseguridad ciudadana sigue siendo el problema que aqueja a nuestra población, estando Trujillo catalogado como uno de las pioneras que brinda menor seguridad para turistas y al mismo poblador trujillano. La mayor radicación de este fenómeno se localiza en distritos alejados de la ciudad de Trujillo. En dichos distritos se sufre todo tipo de peligros contra la integridad física del ciudadano.

En el cercado de Salaverry el nivel de peligro fue generalmente bajo, (aun así siendo puerto), gracias a las medidas tomadas por parte del municipio; considerando también que el poblador natural de Salaverry es una persona pacífica y muy poco problemática.

No obstante, en estos últimos años hubo una expansión poblacional en el distrito de Salaverry. En el 2007 según el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI), Salaverry poseía un aproximado de 13,982 habitantes; en el 2017 sufrió un aumento significativo de 20 .000 habitantes más, debido a las invasiones que hubo y sigue dándose en los alrededores del pueblo (cercado Salaverry), que en inicios no eran habitables, pero con el transcurso de los años se tomó geográficamente como parte del distrito.

Dichas invasiones provienen de distritos alrededores de la ciudad de Trujillo ya sea Porvenir, Florencia de Mora, Esperanza, entre otros. Donde son más propensos que posean otro tipo de calidad vida y malas costumbres como: sicaritos, hurtos a mano armada, violencia juvenil e infantil, entre otros; haciendo de Salaverry un lugar de refugio de personas de acto delictivo. Esto también trajo consigo acciones de extorsión por la misma gente que invade el distrito. Las cifras aumentaron desde el año 2010 en puntos críticos como: Violencia a mano armada, robos, hurtos, extorsión y violencia familiar. (Plan estratégico seguridad ciudadana 2017 del Distrito de Salaverry)

Se observa que la inseguridad no solo repercute en el acto delictivo como hurtos y robos, sino que también pasa por una violencia situada en los mismos hogares de Salaverry (Violencia Familiar). El distrito de Salaverry al ser puerto, trae consigo muchos beneficios económicos y se desarrolla en muchos ámbitos, pero el pescador suele ser una persona comúnmente analfabeta, o con mínima instrucción, que ingiere por su misma actividad marítima; alcohol o ciertas sustancias ilegales lo que determina un comportamiento turbulento. Esas actividades generarían cierto desorden e intranquilidad, como: juegos de azar,

peleas, accidentes y un conjunto de acciones poco pacíficas que atenta contra su integridad y paz del pueblo de Salaverry (Plan estratégico-seguridad ciudadana 2017 del Distrito de Salaverry)

Es por ello que se ha detectado que a causa de estos problemas sociales ubicados en ciertos puntos geográficos del distrito de Salaverry, el anexo AA.HH Fujimori I posee ciertas contingencias de inseguridad a causa de no contar con servicios básicos preestablecidos en todos los hogares y zonas , sea el ejemplo de la escasa iluminación artificial, que de cierta manera favorecería a la delincuencia en horarios nocturnos; también algunos hogares abandonados servirían como refugio e incentivo a consumo de drogas a jóvenes del distrito.

Es por ello que se observa un constantemente consumo de sustancias tóxicas y bebidas alcohólicas en el único parque de anexo AA. HH Fujimori I que se no se encuentra en óptimas condiciones de construcción e iluminación por lo que genera poco tránsito peatonal.

Por lo tanto, se buscará conocer las medidas que toma el municipio en el AA. HH de Fujimori I, observando si el programa y el servicio de seguridad ciudadana que brinda la municipalidad está propiamente capacitado y logra abastecer a todo el pueblo de Salaverry, principalmente al objeto de estudio el anexo AA. HH Fujimori I

1.2.2. Formulación de problema.

1.2.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018?

1.2.2.2. Problemas específicos.

- ¿De qué manera obtenemos el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018?
- ¿Cuáles son los criterios más valorados de la calidad de servicio para los pobladores del anexo (AA. HH) Fujimori I del Distrito de Salaverry en seguridad ciudadana, en el año 2018? ?
- ¿Cuál la deficiencia de los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana en el anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018?
- ¿De qué manera se aportaría a la Municipalidad de Salaverry para la gestión de las deficiencias de la calidad de servicio recibida por el anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018?

1.3. FORMULACION DE OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de la calidad de servicio en seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018

1.3.2 Objetivos específicos.

- Aplicar el modelo SERVQUAL para medir el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018.

- Identificar los criterios más valorados de la calidad de servicio para los pobladores del anexo (AA. HH) Fujimori I del Distrito de Salaverry respecto al servicio de seguridad ciudadana en el año 2018
- Analizar la deficiencia de los cinco criterios de la calidad de servicio a través de la evaluación SERVQUAL aplicado al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018
- Diseñar estrategias respecto a las deficiencias de los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana que se brinda al anexo (AA. HH) Fujimori I del distrito de Salaverry en el año 2018

1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.

Las personas andan en la constante búsqueda de una mejor calidad de vida, esto a través del mejoramiento de su entorno en diferentes aspectos, ya sea salud, seguridad, educación e infraestructura. Tomando en cuenta que el problema inseguridad ciudadana cada vez se incrementa y penetra más en nuestra realidad, es necesario reconocer los requerimientos y necesidades de la población para poder cubrir y esta problemática. Esta investigación servirá para determinar las posibles causas de dicho fenómeno y que hacen las entidades públicas para remediar el problema en común.

A través de esta investigación, se pretende determinar el nivel de calidad de los servicios de la municipalidad distrital de Salaverry brindado al anexo AA. HH Alberto Fujimori, respecto a servicio brindado por el departamento de seguridad ciudadana.

Asimismo, también serviría como base para diferentes instituciones que deseen obtener una adecuada calidad de servicios en seguridad ciudadana y por ende obtener la satisfacción de los clientes y/o usuarios

La presente tesis analizará y abarcará el concepto de la calidad de los servicios, respaldado por bibliografía certificada, de esta forma busca aportar al mejor entendimiento y comprensión de dicho concepto.

Esta investigación hará uso de herramientas validadas con las cuales buscará generar conocimiento confiable, brindando información y despertando interés a futuras investigaciones.

II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes del estudio

Luego de haber revisado algunos temas sobre calidad de servicio y cómo influye en el nivel de satisfacción de los usuarios se pudo contar con antecedentes que proporcionan aportes importantes para sustentar con mayor precisión esta investigación:

Mónaco (2013) realizó una investigación en la Universidad de Godoy Cruz, Mendoza – Argentina; para obtener la Licenciatura en Trabajo Social, en la cual investigó sobre “Municipio y prevención del delito aportes del trabajo social desde el área relaciones con la comunidad” es una investigación exploratoria - descriptivo dado que debido a que existe un desconocimiento de las acciones del gobierno local en la prevención del delito, se busca llevar a cabo una investigación más completa que permita comprender e interpretar los diversos aspectos o medidas que aplica la

Municipalidad para lidiar con esta problemática. El tipo de estudio es cualitativo, que dependerá fundamentalmente de la observación de los actores en el contexto en estudiar.

El autor llego a las siguientes conclusiones:

Que existe una relación directa entre las políticas municipales y la seguridad ciudadana basada en la prevención del delito en la municipalidad de Godoy Cruz. Esta investigación aportara nuevos mecanismos y procesos que ayuden a combatir la inseguridad, implementando programas para permitir establecer nuevos lapsos de vínculos vecinales a partir de los reconocimientos de sus necesidades.

La tesis antes citada, ha sido considerada en la presente investigación por aportar mecanismos en el manejo de estrategias preventivos para la seguridad ciudadana.

Además se ha considerado el trabajo de Mejía (2015), quien hace una investigación en la Universidad Pontificia del Perú, en la ciudad de Lima – Perú; para obtener el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gobierno con mención a la gestión pública y políticas públicas sobre “Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: un análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad metropolitana de lima entre el 2010 y el 2014” ; la investigación es de carácter descriptivo – longitudinal dado que se describió las estrategias empleadas por el municipio de Lima Metropolitana sobre la inseguridad pública en distintos periodos o años específicos , ya que su intención de investigación es llegar a comprobar si los programas de seguridad del municipio en los años mencionados logra cubrir las expectativas en seguridad comunitaria y como se desempeñó en los periodos mencionados. El autor llego a las siguientes conclusiones:

Que las estrategias para mitigar la inseguridad en Lima metropolitana deberían variar, empezando por promover mayor presupuesto para la capacitación y abastecimiento adecuado de serenos en las partes afectadas, un mayor monitoreo del personal de seguridad que permita transmitir al peatón mayor paz y seguridad a recorrer por esos lares.

Ha sido puesta en consideración la tesis antes mencionada, por la relación temática al desarrollo de la presente investigación, dado que, se maneja problemáticas semejantes entre ambas poblaciones de impacto; por ejemplo, la falta interés por mejorar equipamiento y cobertura de seguridad de la ciudadana.

Por otro lado, Quevedo (2012) hace una investigación en la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo, para obtener el título en Ingeniería Industrial, con tesis titulada “Propuestas de mejora de la calidad del servicio aplicado el modelo SERVQUAL en la división de servicios al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad Trujillo – SUNAT “. Para esta tesis se utilizó un diseño no experimental, y es de tipo descriptivo transversal ya que solo se puede medir el fenómeno no estudiado, mas no se puede controlar las condiciones, tiene como finalidad aplicar y reajustar el modelo SERVQUAL describiendo los autores que influyen positiva o negativa a la atención del usuario en la SUNAT. La población del estudio es infinita ya que puede variar el volumen de personas atendidas en un mes determinado. La tesis concluyó que después de haber recogido y analizada las percepciones del cliente de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL, se observó que el nivel de satisfacción del cliente en el modelo de orientación de la división de servicios al contribuyente a la intendencia Regional La Libertad – Trujillo, SUNAT, oscila entre

el grado de inconformidad (capacidad de respuesta), ni conforme, ni inconforme (fiabilidad y seguridad) y de conformidad (tangibilidad y empatía)

Como resultado de la investigación se elaboró y aplico la propuesta de mejora la cual se validó de un instrumento de entrevista al jefe de área con la finalidad de aumentar la satisfacción y cambiar la percepción del servicio que se brinda, el costo de la propuesta fue de 5625.00 soles.

Esta investigación ha sido tomada en cuenta, por su alta relación en dos aspectos fundamentales, que son, la atención a las necesidades públicas y por la utilización de la metodología SERVQUAL referente a la gestión de la calidad de servicios.

2.2. Marco teórico

2.2.1 La calidad del servicio de seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana ha sido y es una de las principales demandas de la población peruana. Ocupa un lugar importante en la agenda gubernamental de los últimos veinte años. En este tiempo, ha merecido diversos enfoques y tratamientos por parte de las autoridades, pero con poco éxito hasta hoy en algunas comunidades. Y es que la seguridad ciudadana es un fenómeno social complejo, multidimensional y multicausal, que, por ello, debe ser abordado desde diversos ámbitos de forma simultánea. Esto significa que las entidades públicas deberían detectar las principales causas que generan insatisfacción sobre el servicio brindado (Seguridad Ciudadana) y tratar de combatirlas.

También existen condiciones para considerar a un problema como público, las cuales, según Figallo (1999, p84) determina que “Para una seguridad pública es necesario preservar o restablecer el orden interno, lo cual es una atribución

publica que es como un programa de normativas destinadas a mantener el buen funcionamiento de los servicios públicos para el beneficio común.”

Este aspecto hace referencia que todo mal funcionamiento de un servicio con lleva a falencias de carácter interno de los agentes que forman parte del servicio, también a la ineficiencia o escasa planificación y ejecución de actividades que ayuden a ser de un servicio público el óptimo.

La inseguridad ciudadana se entiende como la vulnerabilidad que una persona específica o grupo de personas tiene frente a riesgos físicos sociales y como este los percibe (Gerke, 1999).

Por ello se determina que la falta de seguridad es un problema agudo de la sociedad, es necesario comprender que ello no solo involucra la inseguridad existente, sino la forma de abordarla en su solución. Así, por ejemplo, la desconfianza en las agencias del Estado encargadas de la seguridad pública ha orientado a sectores de la ciudadanía a buscar respuestas basadas en enfoques policiales y represivos conocidos como “mano dura”. A la organización de rondas vecinales.

2.2.2 La seguridad como objeto de la política pública.

La seguridad pública en los municipios es uno de los principales servicios que el ayuntamiento debe proporcionar de manera directa a la población, debe atenderse con los recursos propios del municipio. También es uno de los factores de la administración pública, que mayores requerimientos materiales, técnicos y financieros consume.

También la policía nacional debe apoyar y contribuir en el orden interno a los agentes de seguridad ciudadana puesto que es su deber velar por los ciudadanos y sus patrimonios (Figallo, 1999). Es inherentemente el servicio y actividades de la policía sobre el orden público.

Uno de los elementos más valiosos son los datos sobre eventos que afectan la seguridad y que tras pasar por un procedimiento de gestión, se cambia en información que alimenta el diseño, el monitoreo, la estimación e, incluso, el re direccionamiento de la política. Sin embargo, esta investigación necesita, para ser útil, cumplir con ciertos criterios señalados por los cuales son: exactitud, objetividad, validez, continuidad, ser oportuna y comparable.

Este criterio nos permite detectar específicamente causas que lleven al desorden e inseguridad ciudadana por medio de indicadores que reflejen con exactitud tabulaciones de años anteriores de actos delictivos, y lograr compararlas con año actual.

2.2.3 Calidad de servicio

Los conceptos de calidad de vida, de calidad de los servicios públicos, y de Administración de servicio al ciudadano empiezan a aparecer en el ámbito legal y en los discursos políticos de los dirigentes de la mayoría de países, en la segunda mitad de los años ochenta. La calidad y la modernización de la Administración se convierten en objetivos incuestionables.

Por esto según Rodríguez (1998, p3) determina que “Los procedimientos de administración de la calidad se inician en la industria de EEUU a inicios del siglo XX, consiguen un gran surgimiento en la industria japonesa en los años

cincuenta y produjeron una gran transformación en las empresas que lideraban los mercados mundiales”.

Es vital, la eficacia en los procesos administrativos, legales, judiciales, entre otros; en la gestión pública, pero también la eficiencia de esos procesos determinaría la calidad de un servicio desde una óptica del usuario. Esto podría generar también una insatisfacción y ocasionar un mal ambiente.

Para un complemento básico de calidad es la satisfacción del usuario, es por eso que Williams (1999, p110) determina que “La compensación de los clientes se conoce a través de encuestas, quejas y reclamaciones, sugerencias, reuniones con grupos, o a través de comentarios informales”.

Por esto se concluye que aplicando algunos instrumentos (cuestionarios), se podrá llegar a obtener ciertos indicadores que determinen la calidad de servicio. Esto servirá para obtener mayor validez y confiabilidad en la información solicitada.

No obstante, Berry, Parasuram y Zeithaml (1985, p94) determinan que la calidad de servicio como “La calidad del servicio es la capacidad de la disconformidad o variedad que existe entre la confianza de los clientes y sus percepciones.”

2.2.4 Modelo SERVQUAL

Este modelo fue creado por Berry, Parasuram y Zeithaml, en 1988 para su libro “Delivering Quality Service”

Los autores antes mencionados propusieron un modelo de gestión de la calidad de los servicios llamado “Modelo de deficiencias”, cuyo propósito es mejorar

la calidad de servicio ofrecida por una organización. Este modelo está conformado por cinco “deficiencias” divididas en dos grupos; la externa y global conformada únicamente por la “Deficiencias 5” y las internas conformadas por las “deficiencias 1, 2, 3 y 4”.

Las dimensiones evaluadas en este modelo de gestión propuestas por Berry, Parasuram y Zeithaml son:

- **Elementos tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad.** Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
- **Capacidad de respuesta.** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad.** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza
- **Empatía.** Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

Dicho modelo de gestión de calidad utiliza un instrumento denominado SERVQUAL. Este instrumento evalúa la “deficiencia 5” dado que esta “deficiencia” representa el nivel global de calidad; el manejo y evaluación de esta “deficiencia global”; es el propósito de la presente tesis. El modelo de evaluación SERVQUAL está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas comparando las percepciones de los

clientes respecto a un servicio brindado y que presenta un alto grado de fiabilidad y validez.

Para determinar la expectativa en los instrumentos, los autores consideran cuatro factores relevantes que influyen en los clientes para calificar un servicio.

Las expectativas

La expectativa es la intención de recibir algo o un conjunto de atributos. Se entiende dentro del modelo de la calidad de servicios como un aspecto externo con el cual viene el cliente y está determinada por cuatro factores:

- **Comunicación boca oído:** es la recomendación de un usuario a otro al recibir un servicio satisfactoriamente.
- **Necesidades personales:** se concluye que el usuario recurre al servicio por una necesidad, ante todo.
- **Experiencias pasadas:** el usuario tiene un concepto de un servicio brindado en otra organización y por eso se basa una experiencia anterior.
- **Comunicación externa:** es la estrategia de marketing que aplica la organización en el servicio que brinda y como este influye en el usuario.

Percepciones.

La percepción es la experiencia e información percibida mediante los sentidos. En la gestión de la calidad de los servicios las percepciones se entienden como la información recibida a través de la vivencia del servicio como tal y los cuales dependen de la gestión interna de la calidad de servicio de las instituciones y su relación con las expectativas del usuario (Berry, Parasuram y Zeithaml, 1985).

La percepción es uno de los elementos con el que se identificará el nivel de la calidad de los servicios.

2.2.4.1 Metodología SERVQUAL

Esta metodología se diseñó y desarrolló en un estudio exploratorio con clientes de cuatro sectores del mercado que estuvo a cargo de Valarie A. Zeithml, A. Parasumaran y Leonard L. Berry. La razón de la investigación fue definir la “calidad del servicio” y sus criterios para poder medirlo. Los criterios se evalúan en un instrumento dividido en dos grupos de enunciados de 22 preguntas, tanto para expectativas como para percepciones.

Las dimensiones que evalúa la calidad de servicio son los vistos en el modelo de deficiencias de la calidad de servicios que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se tiene que tener en cuenta la importancia relativa sobre cada criterio o dimensión, porque el perfil del cliente es distinto en todos los mercados. Lo que espera el cliente según el rubro en el que se encuentre es variable, por ello se debe utilizar una escala de 100 la cual es la importancia relativa repartida entre los 5 criterios de calidad.

La satisfacción del cliente a través del servicio percibido se traduce del resultado del puntaje SERVQUAL. Cuando la percepción iguala a la expectativa existe satisfacción real, pero es considerado como un nivel medio o modesto, cuando la percepción sobrepasa la expectativa se habla de un nivel de

calidad alto y cuando la percepción está por debajo de la expectativa existe una calidad de servicio baja.

El puntaje de calidad de servicio a través de SERVQUAL se calcula de la siguiente manera:

1. El puntaje se calcula por cada par de preguntas (expectativas y percepciones) evaluado, restando la puntuación de percepciones menos la de expectativas
2. El promedio se calcula de los puntajes SERVQUAL para cada criterio (dimensión) de cada cliente, sumando las puntuaciones SERVQUAL que se le haya dado a las delectaciones que correspondan al criterio y se divide el total entre la cantidad de declaraciones que pertenece a ese mismo criterio.
3. Se calcula el puntaje SERVQUAL de cada criterio de todos los evaluados de la empresa, sumando los puntajes de cada criterio de todos ellos y dividirlo entre el número de evaluados
4. Calcular el puntaje global de la calidad de servicio (calificación global no ponderada), sumando los puntajes obtenidos en el paso anterior y dividiéndolas entre cinco.

Se logra el puntaje SERVQUAL ponderado, se promedia con el peso relativo de las dimensiones de la calidad:

1. Se multiplica el puntaje SERVQUAL de cada evaluado en todos los criterios de la calidad por el peso relativo que le corresponde.

2. Para cada evaluado se suma la puntuación SERVQUAL ponderada de los cinco criterios obteniéndose un puntaje SERVQUAL ponderado combinado.
3. Se suma los puntajes obtenidos en el paso anterior para cada evaluado y se divide entre el número de evaluados.

2.2.5 Las normas ISO.

Según Camisón, Cruz y Gonzales. (2006, p.346). “La gestión de una organización consiste en las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, mientras que el sistema de gestión sería el sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos (Norma ISO 9000:2000)” En otros términos el sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.

El sistema de gestión de una organización comprende diversos sistemas de gestión para áreas especializadas, es decir, para la planificación, la ejecución, y el control de una parte de sus actividades, que están entre si relacionados y coordinados por las directrices del sistema de gestión global. En este sentido, la British standard institución (1996) considera que un sistema de gestión se puede definir como “una composición, a cualquier nivel de complejidad, de personas, recursos, políticas y procedimientos que interactúan de un modo organizado para asegurar que se lleva a cabo una tarea para la gestión de la calidad, sistemas

de gestión medioambiental, sistemas de gestión de la prevención de riesgos, sistemas de gestión de responsabilidad social, y muchos otros. Las normas ISO 9000 parte de este criterio de entender el sistema de gestión de la calidad como un componente del sistema de gestión de una organización de responsabilidades (plasmadas en una organigrama), recursos y capacidades, métodos y tecnologías (especialmente soportes de información y conocimientos ,procesos , procedimientos , reglas e instrucciones de trabajo, diseñados para apoyar a la dirección en la conducción de la política y los programas de calidad de la organización con el fin de alcanzar de una manera eficaz y eficiente los objetivos de la calidad establecidos).

Normas ISO 9000.1:1994 – Gestión de calidad y normas de aseguramiento de la calidad

Directrices para su selección y utilización. Su objetivo era facilitar h a guía para poner en acción unos sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad, siendo una norma de alcance general. La norma introduce los distintos conceptos de calidad y ofrece las directrices para seleccionar un modelo de aseguramiento de la calidad, entre los que describían las ISO 9001, 9002 y 9003, así como las reglas generales para su comprensión y aplicación. Su estructura concreta es la siguiente: vocabulario (basado en la norma 8402), situaciones contractuales y no contractuales, tipos de normas, selección del modelo de aseguramiento de la calidad, realización y revisión del contrato y una lista de referencia de los elementos integrantes del SGC.

Normas ISO 9001:1994 – Modelo para una garantía de calidad en el diseño, el desarrollo, la producción la instalación, y el servicio post venta.

Ofrece una descripción de los elementos que se debe abarcar un SGC basado en un modelo de aseguramiento de la calidad en la producción y la instalación. Esta norma se aplicaba a las empresas que debían asegurar la conformidad con los requisitos durante todo el proceso, desde el diseño hasta el servicio postventa. Era pues el estándar más exhaustivo, al incluir requisitos para todas las actividades h todos los niveles de una organización.

Norma ISO 9002:1994 – Modelo para la garantía de calidad en la producción y la instalación.

Ofrece una descripción de los elementos que de abarcar un SCG basado en un modelo de aseguramiento de calidad en la producción y la instalación. Esta norma estaba pensada preferentemente para las empresas que debían asegurar la producción y distribución, pero que no desarrollaban tareas de diseño y desarrollo de producto, partiendo de un diseño o especificaciones para al producto ya establecido. Se asume, pues, que la calidad del diseño ha sido demostrada con anterioridad. Por consiguiente, cuando la empresa desarrollaba tareas de diseño estaba obligada a adoptar la ISO 9001.

Norma ISO 9003:1994 – Modelo para la garantía de calidad en la inspección y los ensayos finales.

El contenido de esta norma se limitaba a los requisitos que debía cumplir el SGC de una empresa que se limitase a asegurar la calidad de su producto a través de la inspección y ensayos finales.

Se aplicaba cuando la inspección y los ensayos finales permiten demostrar la calidad deseada. La exigencia de la norma es mucho menor que las dos anteriores.

Omite los requisitos referidos a las actividades, registro de deficiencias, control de documentos y servicio postventa. Además, las especificaciones en la mayoría del resto de los elementos son menos exigentes que la ISO 9001; por ejemplo, registros de calidad se circunscriben a los registros de productos. Por ello, su utilidad para una organización orientada a la calidad es muy limitada.

Norma ISO 9004.1:1994 – Gestión de calidad y elementos de un sistema de calidad. Parte 1: Directrices.

Esta norma proporcionaba una guía para diseñar e implantar un SGC interno, con directrices sobre los elementos que debía integrar (mayor detalle para las principales categorías del sistema de calidad definido en la ISO 9001) y la gestión de aspectos clave como la satisfacción de los clientes, o la aplicación de herramientas orientadas a recolectar y analizar datos a fin de mejorar la calidad.

Norma ISO 9004.2:1994 – Gestión de calidad y elementos de un sistema as de calidad parte 2. Guía de servicios.

Esta norma ofrece una guía para diseñar e implantar un SGC interno específico para servicios. Incluye todos los procesos necesarios para proporcionar un servicio eficaz, desde el estudio de mercado hasta el análisis del servicio desde la óptica del cliente.

El uso de las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 (Según proceda) no era incompatible sino complementario con la utilización de la ISO 9004.1- 9004.2 (según proceda). El camino más coherente sería primero diseñar e implantar un SGC interno de acuerdo con las directrices de la ISO 9004, para luego certificarse por la norma de las tres primeras más apropiada cuando la empresa debiese demostrar contractualmente ante terceros su garantía de calidad

2.2.7 Seguridad ocupacional y administración de la salud (OSHA)

LEY OSHA

Según Niebel (2009, p.285) “La ley de seguridad ocupacional de 1970 fue aprobada por el congreso de Estados Unidos para garantizar en la medida de los posible a cada trabajador o trabajadora de la nación condiciones de trabajo seguras y saludables y para preservar los recursos humanos en el marco de esta ley”. La administración de la salud y seguridad ocupacional se creó para:

1. Incentivar a los empleadores y empleados para que reduzcan los riesgos en el lugar de trabajo e implanten programas de salud y seguridad nuevos o mejorar los ya existentes.
2. Establecer “responsabilidades y derechos separados pero dependientes “para los empleados y empleadores por el logro de mejores condiciones de salud seguridad.
3. Establecer y conservar un sistema de reporte y mantenimiento de registro con el fin de supervisar las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.
4. Promover el desarrollo, análisis, evaluación y aprobación de programas estatales de salud y seguridad ocupacional.

Inspecciones del lugar de trabajo

Para hacer cumplir sus estándares, la OSHA está autorizada para llevar a cabo inspecciones en el lugar trabajo. Como consecuencia, cada uno de los establecimientos incluidos en la ley está sujeto a inspecciones por parte de los funcionarios de salud y seguridad de la OSHA. La norma establece que una vez presente las credenciales apropiadas al propietario, operador o persona a cargo, el funcionario de la OSHA está autorizado a ingresar sin ningún retraso a cualquier fábrica o lugar de trabajo con el fin de inspeccionar las condiciones, equipo y materiales pertinentes en el sitio y solicitar información de parte del empleador, operador y empleados.

Las inspecciones, con algunas excepciones, se llevan a cabo sin previo aviso. De hecho, poner en alerta con anticipación a un empleador respecto a una inspección es un motivo de una multa de hasta 1000 dólares y/o 6 meses de cárcel. Dentro de las circunstancias especiales en las cuales la OSHA puede avisar que va a efectuar una inspección a un determinado empleador son aquellas donde:

1. Existe una situación de peligro inminente que requiere ser corregido a la brevedad posible
2. Las inspecciones necesitan de una preparación especial o deban llevarse a cabo fuera de las horas regulares de trabajo.
3. El aviso con antelación garantice que los representantes del empleador y de los empleados u otro personal se encuentre presente
4. El director de área de la OSHA determine que el hecho de avisar con antelación de lugar a una inspección más minuciosa y eficaz Durante la inspección, si detecta una situación de peligro inminente, el funcionario le debe pedir al empleador que reduzca el riesgo de manera voluntaria y que se encargue de evitar que sus empleados se expongan a ella. Se debe anunciar la condición de peligro inminente a todos los empleados afectados.

2.3 DEFINICION DE CONCEPTOS

Según el estudio realizado se recopiló varios conceptos desconocidos en el presente proyecto:

- 1) **Calidad:** RAE (2014). Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor
- 2) **Hurto:** RAE (2014). Delito consistente en tomar con ánimo de lucro cosas muebles ajenas contra la voluntad de su dueño, sin que concurran las circunstancias que caracterizan el delito de robo
- 3) **Municipalidad:** RAE (2014). Ayuntamiento de un término municipal.
- 4) **Robo:** RAE (2014). Delito que se comete apoderándose con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena, empleándose violencia o intimidación sobre las personas, o fuerza en las cosas.
- 5) **Servicio:** Berry (1996, p.84) “Una estrategia de servicio excelente les ofrece a los clientes valor autentico; les da a los clientes más por los costos en que incurren por el servicio”
- 6) **Elementos tangibles:** Apariencia de infraestructuras, equipos, imagen de personal y elementos de comunicación (Berry, Parasuranm y Zeithaml, 1985).
- 7) **Fiabilidad:** Habilidad para realizar un servicio de forma eficiente y con cuidado. (Berry, Parasuranm y Zeithaml, 1985).
- 8) **Capacidad de respuesta:** Rapidez y disponibilidad para ayudar a los demás (Berry, Parasuranm y Zeithaml, 1985).
- 9) **Seguridad:** Es la certeza que los empleados dan en brindar un servicio con profesionalismo, que inspira credibilidad y confianza (Berry, Parasuranm y Zeithaml, 1985).

10) Empatía: Es la atención personalizada que dan las empresas a sus clientes.

(Berry, Parasuram y Zeithaml, 1985).

11) Seguridad ciudadana: Zavaleta (2012, p.39). Responsabilidad pública para ejercer tranquilidad y bienestar a la sociedad.

12) Calidad de servicio: Tigani (2006, p.26). Facultad en que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente.

2.4 FORMULACION DE HIPOTESIS

2.4.1 Hipótesis general

El nivel de la calidad de servicio en seguridad ciudadana que brinda la municipalidad distrital de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I es baja, en el año 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El modelo SERVQUAL brindará una medición confiable y satisfactoria en la evaluación a los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018.
- A través de la evaluación SERVQUAL se determinará los criterios más valorados por parte de los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018.

- Se determinará la deficiencia de los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana a través de la evaluación SERVQUAL aplicado al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018
- Se diseñará estrategias respecto a los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana brindado al anexo AA. HH Fujimori I del distrito de Salaverry, en el año 2018.

2.4 VARIABLES

2.5.1 Operacionalización de las variables

Variable 1: Calidad de Servicio.

Considerada como nuestra única variable de estudio, teniendo en cuenta las cinco dimensiones de los autores Berry, Parasuram y Zeithaml (1985).

Tabla 2.1.

“Operacionalización de la variable calidad de servicio”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas de los clientes y sus percepciones.	Identificación de las expectativas, percepciones y características inherentes al servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos - Infraestructura - Apariencia personal - Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumento SERVQUAL - Cuestionario
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Compromiso - Eficacia - Eficiencia 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Precaución - Tiempo establecido - Agilidad - Disposición 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía - Confianza - Credibilidad - Profesionalidad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad - Comunicación - Comprensión del cliente 	

Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018

Elaborado por el autor

III. MATERIAL Y METODOS.

3.1 TIPO Y NIVEL DE INSTIGACION

3.2 POBLACION Y MUESTRA

3.2.1 Población

Todos los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I que son 588 (Plan estratégico seguridad ciudadana 2016 del Distrito de Salaverry). Para tener características sobre el poblador encuestado, describiremos algunas referencias que determinarán ciertos aspectos importantes sobre el poblador del anexo AA. HH Fujimori I.

Grado de instrucción: Gran porcentaje promedio del sector se encuentra en el sector de analfabetismo y otro grupo con estudios culminados de primaria y secundaria.

Nivel socio-económico: El poblador evaluado se encuentra según su capacidad de recursos en un status de sector C Y D.

Aspecto psicológico: Son parte de una población emergente, siendo parte de un pueblo joven, con carencias de algunos servicios básicos y protección al menor.

3.2.2 Muestra

233 pobladores del anexo AA. HH Fujimori I

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

En Donde:

n= el tamaño de la muestra

N= 588

p= 0.5

q= 0.5

NC = 0.95 = 95% → Z = 1.96

e= 0

Determinando muestra:

$$n = \frac{588 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(588 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 233 personas del anexo AA. HH Fujimori I del distrito de Salaverry.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACION

El diseño de investigación empleado es descriptivo simple- transversal. Porque es ejecutada en una sola vez y no existe continuidad en el eje de tiempo.



M= Muestra del poblador del anexo AA.HH. Fujimori I

O= Nivel de la calidad de servicio

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

- **Técnica:** Behar (2008, p.55) “Proceso que ayuda y conduce a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados”. La técnica a utilizar en la presente investigación es la encuesta, ya que así lo describe dentro de la metodología SERVQUAL para encontrar la calidad de servicio en seguridad ciudadana.
- **Instrumentos:** Hernández (2006, p.276) “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.

El instrumento en la presente investigación será el “cuestionario” del modelo SERVQUAL, el cual está conformado por veintidós pares de preguntas y una hoja de valoración de peso relativo, su aplicación es de

tipo ordinal. Este instrumento permite adaptarse a la realidad problemática de cualquiera organización sea privada o pública.

3.5 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

3.5.1 Técnicas procesamiento.

El instrumento SERVQUAL solo se adaptará los enunciados al contexto público de la investigación, Según Berry, Parasuram y Zeithaml, en 1988 para su libro “Delivering Quality Service”

Los cuestionarios tienen en cuenta la escala de Likert para tener un estudio certero y fiable. La evaluación se hizo en base a los puntajes 1 (totalmente en desacuerdo) 2 (muy en desacuerdo), 3 (en desacuerdo), 4 (ni de acuerdo ni en desacuerdo), 5 (de acuerdo), 6 (muy de acuerdo) y 7 (totalmente de acuerdo) las cuales se tabularán en una matriz de datos para su respectivo procesamiento en respuesta a los objetivos de la investigación, reclutando los resultados de cada interpretación de los gráficos que arrojará el instrumento.

3.5.1 Análisis de resultados

Los datos obtenidos al aplicar los instrumentos serán procesados y tabulados en el programa computarizado Microsoft Excel en la versión actualizada.

La forma de presentación de los datos se hará de acuerdo a los objetivos de investigación luego de ser aplicado los cuestionarios correspondientes, las cuales serán presentadas en gráficos y tablas estadísticas, utilizando la

estadística descriptiva, que nos permitió describir la variable de estudio a través las tablas de distribución de frecuencias de cada pregunta para poder analizarlas.

IV RESULTADOS

4.1 PRESENTACION DE RESULTADOS

Nuestra investigación, se encuentra orientada a los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I del distrito de Salaverry, para identificar el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana, para eso evaluó las discrepancia que existe entre las expectativas y percepciones, y su vez el análisis de la importancia que le otorga cada poblador a los criterios de la calidad de servicio, por tanto se presentará un diagnóstico de los atributos que influyen en la calidad de servicio y se mostrara en nivel de calidad en seguridad ciudadana que presenta el AA.HH anexo Fujimori I.

4.1.1 Nivel de la calidad de servicio en seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018

En la investigación orientada a los habitantes del anexo AA. HH Fujimori I de la Municipalidad de Salaverry se evaluó a 233 de ellos para determinar el nivel de calidad de servicio brindado por el departamento de seguridad ciudadana de Municipalidad de Salaverry. Esto se logró a través del modelo de evaluación SERVQUAL y los resultados se muestran a continuación:

Tabla 4.1

Calificación SERVQUAL ponderada al departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I

MUESTRA	CRITERIOS					NIVEL DE CALIDAD
HABITANTES	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	-0.7142
233	-0.623	-0.95	-1.048.	-0.48	-0.47	

Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018

Elaborado por el autor

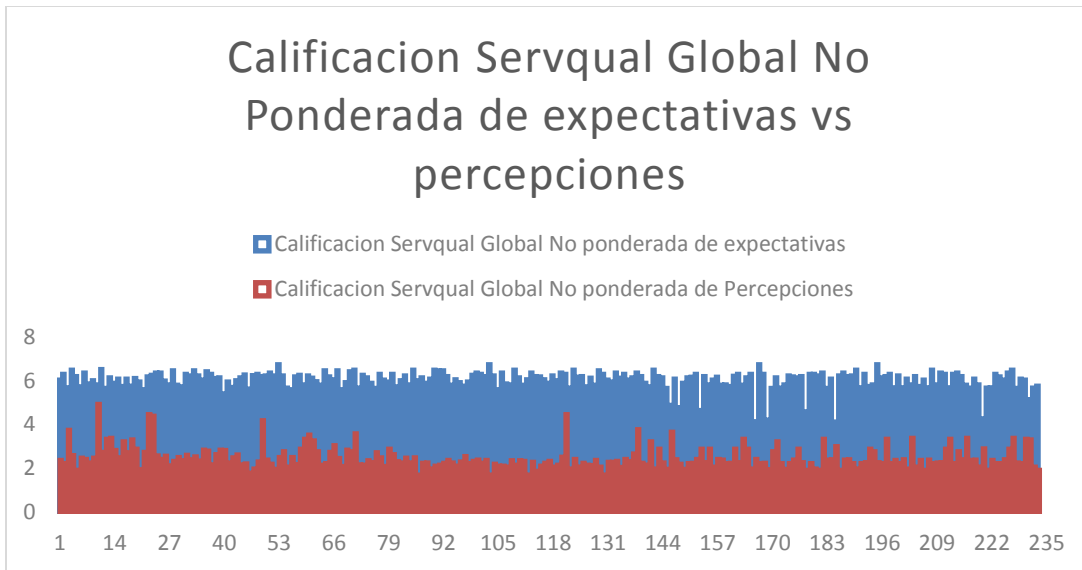
La tabla 4.1 muestra el puntaje ponderado SERVQUAL de cada dimensión que a la vez su promedio hace el puntaje SERVQUAL Global, el cual significa el nivel de calidad de los servicios del departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I. El puntaje ponderado global es de -0.72 el cual denota una calidad baja por encontrarse ubicado por debajo de cero.

Esta información no muestra que el departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I no está brindando un servicio de calidad ni adecuado a los ciudadanos de dicha jurisdicción, esto a causa de una mala gestión. Esta situación es reflejada en el malestar de sus ciudadanos.

A continuación, se muestra un gráfico de barras haciendo una comparativa entre las expectativas y percepciones.

Gráfico 4.1

Comparación de expectativas y percepciones de los ciudadanos evaluados



Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018

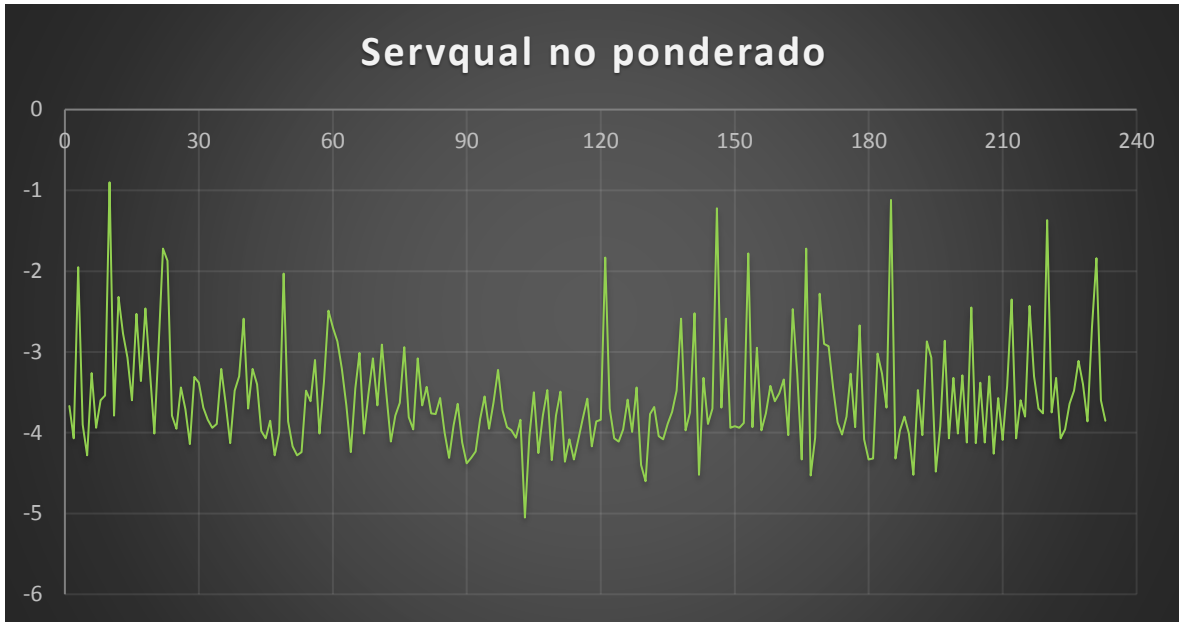
Elaborado por los autores

En el gráfico 4.1 se muestran las expectativas y percepciones de cada ciudadano evaluado, respecto a los cinco criterios de calidad de servicio en una escala de 7 puntos. Aquí se puede apreciar la notoria discrepancia entre ambas partes. Donde encontramos un puntaje promedio en las expectativas de 6.02 y un puntaje promedio en las percepciones de 2.46.

A continuación, se mostrará un gráfico de aspersion de puntaje SERVQUAL no ponderado.

Gráfico 4.2

Puntaje SERVQUAL no ponderado al departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I



***Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018
Elaborado por los autores***

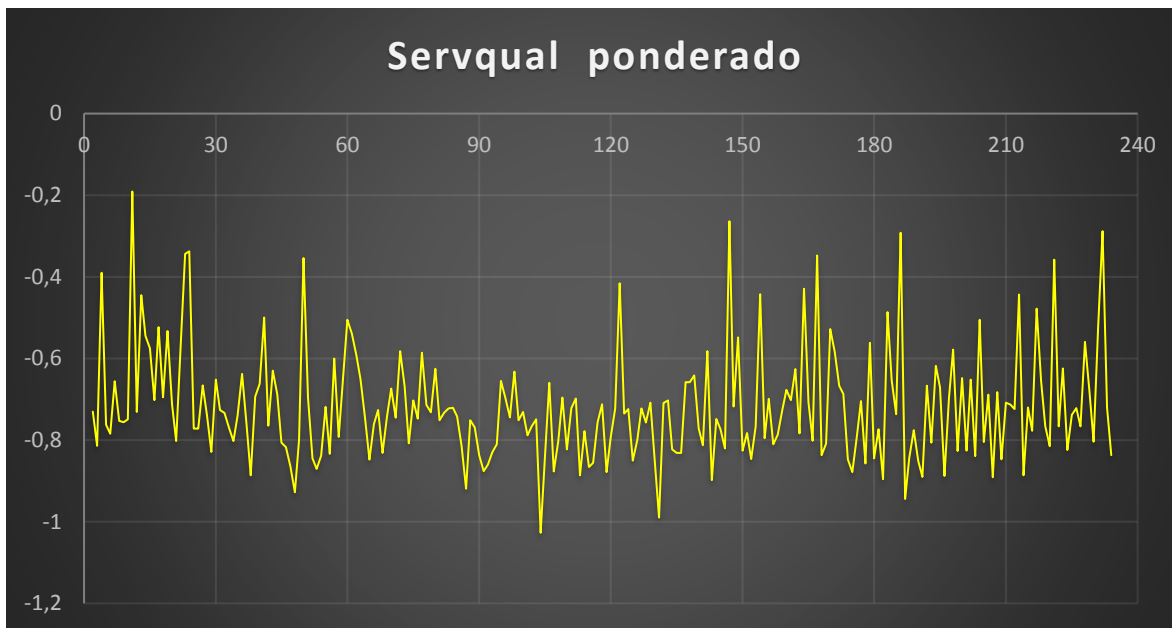
En el grafico 4.2 visualizamos el puntaje SERVQUAL global no ponderado del ponderado al departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I.

Se obtuvo un puntaje de -3.55, este resultado es obtenido de la resta de los puntajes de las percepciones menos las expectativas.

A continuación, se mostrará el grafico de aspersion del puntaje SERVQUAL Global Ponderado.

Gráfico 4.3

*Nivel de calidad de servicio del departamento de seguridad ciudadana de la
Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I*



*Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018
Elaborado por el autor*

En el gráfico 4.3 se muestra Puntaje SERVQUAL Global ponderado al departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, Se obtuvo un puntaje de -0.72, este resultado representa el nivel de calidad de servicio, el cual se ubica por debajo del cero. Con esta información determinamos que existe una calidad de servicio baja, el cual significa una endeble gestión en la calidad de sus servicios. Esta información será ampliada en los puntos siguientes para una mejor comprensión de la situación de los aspectos del servicio brindado por departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry a los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I

4.1.2 Aplicar el modelo SERVQUAL para medir el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018

En la presente investigación se identificó muchas opiniones con la intención de conocer la realidad de los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I, respecto al servicio brindado por el departamento de seguridad ciudadana del distrito de Salaverry. Esto se lo logró gracias a la aplicación de la evaluación SERVQUAL, el cual nos permitió reconocer los aspectos más y menos valorados del servicio brindado, y el nivel de la calidad del mismo.

La aplicación se realizó en un periodo de 3 semanas en el mes de marzo del 2018 y fue proyectada a un grupo de 233 pobladores de manera satisfactoria, la cual se ve plasmada en todos los resultados de la presente investigación.

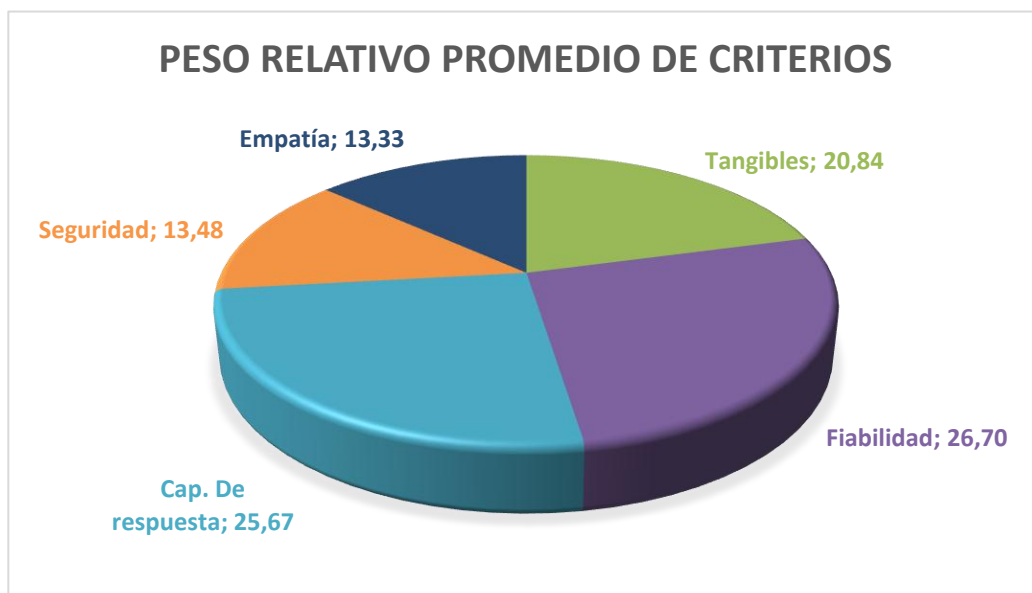
4.1.3 Identificar los criterios más valorados de la calidad de servicio para los pobladores del anexo (AA. HH) Fujimori I del Distrito de Salaverry respecto al servicio de seguridad ciudadana en el año 2018

En todo contexto empresarial, se maneja un perfil de un cliente para tener presente a que publico objetivo se dirige una organización, desde saber gustos, tendencias factores que influyen la compra, o hasta factores que determinan la calidad de un servicio. Estos aspectos se identifican con diferentes estudios cuánticos, y a su vez, se consideran relevantes para determinar un perfil de un cliente al que se presta un servicio o producto.

Es por ello, que en los pobladores del AA. HH Anexo Fujimori I, se maneja un análisis del tipo de relevancia que le dan a estos criterios de la calidad de servicio dentro de una óptica social por ellos mismos. Este análisis hace hincapié a una diferencia entre los criterios de la calidad de servicio, con el fin de identificar mediante porcentuales que criterio consideran vital para una excelente calidad de un servicio y que criterio posee un menor valor para la satisfacción del servicio brindado.

Gráfico 4.4

“Puntaje ponderado Peso relativo promedio de los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana”



*Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018
Elaborado por el autor*

En el gráfico 4.4 se visualiza que los encuestados dieron un peso relativo promedio mayor fiabilidad con un 26.70 % dado que esto conlleva a que se considere el servicio se preste de manera oportuna y fiable, esto quiere decir que el personal de seguridad ciudadana tenga un compromiso con su desempeño profesional y se mantenga líneas de cumplimiento en sus labores para con el poblador, además que sus acciones posean principios de eficacia y eficiencia para un servicio de calidad excelente.

Luego el segundo criterio mayor valorado, es la “criterio de la capacidad de respuesta” con un 25.67%, dando a entender que consideran que este criterio es relevante porque se considera que un servicio de seguridad ciudadana sea excelente debe ser ágil y preciso, para atender una emergencia o llamado dentro del AA.HH Fujimori I, conceptuándolo dentro de la realidad problemática en que nos encontramos, significa que para el poblador es de vital importancia que el servicio de serenazgo se encuentra a disposición “inmediata” frente a cualquier circunstancia de peligro para el mismo poblador.

- No obstante, que el criterio al que se le valoró menos fue la Empatía con un 13.33%. Este aspecto se refiere a una atención más personalizada, esto se interpreta que la seguridad ciudadana por ser un servicio social que se brinda en conjunto, se tomó menos importancia para los pobladores puesto que la intranquilidad social ocurre cerca de sus domicilios y los afecta de manera global con un mismo impacto para todos.

4.1.4 Analizar la deficiencia de los cinco criterios de la calidad de servicio a través de la evaluación SERVQUAL aplicado al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018

Los aspectos que determinan la calidad de un servicio han ido modificándose a lo largo de los años, dado que con anterioridad se pensaba que la calidad de un servicio dependía netamente por la agilidad del que este se presta. Con el transcurso de los años este concepto ha optado una forma más profunda, identificando más factores influyentes o criterios para determinar que un servicio de calidad.

Con respecto a ello, los criterios se determinaron con diferentes estudios exploratorios con años de investigación y se llegó a la siguiente conclusión que son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía como principales protagonistas de la calidad del servicio.

Estos estudios concluyeron que para determinar un diagnóstico exacto de cada criterio se debería recoger y analizar información sobre los anhelos, referencias y necesidades de las personas para con un servicio o producto (Expectativas) y la experiencia real recibida (Percepciones)

Esta diferencia la denominaremos “Deficiencia “que determinará una brecha entre las expectativas y percepciones y se podrá analizar detalladamente que aspecto del servicio brindado según la óptica del evaluado posee mayor y menor puntaje de calidad.

Trasladándonos a nuestra realidad, cuando mencionamos al departamento de seguridad ciudadana como principal pilar responsable encargado en brindar un servicio de seguridad, nos referimos a dos grandes aspectos que son el de gestión, el cual, con las sugerencias e indicios, diseña mejoras para la seguridad ciudadana que

serán propuestas para ser ejecutadas posteriormente. Y tenemos el serenazgo el cual brinda patrullaje y vigilancia a la ciudadanía.

4.1.4.1. Elementos tangibles

“Elementos tangibles” es el primer criterio o dimensión desarrollado en la “calidad de servicio”. Este criterio hace referencia al aspecto tangible y visual en el servicio brindado, como por ejemplo infraestructura, muebles, equipos, maquinarias e indumentaria adecuada.

Propiamente cuando nos referimos al Departamento de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Salaverry, el cual como se ha mencionado anteriormente encarga tanto de la gestión hacia la mejora de la ciudadana y el servicio de serenazgo.

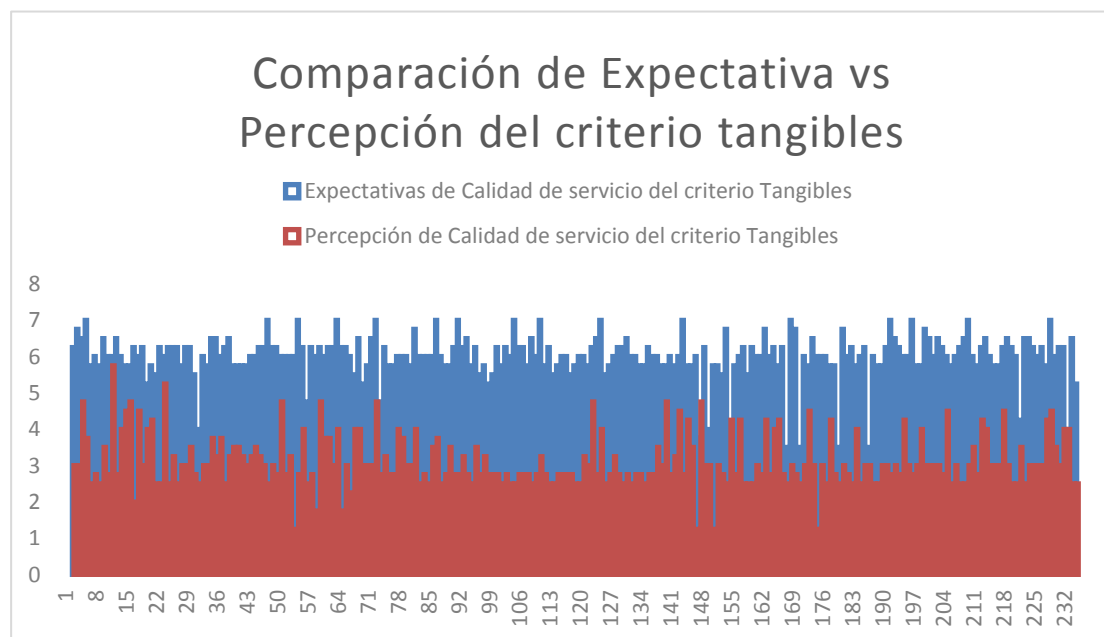
En sus actividades de gestión y administrativas, se evalúa la infraestructura, equipos e indumentaria de sus trabajadores que estén de acuerdo de sus actividades.

En el servicio de serenazgo el aspecto tangible recae sobre el estado de sus vehículos, equipos, indumentarios artículos para la óptima realización de sus actividades.

A continuación, se muestra un gráfico de barras en el cual se observa la brecha existente entre las percepciones expectativas de este criterio de la calidad de servicio.

Gráfico 4.5

Expectativas y percepciones del criterio “elementos tangibles” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



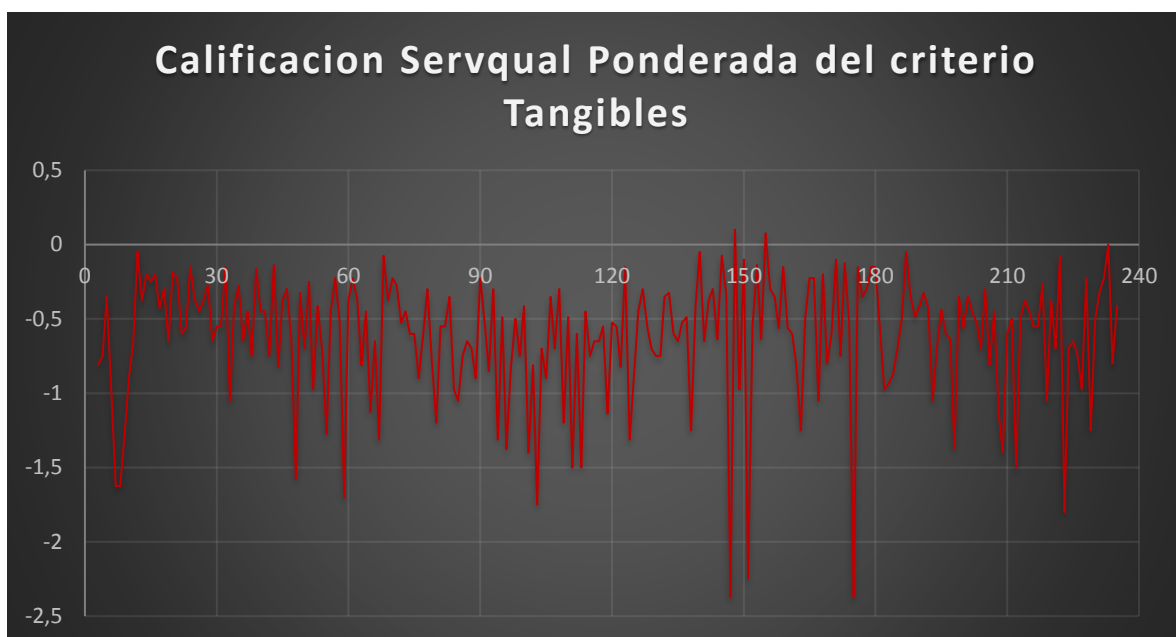
*Fuente: Encuesta realizada en marzo-2017
Elaborado por el autor*

En el gráfico 4.5 se plasma los resultados obtenidos de la evaluación SERVQUAL para el criterio de “elementos tangibles” donde se ubica las expectativas y percepciones de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry. Se obtuvo un puntaje en las expectativas alto de 5.99 sobre 7 y un puntaje de percepciones bajo de 3.10 sobre 7 esto nos arroja una brecha entre ambos de 2.89 puntos de diferencia.

A continuación, se verá un gráfico donde se muestra el puntaje SERVQUAL ponderado individual de “elementos tangibles” de los distintos pobladores evaluados.

Gráfico 4.6

Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “elementos tangibles” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



*Fuente: Encuesta realizada en Marzo-2017
Elaborado por el autor*

En el gráfico 4.6 se observa los puntajes individuales SERVQUAL ponderado, obtenido de todos los pobladores el cual el promedio de ellos es el puntaje SERVQUAL ponderado del criterio “elementos tangibles” teniendo en cuenta su peso relativo de 20.83 sobre 100. Este promedio SERVQUAL es de -0.623, lo que indica un bajo nivel por encontrarse por debajo de 0 y por ende una mala gestión de este criterio. Estos resultados sobre el criterio de la calidad de servicio en seguridad ciudadana se interpretan que los equipos que utiliza el personal no son los adecuados o no se encuentran en un buen estado para realizar operaciones efectivamente.

También se refiere a unos escasos de equipos para realizar sus labores cotidianas y esto podría ser el principal motivado para no brindar un servicio satisfactorio para los pobladores.

4.1.4.2 Fiabilidad.

El criterio “Fiabilidad” hace referencia a las promesas o directrices cumplidas y acciones ejecutadas correctamente y a los métodos utilizados para que los servicios se brinden de manera fiable y cuidadosa.

Entrando al contexto, en el departamento de seguridad ciudadana encontramos:

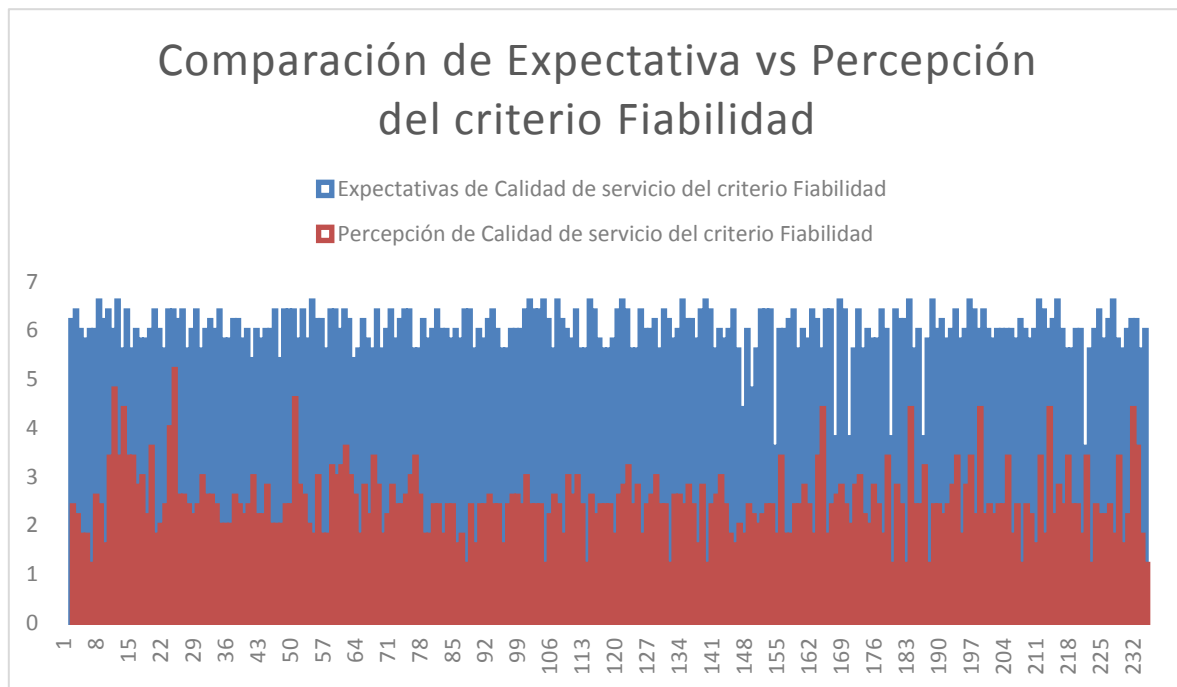
En sus actividades de gestión administrativa, se evalúa cumplimiento de las directrices del plan de acción, el cumplimiento al poblador luego de un reclamo o petición, organizar y supervisar las actividades del personal de serenazgo en el cumplimiento de sus acciones.

En el servicio de serenazgo el factor recae en cumplir completamente las horas de servicio o patrullaje y que la población se sienta segura con el servicio brindado.

A continuación, se mostrará los resultados de las evaluaciones plasmadas en gráficos

Gráfico 4.7

Expectativas y percepciones del criterio “Fiabilidad” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018

Elaborado por el autor

En el gráfico 4.7 nos muestra la comparación entre las expectativas y percepciones de los enunciados de la evaluación SERVQUAL del criterio “Fiabilidad”. El promedio del puntaje de expectativas es de 5.99 y el puntaje promedio de las percepciones del criterio de “Fiabilidad” es de 2.46

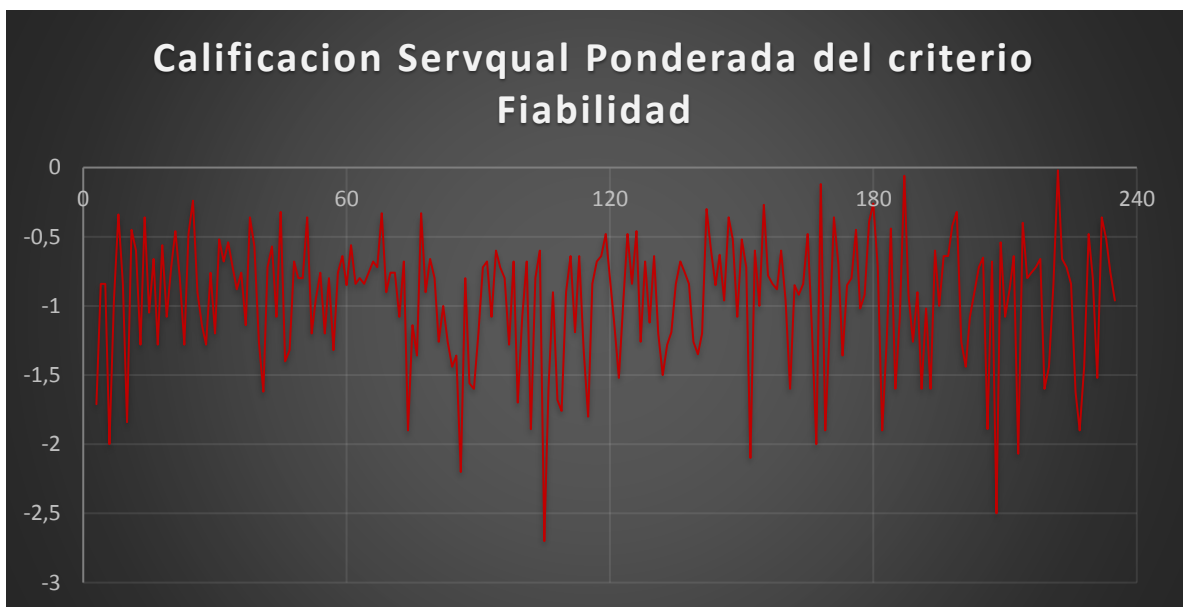
Con esta información podemos llegar a entender que la expectativa que tiene el poblador del anexo AA. HH Fujimori I del distrito de Salaverry con respecto a los factores que determinan el criterio de fiabilidad son muy altas llegando a un puntaje de 5.99 tomando como límite mayor la referencia de Siete. Por otro lado en percepciones obtuvimos como puntaje 2.46, esto significa que la experiencia

percibida por el poblador del Anexo AA. HH Fujimori I es deficiente o mucho menor para cubrir o satisfacer sus necesidades en este criterio

A continuación, se muestra el cuadro de dispersión que nos refleja promedio SERVQUAL ponderado del Criterio de Fiabilidad.

Gráfico 4.8

Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “Fiabilidad” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018

Elaborado por el autor

En el grafico 4.8 nos muestra el resultado del análisis de la evaluación del criterio de Fiabilidad promediado con su respectivo “Peso Relativo “y este resultado representa el puntaje SERVQUAL del criterio en mención.

Este resultado de la evaluación nos muestra que existe una endeble gestión de la calidad de los servicios en este aspecto evaluado del departamento de seguridad ciudadana, por lo que podemos concluir que dicho criterio de calidad del servicio del departamento seguridad ciudadana es baja o deficiente con un puntaje de - 0.95, tomando como referencia los límites de -5.76 y de 5.76 .Enfocándonos en el resultado podemos comprender que si este, es menor al número cero significa que el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana en este criterio es bajo.

4.1.4.3 Capacidad de respuesta.

“Capacidad de respuesta” es el tercer criterio o dimensión desarrollado en la “calidad de servicio”. Este criterio hace referencia a la disposición de ayudar a los usuarios y asistirlos de forma rápida.

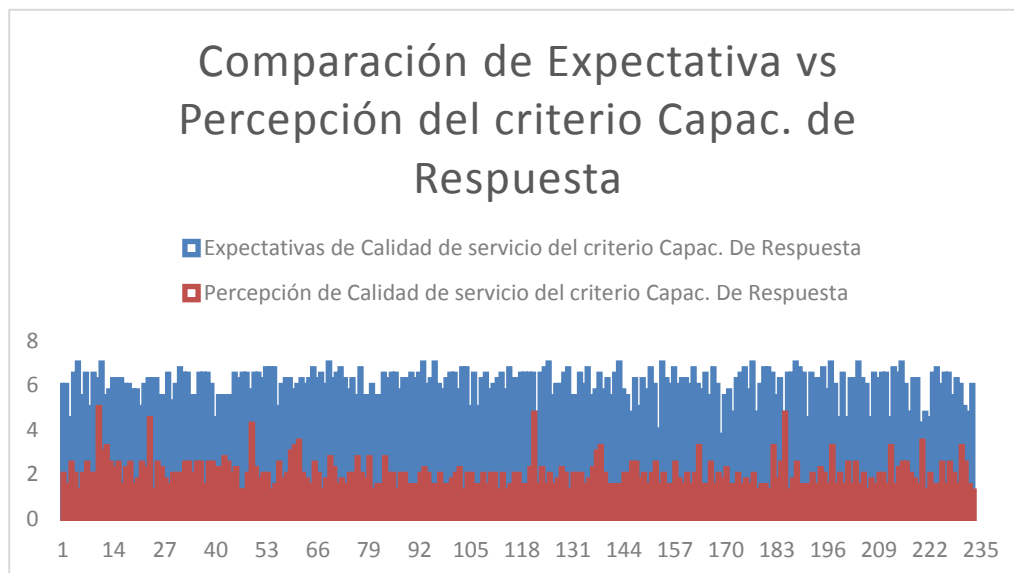
Propiamente cuando nos referimos al Departamento de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Salaverry en sus actividades de gestión y administrativas, se evalúa la rapidez en la atención, tramites y desarrollo de actividades con miras a mejorar la seguridad y tranquilidad en la población.

En el servicio de serenazgo el aspecto de “capacidad de respuesta” es la atención rápida en algún suceso ya sea un agravio, atentando o cualquier otro acontecimiento que requiera rapidez como parte de sus funciones.

A continuación, se muestra un gráfico de barras en el cual se observa la brecha existente entre las percepciones y expectativas de este criterio de la calidad de servicio.

Gráfico 4.9

Expectativas y percepciones del criterio “Capacidad de respuesta” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



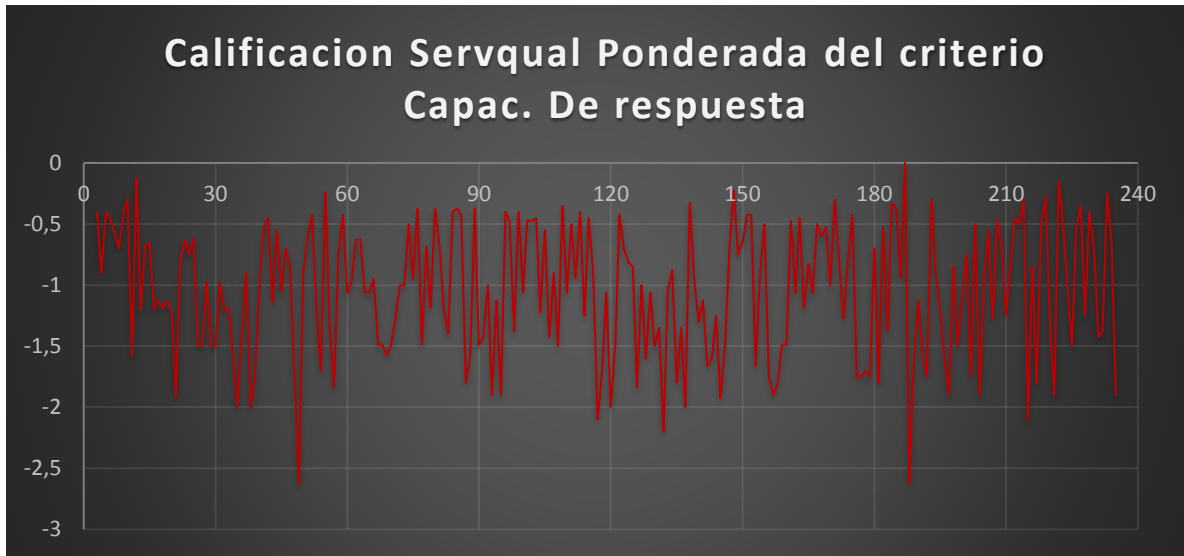
*Fuente: Encuesta realizada en marzo-2017
Elaborado por el autor*

En el gráfico 4.9 se plasma los resultados obtenidos de la evaluación SERVQUAL para el criterio de “capacidad de respuesta” donde se ubica las expectativas y percepciones de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry. Se obtuvo un puntaje en las expectativas alto de 6.06 sobre 7 y un puntaje de percepciones bajo de 2 sobre 7 esto nos arroja una brecha entre ambos de -4.05 puntos de diferencia, la cual es considerable.

A continuación, se verá un gráfico donde se muestra el puntaje SERVQUAL ponderado individual de la “capacidad de respuesta” de los distintos pobladores evaluados.

Gráfico 4.10

Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “capacidad de respuesta” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



*Fuente: Encuesta realizada en marzo-2017
Elaborado por el autor*

En el gráfico 4.10 se observa los puntajes individuales SERVQUAL ponderado, obtenido de todos los pobladores el cual el promedio de ellos es el puntaje SERVQUAL ponderado del criterio “capacidad de respuesta” teniendo en cuenta su peso relativo de 25.67 sobre 100. Este promedio SERVQUAL es de -1.048, lo que indica un bajo nivel por encontrarse por debajo de 0 y por ende muestra una mala gestión de este criterio.

4.1.4.4 Seguridad

El criterio “Seguridad” hace referencia al profesionalismo y credibilidad que tengan los empleados al brindar un servicio, en pocas palabras es la certeza de que se ejecute

un servicio de manera viable, el cual este transmita confianza y excelente atención al poblador.

Enfocándonos a nuestra realidad, en el departamento de seguridad ciudadana encontramos:

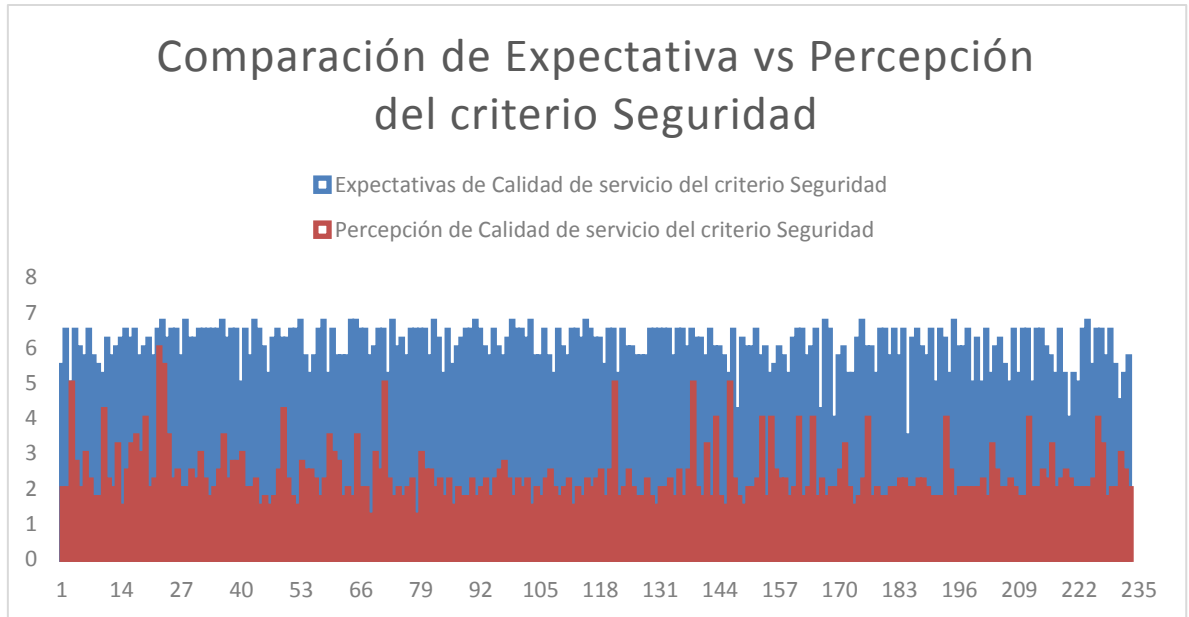
Que, en las actividades de gestión administrativas, se evalúa la capacidad y conocimientos necesarios para solventar cualquier inconveniente del poblador del AA. HH Anexo Fujimori I, donde este se sienta seguro y respaldado de las decisiones y actividades que realice el personal administrativo, congruentemente se analiza el nivel de atención e importancia que el poblador perciba del personal administrativo de acuerdo a su conflicto o petición.

En el servicio de serenazgo el factor reside en que el poblador posea seguridad y tranquilidad del servicio que se brinda, y que este se ejecute de manera natural, constante y sea de confianza para el pueblo de Salaverry.

A continuación, se mostrará los resultados de las evaluaciones plasmadas en gráficos.

Gráfico 4.11

Expectativas y percepciones del criterio “Seguridad” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018

Elaborado por el autor.

En el gráfico 4.11 nos muestra la comparación entre las expectativas y percepciones de los enunciados de la evaluación SERVQUAL del criterio “Seguridad”. El promedio del puntaje de expectativas es de 6.04 y el puntaje promedio de las percepciones del mismo criterio es de 2.34

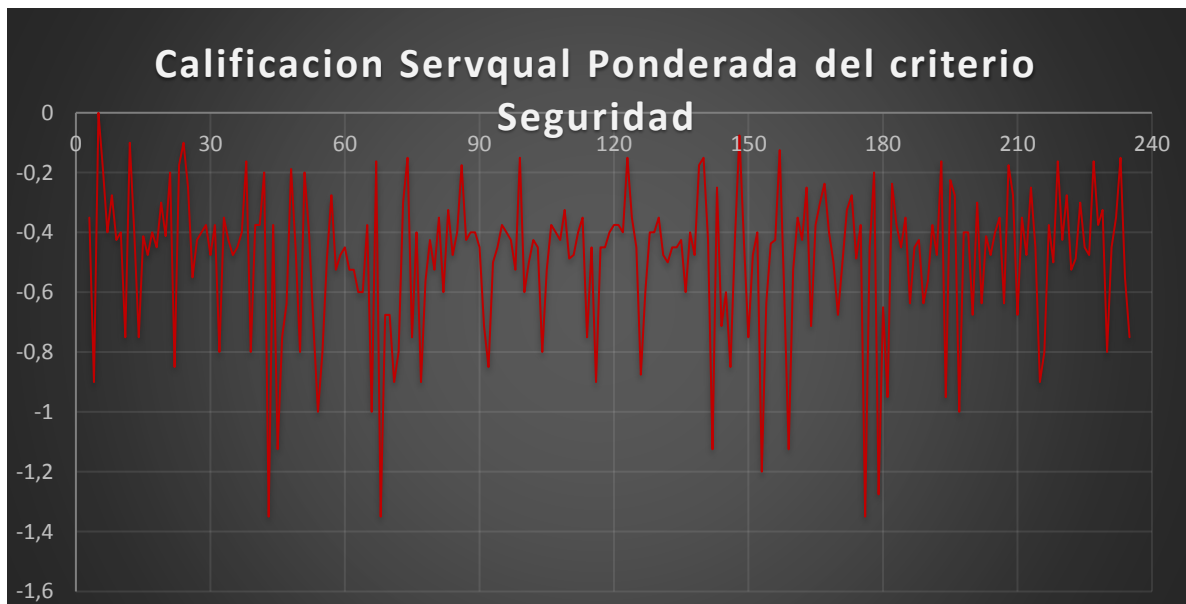
Con estos resultados podemos llegar al entendimiento que las expectativas del poblador del anexo AA. HH Fujimori I del distrito de Salaverry con respecto a los factores que determinan el criterio de seguridad son altas muy altas obteniendo un resultado de 6.04 tomando como referencia una escala siete. Sin embargo, en los resultados de las percepciones podemos percibir que el puntaje es mucho menor con respecto a la expectativas de este criterio, siendo como puntaje 2.34, lo cual da a

entender que el servicio de seguridad ciudadana es deficiente, no cubre las expectativas y mucho menos satisface al poblador del anexo AA. HH Fujimori I del distrito de Salaverry.

A continuación, se mostrará el cuadro de dispersión que nos indicará el promedio SERVQUAL ponderado del Criterio de Seguridad

Gráfico 4.12

Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “Seguridad” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



Fuente: Encuesta realizada en marzo-2018

Elaborado por el autor

En el gráfico 4.12 nos muestra el resultado del análisis de la evaluación del criterio de Seguridad promediado con su respectivo “peso relativo “y este resultado representa el puntaje SERVQUAL del criterio en mención.

Este puntaje del criterio de Seguridad se interpreta de la siguiente manera:

Que el poblador del anexo AA. HH Fujimori I del distrito de Salaverry no confía de la gestión del departamento de seguridad ciudadana, dado que este siente que el personal administrativo no planifica ni ejecuta de manera eficiente sus actividades para velar por la soberanía del poblador, dejando dudas del profesionalismo y capacidad del personal para resolver los problemas sociales que se frecuentan cerca a sus domicilios.

Por otro lado, analizando el servicio de serenazgo, de acuerdo al criterio mencionado, podemos interpretar que las actividades de patrullaje y protección que este servicio brinda no son de manera correcta. El poblador desconfía de las actividades que el serenazgo realiza, provocando intranquilidad e incertidumbre a sus hogares cotidianamente.

Con este resultado se hace hincapié que la credibilidad del poblador hacia el servicio de seguridad ciudadana es nula y la atención hacia el poblador no es la deseada, es por ello que se obtuvo un puntaje de -0.48 , que esto significa que el nivel de calidad de servicio de acuerdo al criterio de seguridad es bajo.

En pocas palabras explicando de manera más precisa y profunda, llegamos a la conclusión que el resultado SERVQUAL “por criterio” está más alejado del cero, en este caso en sentido negativo, por lo tanto, se interpreta que es este aspecto tiene una gestión deficiente.

4.1.4.5 Empatía

“Empatía” es el quinto y último criterio o dimensión desarrollado en la “calidad de servicio”. Este criterio hace referencia a la disposición de comprender y entender las necesidades de los usuarios.

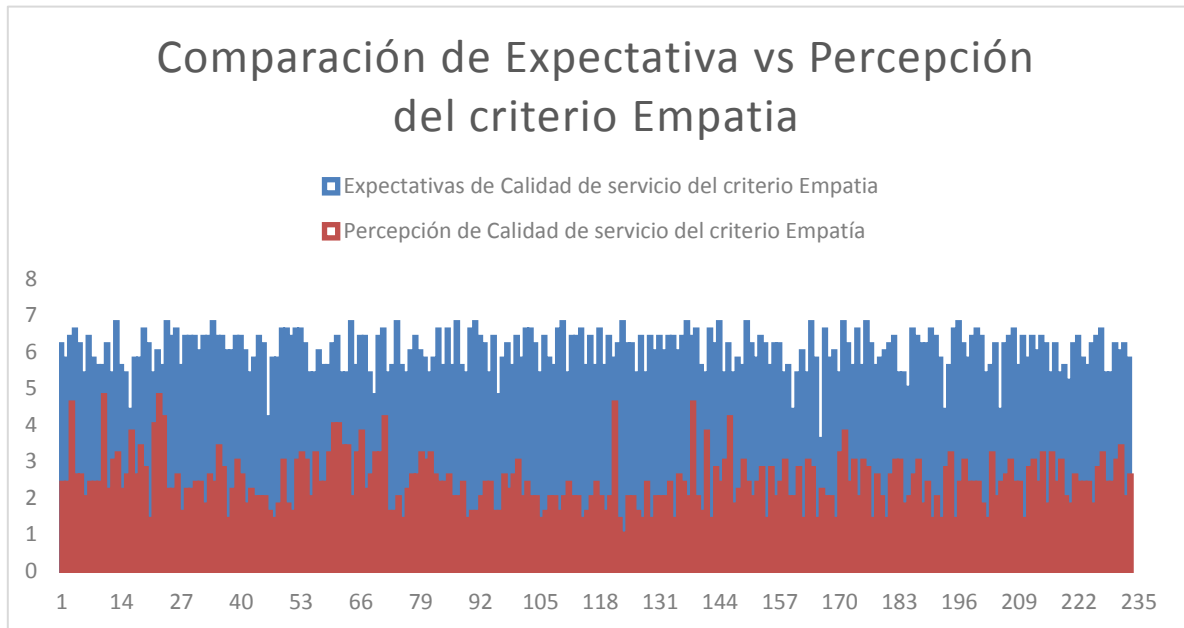
Puntualmente cuando nos referimos al Departamento de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Salaverry en sus actividades de gestión y administrativas, se evalúa intensión de querer servir empezando por la búsqueda de las necesidades en materia de seguridad ciudadana de sus pobladores para registrarlos y gestionarlos adecuadamente.

En el servicio de serenazgo el aspecto de “empatía” la intensión inherente de captar observar y recoger las necesidades de los pobladores a través de su desplazamiento en el patrullaje. El serenazgo es primero en captar las necesidades del entorno por su alto contacto con él.

A continuación, se muestra un gráfico de barras en el cual se observa la brecha existente entre las percepciones y expectativas de este criterio de la calidad de servicio.

Gráfico 4.13

Expectativas y percepciones del criterio “empatía” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



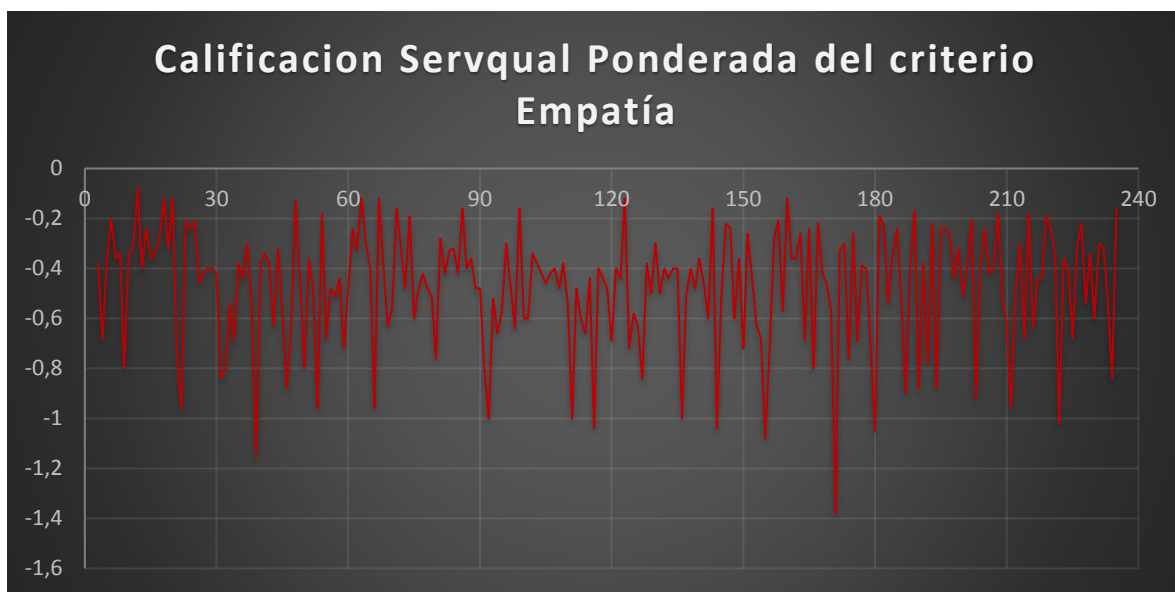
*Fuente: Encuesta realizada en marzo-2017
Elaborado por el autor*

En el gráfico 4.13 se plasma los resultados obtenidos de la evaluación SERVQUAL para el criterio de “empatía” donde se ubica las expectativas y percepciones de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry. Se obtuvo un puntaje en las expectativas alto de 6 sobre 7 y un puntaje de percepciones bajo de 2.41 sobre 7 esto nos arroja una brecha entre ambos de -3.59 puntos de diferencia.

A continuación, se verá una grafico donde se muestra el puntaje SERVQUAL ponderado individual de la “empatía” de los distintos pobladores evaluados.

Gráfico 4.14

Calificación SERVQUAL ponderada del criterio “Empatía” de la calidad de servicio de los pobladores al anexo AA. HH Fujimori I del Distrito de Salaverry



*Fuente: Encuesta realizada en Marzo-2018
Elaborado por el autor*

En el gráfico 4.14 se observa los puntajes individuales SERVQUAL ponderado, obtenido de todos los pobladores el cual el promedio de ellos es el puntaje SERVQUAL ponderado del criterio “empatía” teniendo en cuenta su peso relativo de 13.33 sobre 100. Este promedio SERVQUAL es de -0.47, lo que indica un bajo nivel por encontrarse por debajo de 0 y por ende muestra una mala gestión de este criterio.

4.1.5 Proponer estrategias de mejora según las deficiencias de los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana en el anexo (AA. HH) Fujimori I del distrito de Salaverry en el año 2018.

De acuerdo a todo lo evaluado, se diseñaron estrategias para atenuar o disminuir las deficiencias que presenta cada criterio de la calidad de servicio. Esta propuesta se encuentra en el anexo número cuatro líneas abajo y luego será entregado a las autoridades que rigen al departamento de seguridad ciudadana.

4.2 PRUEBAS DE HIPOTESIS.

En este capítulo se contrasta las hipótesis descritas al inicio de la presente investigación con los resultados obtenidos.

- Como hipótesis general se planteó que, “el nivel de la calidad de servicio en seguridad ciudadana que brinda la municipalidad distrital de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I es baja, en el año 2018”, lo cual se confirma ya que el puntaje SERVQUAL global ponderado obtenido a través de la evaluación mencionada es de -0.72 y presenta un nivel de calidad de servicio bajo por ubicarse debajo del cero.
- Como primera hipótesis específica se planteó que “el modelo SERVQUAL brindará una medición confiable y satisfactoria en la evaluación a los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018”, este planteamiento es correcto ya se logró obtener los resultados a través de proceso objetivo y fidedigno. La eficiencia de esta evaluación se confirma a través del sometimiento de su instrumento a validación tanto como estadística y de especialistas en el tema.

- Como segunda hipótesis específica se planteó que “a través de la evaluación SERVQUAL se determinó los criterios más valorados por parte de los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018, esto se logró a través del análisis de los resultados de la evaluación SERVQUAL. Los resultados nos indican que todos los criterios son bien valorados sin embargo los que más destacan son 1 criterio “fiabilidad con un puntaje de 26.70 sobre 100 y el criterio “capacidad de respuesta” con un puntaje de 25.67 sobre 100.
- Como tercera hipótesis específica se planteó que “Se determinará la deficiencia de los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana a través de la evaluación SERVQUAL aplicado al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018”, esta se confirmó a través de la evaluación SERVQUAL, ya que se obtuvo brechas altas entre las percepciones y expectativas de los cinco criterios de la calidad de servicio obteniendo también los puntajes SERVQUAL por criterio, esto se logró promediándolos por peso relativo de cada criterios. Las brechas obtenidas fueron, para el criterio “elementos tangibles” una brecha de -2.89 con puntaje SERVQUAL ponderado de -0.62, para el criterio “fiabilidad” se identificó una brecha de -3.52 con un puntaje SERVQUAL ponderado de -0.95, para el criterio “capacidad de respuesta” una brecha de -4.05 con un puntaje SERVQUAL ponderado de -1.04, para el criterio “seguridad” se identificó una brecha de -3.7’ con un puntaje SERVQUAL ponderado de -0.48 y para el criterio “empatía” se identificó una brecha de -3.59 con un puntaje SERVQUAL ponderado de -0.47.
- Finalmente, como cuarta hipótesis específica se planteó que “Se busca mejorar el nivel de los criterios de calidad de servicio en seguridad ciudadana a través del diseño de estrategias a los anexos del distrito de Salaverry, en el año 2018”, el deseo e

intensión de lo planteado se confirma con el desarrollo de estrategias describen en el anexo número tres de este documento.

4.3 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

Los resultados que se presentaron líneas arriba, nos ayudó a interpretar más a fondo cuales es la deficiencia de cada criterio considerando sus indicadores que los conforman, además explicaremos la razón de los diferentes puntajes del peso relativo con respecto a cada criterio y también presentaremos un análisis de la discrepancia de las expectativas y percepciones por criterio.

Desde luego, también en este capítulo del informe nos ayudó a comprender y a identificar específicamente en que adolece la calidad del servicio en seguridad ciudadana en el AA.HH anexo Fujimori I del distrito de Salaverry.

Partiendo de un enfoque del presente contexto, tenemos que considerar que el área de seguridad del distrito de Salaverry, en términos de denominación publica, tiene como nombre “Comité de Seguridad ciudadana” (COED) y que a partir del momento lo emplearemos al largo del análisis. Las instalaciones del centro de operaciones del “COED” es un órgano independiente y autónomo administrativa y operativamente hablando, es por ello que a considerarse un área como tal tiene un único responsable, que es el Jefe de área, en donde recae todas las responsabilidades de que se cumpla de manera eficaz y eficiente las directrices y obligaciones según el plan de acción de seguridad ciudadana, el cual este se reelabora anualmente.

Haciendo Hincapié sobre las instalaciones del “COED” es preciso mencionar que este no se encuentra dentro del mismo Municipio de Salaverry, si no alrededores de este.

Como última instancia, el jefe deberá reportar los resultados de su gestión al alcalde del Distrito de Salaverry, procurando optimizar recursos y disminuir el nivel de delincuencia, drogadicción, e inseguridad ciudadana que posee al pueblo de Salaverry.

Cabe mencionar para un mayor conocimiento en la gestión pública, el Municipio del distrito de Salaverry delega programas o metas para cada área, desde lo administrativo, dado sea el caso, área de logística, contabilidad y finanzas, planificación y Presupuesto, tesorería, Administración de Personal, Legislación tributaria, sistemas, Patrimonio, Planificación de proyectos, el cual estos se retroalimentan de manera progresiva para llevar a cabo sus gestiones y derivan reportes la última área que es Gerencia. La gerencia reporta el análisis y resultados al alcalde del distrito y toma las decisiones para la marcha productiva del Municipio.

Por otro lado, el Municipio de Salaverry también programa metas para las áreas de carácter operacional o social, dado que estas son el reflejo de la efectividad de los cargos administrativos líneas arriba descritos. Estas áreas sociales poseen la facultad de poder tener acceso o contacto directo con los pobladores, dicho sea, el caso estas áreas son: Limpieza pública, parques y jardines, Defensa civil, Actividad Deportiva, y como nuestro protagonista Seguridad ciudadana.

El alcalde conjunto a la gerencia y planificación y presupuesto determina los índices de metas de todas las áreas operacionales para luego determinar los presupuestos anuales que demanda cada área según sus actividades y metas. Este presupuesto puede variar de

acuerdo a la demanda para ejecutar lo planificado para cada área operacional, sin embargo, partiendo de un punto totalmente de la realidad, el presupuesto se delega según las recaudaciones generales anuales, dependiendo de las gestiones administrativas ineficientes del alcalde, esto trae como consecuencia que el presupuesto que se delega a las áreas operacionales no sea muchas veces el indicado, presupuestado o demandado por el área específica.

Este análisis general, es necesario porque nos ayudara a comprender que las áreas tanto administrativas u operacionales dependen también directamente no solo de cada jefe de área, sino también de una endeble Gestión general, y que todas áreas están compactas unas de otras para llevar a cabo una buena gestión y generar una calidad de servicio excelente para el distrito de Salaverry.

Siendo responsables y conscientes de la información que brindaremos a continuación, cabe mencionar que las fuentes de la cual hemos obtenido para narrar los siguientes acontecimientos son la entrevista personal con el jefe de seguridad ciudadana y la observación propiamente dicha.

A continuación, se mostrará el análisis de los resultados del SERVQUAL por cada criterio e indicadores correspondientes para identificar cuáles son las actividades deficientes dentro de la calidad de servicio en seguridad ciudadana en el anexo AA. HH Fujimori I.

4.3.1 Elementos tangibles

El criterio de elementos tangibles como anteriormente ya hemos definido hace referencia o evalúa al status visual de los equipos, infraestructura, vestimenta y materiales de comunicación que brinda un servicio determinado.

Esta definición se basa directamente dentro de la Metodología SERVQUAL, y a continuación pasaremos a analizar según esta metodología el resultado o deficiencia por criterio, el peso relativo promedio que le otorgan los pobladores cada criterio y la discrepancia entre las expectativas y percepciones por criterio.

Para tener un mayor orden y explicar los resultados de lo general a lo particular, se empezará analizando las brechas de las expectativas y percepciones del criterio de elementos tangibles.

Por lo tanto, en el gráfico 4.5 nos muestra la comparación entre las expectativas y percepciones del criterio de elementos tangibles, siendo las expectativas más altas respecto a la percepción del criterio en mención, esto generando como consecuencia una brecha o diferencia entre ambos aspectos, siendo el puntaje de - 2.89. El puntaje se refleja negativamente porque se toma como criterio que las perspectivas, en este caso un puntaje menor, se restara con las expectativas, proporcionando así un número negativo, que se interpreta que la experiencia recibida del servicio está por debajo de la expectativa del poblador del anexo AA. HH Fujimori 1.

Siendo consecuente, se pasaría a interpretar el grafico 4.4 que nos muestra el peso relativo que le otorga el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1 al criterio de elementos tangibles. Cabe mencionar que el puntaje otorgado al presente criterio

refleja la importancia o la influencia que le da el poblador para que determine que el servicio que percibe sea de calidad o no, siendo este puntaje de 20.84 puntos. Comparando este resultado con los demás puntajes de peso relativos este vendría ser el tercero más elevado, esto significa que el nivel de importancia que le otorga el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1 es alto, considerando que los indicadores que forman parte del criterio de elementos tangibles son uno de los pilares para ejecutar un servicio de calidad en seguridad ciudadana.

Por otro lado, en el gráfico 4.6 nos muestra la calificación SERVQUAL ponderada o dicho sea de paso podríamos denominarla también deficiencia del criterio de elementos tangibles. El resultado de la deficiencia es de -0.623 que esto significa que la calidad de servicio en el criterio de elementos tangibles no es la deseada por los pobladores del anexo AA. HH Fujimori 1, por ser esta menor a cero. Esto quiere decir que el poblador tiene una perspectiva negativa sobre los indicadores que conciernen al criterio de elementos tangibles, dicho sea de paso, estos son: Equipos, apariencia personal, Infraestructura y medios de comunicación; y no los considera que estén en óptimo estado para brindar un servicio de calidad.

A partir de todo esto, mencionaremos y definiremos los indicadores, para analizar cómo se contemplan estos factores a la realidad problemática. Se tomará como referencia, para ser utilizado por la Municipalidad Provincial de Salaverry, para mejorar su gestión administrativa y del personal de serenazgo.

4.3.1.1 Equipos

Para la metodología SERVQUAL los equipos intervienen de una forma directa en la calidad de un servicio que será apreciada por el poblador. Estos deberán estar en un estado óptimo, capaz de ejercer un servicio pleno y satisfactorio. La apariencia y cuidado de estos equipos será lo primordial para un funcionamiento constante correcto. El mantenimiento de estos jugará un rol fundamental para calificar este indicador.

A continuación, pasaremos a describir la realidad problemática del indicador Equipos en el comité de seguridad ciudadana:

Dentro del indicador “Equipos” en la gestión administrativa podemos encontrar específicamente que se utilizan computadores, accesorios de oficina, impresoras, fotocopadoras, entre otros.

Analizando esta indicador respecto a la evaluación SERVQUAL del mismo, partiremos de la oficina del “COED” que se encarga de emplear estos equipos para sus actividades cotidianas, podemos interpretar según los resultados de la evaluación, el COED no cuenta con la tecnología necesaria para la eficiencia y optimización de tiempos, empezando por las computadoras, que en este caso no se renuevan y pasarían a ser obsoletas, lo mismo se reflejaría en otros tangibles como impresoras y fotocopadoras, sumado a un bajo nivel de mantenimiento. Esto también interfiere en la agilidad de los trámites administrativos que se realizan dentro, y proporciona un mal aspecto visual a la persona que acuda a esas oficinas.

Por otro lado, en el servicio de serenazgo, en el aspecto de “equipos” se entiende que son determinantes los automóviles de patrullaje, bastones, equipos de radio que el personal de serenazgo demanda para ejercer sus labores adecuadamente.

En este caso los automóviles de patrullaje se encuentran en considerable estado, sin embargo, la deficiencia se encontraría en su cantidad, que son únicamente seis. Con el resto de los equipos no es necesario un máximo cuidado para mantenerlos operativos, y se cuentan con la cantidad necesaria para brindarles a cada operador de serenazgo.

4.3.1.2 Infraestructura.

Para la metodología SERVQUAL este aspecto es de vital importancia analizándolo en algunos rubros comerciales como centros de entretenimientos, restaurantes, centros de estudios entre otros; pero no por ello deja de ser indispensable para medir la calidad de servicio en seguridad ciudadana. La infraestructura habla de la forma atractiva, aseada y organizada de un establecimiento, y esto de igual manera influye en la motivación y productividad del personal de oficina.

A continuación, se pasará a describir la realidad problemática del indicador “infraestructura” en el comité de seguridad ciudadana:

Este indicador solo puede evaluarse en general y no subdividirlo como anteriormente hemos descrito líneas arribas, es por ellos que hablaremos en las condiciones en el que se encuentra el establecimiento del comité de seguridad ciudadana del distrito de Salaverry (COED).

El COED cuenta con un territorio visualmente amplio, pero posee una apariencia determinantemente rústica y hacia los rincones del lugar se encuentran los stands de libros, portafolios y documentación poco ordenada y empolvadas. Estos stands ocupan gran parte del establecimiento lo cual origina difícil tránsito para el personal de oficina. Sus escritorios del personal se ubican en cercanía del acceso de salida, pudiendo ocasionarles molestias y sobre todo a los pobladores que frecuenta el establecimiento con carácter de atención, consultas y/o reclamos.

4.3.1.3 Apariencia personal.

Dentro de la metodología SERVQUAL el aspecto de “apariciencia personal” se determina específicamente en la vestimenta que utiliza el personal de seguridad ciudadana y la responsabilidad de los mismos al tener una correcta presentación y uso de las indumentarias correspondientes. Este aspecto influye en la perspectiva del poblador, dado que inconscientemente calificara el profesionalismo y compromiso que posee el personal con sus labores para el correcto cumplimiento de sus actividades. Es por ello que este factor tiene un impacto similar en el aspecto de infraestructura, ya que mediante ello el poblador fácilmente podrá deducir el tipo de servicio que está expuesto a recibir.

Enfocándonos de manera específica, pasaremos a describir las condiciones en que se frecuenta este criterio en lo que corresponde de la gestión administrativa y serenazgo.

Dentro del personal que se encarga de la gestión administrativa, la vestimenta que utilizan son atuendos de manera casual o sport añadiendo un chaleco del comité de seguridad ciudadana.

Por otro lado, en el personal de serenazgo, se pudo observar que, si se considera el uniforme estrictamente de acuerdo a los protocolos de indumentaria, y cuenta con todos los implementos que involucran en su presentación.

4.3.1.4 Medios de comunicación

Según metodología SERVQUAL este factor explica que es fundamentalmente todo material didáctico y explicativo para llegar a informar al usuario sobre eventos o mecanismos que estén ligado al orden público. Estos materiales pueden expresarse de manera visual o auditiva y lo que se evalúa es la forma, intención y argumentos por lo cual se emiten comunicados, eventos y/u otras manifestaciones públicas

Por lo que corresponde al personal de gestión administrativa se considera que estos materiales son suministrados por ellos mismos, con la intención de transmitir, sin embargo, debido al resultado se entiende que poblador del Anexo AA. HH Fujimori 1, no estaría siendo cubierto por esta información de manera completa, como es el caso de avisos de simulacros, avisos a la comunidad y otros eventos.

Los medios o avisos de información en seguridad ciudadana han perdido a lo largo del tiempo cierta importancia para los gestores del “COED” ya que no se ha considerado un pilar determinante para una gestión de calidad siendo que un atributo importante para fomentar cercanía con el ciudadano.

Por otro lado, en el servicio de serenazgo, posee un medio de comunicación auditivo que ya se ha considerado como parte de un equipo con antelación. Sin embargo, no deja de ser un medio de comunicación importante para labor de patrullaje.

4.3.2 Fiabilidad.

Dentro a lo que concierne al criterio de fiabilidad, se determina que es la habilidad del personal para realizar su labor de manera cuidadosa y fiable. Esto hace referencia también al cumplimiento y compromiso que deben tener los empleados con sus obligaciones laborales.

Como se hizo en el anterior criterio, se empezará a hablar del análisis de la brecha de las expectativas y percepciones del criterio de fiabilidad.

Es por ello que en el gráfico 4.7 nos muestra que la diferencia de las expectativas percepciones con respecto al criterio en mención es de -3.52, dando a entender que las expectativas que tienen los pobladores del anexo AA.HH Fujimori 1 superan considerablemente a las percepciones. Esto significa que la percepción de la experiencia recibida por parte del poblador no es la deseada para cubrir sus expectativas en el criterio de Fiabilidad.

Prosiguiendo con el análisis de resultados, en el Grafico 4.4 que refleja el puntaje ponderado del peso relativo del criterio de Fiabilidad, es de 26.70 puntos, siendo este el segundo puntaje de peso relativo más elevado en consideración del poblador del anexo AA. HH Fujimori 1 del distrito de Salaverry. Esto se interpreta que el poblador de dicho anexo considera que el cumplimiento y compromiso del personal de seguridad ciudadana es un aspecto muy relevante para un servicio de calidad en seguridad ciudadana.

Como último de los análisis de los resultados del criterio de fiabilidad, presentamos en el grafico 4.8 la calificación SERVQUAL ponderada, lo cual reflejara la

deficiencia general del nuestro criterio protagonista. El resultado es de -0.95, lo cual se refleja que esta expresado como negativo en donde esto significa que se detectan deficiencias dentro del servicio de seguridad ciudadana con respecto al criterio de fiabilidad. Este resultado también es el segundo más alejado del cero dentro de todos los resultados obtenidos, y es un claro reflejo que las gestiones que intervienen en el cumplimiento y compromiso en el servicio de seguridad ciudadana son endeble para brindar un buen servicio al anexo AA.HH Fujimori 1.

Enfocándonos en los conceptos descritos, pasaremos a definir cuáles son los indicadores preponderantes de este criterio y que tanto influyen en la perspectiva del poblador del anexo AA. HH Fujimori 1 para que el servicio de seguridad ciudadana sea de calidad.

Este criterio se analizará de manera muy cuidadosa y detallada dado que posee una magnitud de importancia que puede determinar si el servicio brindado es de calidad o no para el poblador según los resultados obtenidos de los cuestionarios del SERVQUAL.

A continuación se ejecutara un análisis de los indicadores del criterio de “Fiabilidad” y cómo influyen estos en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en el anexo AA.HH Fujimori 1 del distrito de Salaverry.

4.3.2.1 Cumplimento

El cumplimiento es el primer factor o indicador del criterio “Fiabilidad” lo cual en la metodología explica que este atributo consiste en seguir un registro protocolos establecidos, aplicando métodos y planificaciones dentro de la formalidad para un

sector determinado. Además, también significa el cumplimiento de actividades por parte del personal en peticiones específicas del usuario.

A continuación, se empezará a describir las falencias que implica una mala gestión de este factor en el servicio de seguridad ciudadana al Anexo AA. HH Fujimori 1.

Dentro de la gestión administrativa le concierne cumplir y supervisar el cumplimiento de las actividades de patrullaje según el plan de acción de seguridad ciudadana que se planifica anualmente. El jefe del comité de seguridad ciudadana del distrito de Salaverry es el encargado junto con el personal administrativo del comité de proponer métodos, actividades y directrices que se rijan dentro lo viable y sostenible al largo en un periodo anual. Estas directrices se reformulan de acuerdo a la realidad que se presente actualmente dentro del distrito, y acuerdo a ello se ejecutara.

Enfocándonos en los resultados de la evaluación, nos indica que, por no haber suficientes unidades de serenazgo aumenta la sensación de inseguridad, es decir que estas unidades no abastecen al pueblo entero. Esto habla del escaso o indiferente presupuesto que se otorga a dicho programa de seguridad ciudadana. Las metas del comité de seguridad ciudadana que le otorga el municipio de Salaverry pasarían a ser poco realistas para cumplirlas al cien por ciento dados que no cuentan con suficientes recursos económicos. La administración de estos recursos recae en el jefe de seguridad ciudadana y él es encargado de solicitar dichas herramientas y equipos para realizar un trabajo más efectivo, pero cabe mencionar que el presupuesto que se delega una vez al año varía de acuerdo gestiones administrativas del alcalde. La

ineficiente gestión de este traería consigo no poder contar con recursos necesarios para hacer tangible las peticiones de más unidades de patrullaje.

Analizando otro aspecto, en el cumplimiento de las peticiones o reclamos que el poblador solicita en el establecimiento del comité de seguridad ciudadana, este no se encuentra satisfecho con el rendimiento o actividades que el personal realice para solventar su inconveniente, y los hemos podido corroborar en el transcurso en donde se aplicó los cuestionarios al poblador del anexo AA. HH Fujimori 1. Este mismo nos explicó que su perspectiva con respecto a algunas peticiones que tenía no era cumplida en su totalidad o muchas veces no se ejecutaban.

Y por último nos direccionamos al cumplimiento por parte del personal de serenazgo:

Este está encargado de cumplir sus actividades de manera cotidiana, que hace referencia a las horas establecidas de patrullaje por todas las zonas del distrito de Salaverry.

Este aspecto si es un cumplido en su totalidad, pero por no contar con suficientes unidades de patrullaje para cubrir toda la zona de Salaverry, este proceso se vuelve aún más retrasado para los pobladores del anexo AA. HH Fujimori 1 tomando en cuenta que este anexo se ubica más alejado de los demás anexos y del centro de Salaverry.

4.3.2.2 Compromiso

El compromiso es el segundo factor influyente que determina el criterio de “Fiabilidad” este aspecto se puede definir como el nivel de desempeño y motivación que posee al personal de seguridad ciudadana al cumplir sus labores cotidianas.

Esto quiere decir que el usuario que percibe el servicio interpretara que tan comprometido observa al personal para realizar las actividades del plan de acción de seguridad ciudadana y de paso que tanto interés muestra este personal para atender las peticiones del mismo.

Este aspecto está ligado con el factor de “cumplimiento” dado que ambos van de la mano para alcanzar las expectativas del que percibe el servicio.

El factor compromiso puede depender de las condiciones que el personal frecuenta dentro del establecimiento o puntos de trabajo. Esto significa que un buen ambiente de trabajo, instalaciones y requerimientos que este exija para ejercer su labor deben estar en buenas condiciones para brindar un servicio de calidad. La motivación e incentivo son los principales pilares para que un personal se encuentre comprometido con sus actividades y así genere deseos de apoyo y ayuda para sus compañeros y usuarios.

Es por ello que dentro de la gestión administrativa de seguridad ciudadana del distrito de Salaverry podemos inferir que el personal de oficina posee un bajo compromiso con sus actividades, este se encarga de subordinar, retroalimentar, dirigir y supervisar al personal de serenazgo; este delega al serenazgo las obligaciones que tiene realizar.

Para los pobladores del anexo AA.HH Fujimori 1 el compromiso que percibe del personal de oficina por lo general no es del todo bueno puesto que relacionan este aspecto con el de cumplimiento y esto trae consigo que el servicio no sea aceptado ni reconocido como excelente.

Por parte del personal de serenazgo, los resultados reflejan que los pobladores no perciben un compromiso determinante para elaborar sus labores cotidianas. Los pobladores califican al personal de serenazgo como poco responsable y comprometido con sus labores, dado que consideran que no muestran deseos de ayudarles personalmente a solucionar sus inconvenientes.

4.3.2.3 Eficacia

Partiendo del término básico de eficacia para la metodología SERVQUAL, se puede definir que es aquella actividad realizada de manera correcta sin importar la cantidad de recursos económicos o de tiempo que se emplea al hacerlo.

Es por eso que se direcciona básicamente al cumplimiento de las labores del personal para cubrir las expectativas del usuario.

Refiriéndonos a temas de tiempo, este aspecto es totalmente determinante para que el usuario determine un servicio de calidad.

Trasladándonos a nuestra realidad objetiva, dentro de la gestión administrativa, este aspecto no cubre del todo las expectativas del poblador, dado que percibe que muchas veces el servicio solicitado se ejecuta a destiempo de lo solicitado. Además, analizando el nivel de eficacia respecto normativas que se especifican dentro del plan

de seguridad ciudadana no son del todo cumplidas y eso se puede reflejar en las tasas o niveles de inseguridad que están prescritas en el mismo plan de acción al largo de los años. Este plan refleja como factores que atentan contra la soberanía como maltrato familiar, drogadicción, delincuencia, inseguridad ciudadana han ido en aumento con el transcurso del tiempo.

Esto también se traslada al servicio de serenazgo ya que las cantidades de patrullas no son las necesarias para supervisar el distrito por completo generando así una perspectiva negativa del poblador con respecto al servicio de seguridad ciudadana

4.3.2.4 Eficiencia.

Este cuarto y último factor que interviene en el criterio de “Fiabilidad” se puede definir bajo el régimen de la metodología SERVUAL que es la manera correcta de ejecutar actividades optimizando la mayor parte de recursos.

Esto quiere decir que con respecto al servicio este indicador es referente a la capacidad que tiene el personal para ejecutar sus actividades laborales empleando el menor números de recursos ya sean económicos, de gestión y de tiempo.

Para la gestión administrativa en seguridad ciudadana lo que logramos diagnosticar que la eficiencia es la simplicidad que posee el personal para otorgar soluciones según los problemas que se frecuenten inesperadamente. Este aspecto dentro del comité de seguridad ciudadana no resalta de manera acentuada dado que para lograr ser eficiente se necesita indispensablemente de ser eficaz y esto como narramos anteriormente no sucede dentro de la realidad del servicio de seguridad ciudadana. Este aspecto no se

cumple dentro de la seguridad ciudadana de Salaverry, dirigido al plan de acción, dado que los fondos son ineficientes, y no se podría optimizar recursos más aún.

Es por ello que en lo que concierna en el servicio de patrullaje, pasa lo mismo, al no ser eficaz no se podría ser eficiente dentro de las actividades que ejerce este personal.

Es por lo tanto que cuando se frecuenta una emergencia de un caso particular de un poblador, el patrullaje asiste, pero llega a destiempo a acudir al lugar de los hechos en que se presenta el problema.

4.3.3 Capacidad de respuesta

Dentro de este criterio, podemos definirlo como la agilidad y disposición que posee un personal encargado para ofrecer un conforme servicio en tiempo y forma solicitados. Esto hace hincapié, que este criterio será evaluado únicamente por el que lo percibe, y el mismo lo podrá tener la impresión de que tanto interés y preocupación para realizar un buen desempeño tiene el personal con el servicio que brinda.

Como se hizo en criterio anterior se empezará a narrar la brecha de las expectativas y percepciones del presente criterio estudiado.

A continuación, pasaremos a interpretar los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios SERVQUAL transándonos a nuestra realidad problemática

Como podemos observar en el gráfico 4.9 indica que la brecha de las expectativas y percepción del criterio capacidad de respuesta es de -4.05, que esto da a entender, siendo reiterativo como en los demás criterios, que existe una excesiva amplitud de

lo que espera recibir como servicio el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1 respecto a lo que realmente percibe como servicio. Es preciso mencionar que este puntaje termina siendo la brecha más elevada de todos según nuestro análisis de los cinco criterios analizados.

Continuando con el análisis de resultados, podemos percibir que en el gráfico 4.4 que identifica contractualmente el peso relativo del criterio capacidad de respuesta, nos refleja que posee un puntaje de 25.67 puntos, siendo este el criterio que sobrepasa todos lo demás criterios evaluados en la metodología SERVQUAL. Esto quiere decir que capacidad de respuesta es el factor más importante e indispensable que considera el poblador del anexo Fujimori 1 para un servicio de calidad.

Por lo tanto, analizando el ultimo gráfico 4.10 que traduce la deficiencia ponderada del criterio capacidad de respuesta, nos refleja que este tiene una puntuación de - 1.048, siendo este, el resultado más relevante para determinar la efectividad del criterio en el servicio de seguridad ciudadana. Este resultado es el más abultado sobre los demás con respecto a la calidad de servicio en seguridad ciudadana y se puede interpretar que el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1, además de sentir que este criterio es el más importante para una buena gestión, considera que este criterio es pésimo comparándolos con los demás criterios.

A continuación, pasaremos a describir y analizar detalladamente los factores o indicadores que conforman el criterio “capacidad de respuesta” desde un enfoque por personal de gestión y personal de serenazgo o patrullaje.

4.3.3.1 Precaución.

El indicador precaución es el primer aspecto que conforma el criterio de capacidad de respuesta. Este aspecto hace connotación a la pro actividad en realizar ciertas actividades o aplicar ciertos métodos para disminuir riesgos que atenten contra las facultades del servicio brindado. Es por ello por lo que, para contar con una ejecución certera del criterio, se deben conocer o tener referencias de los posibles escenarios de problemática futuros que podrían dificultar una eficiente calidad de servicio.

Contemplando un diagnóstico de este indicador dentro de la gestión administrativa del comité de seguridad ciudadana del distrito de Salaverry, se puede analizar que este interviene en el conjunto de mecanismos y actividades que se pueden llevar a cabo para garantizar al ciudadano del anexo AA. HH Fujimori 1 tranquilidad y paz dentro de sus localidades. Estas directrices están reflejadas dentro del plan de acción de seguridad ciudadana, y como consecuencia de esto, se puede deducir, que, según los resultados obtenidos con respecto al criterio de capacidad de respuesta, no se encuentran en óptimas condiciones para cubrir o mantener la soberanía intacta de los pobladores de dicho Anexo.

Las propuestas de dicho plan le conciernen directamente al jefe del comité de seguridad ciudadana, y este deberá proponer métodos totalmente viables y sostenibles para disminuir la sensación de incertidumbre en los pobladores del anexo AA. HH Fujimori 1 del distrito de Salaverry. Estas propuestas trasladadas a la realidad problemática en que nos encontramos no son del todo satisfactorias ni fiables para

disminuir los riesgos al poblador de pueblo de Salaverry de forma general, dado que no cuenta con los equipos y personal suficientes para generar tranquilidad al poblador.

Por parte del personal de serenazgo o patrullaje, les toca acatar las directrices o funciones operativas que se mencionan en el plan de acción de seguridad ciudadana y también considerar dentro de sus funciones diarias, algunas actividades como patrullaje a zonas específicas de mayor riesgo, estas actividades adicionales las pueden ejecutar de acuerdo a su óptica de la realidad y si las creen convenientes para mejorar su efectividad y desempeño. Este aspecto dentro de la realidad del anexo AA. HH Fujimori 1 según sus pobladores es totalmente obviada o nula, pues los pobladores consideran que el personal de patrullaje posee poco compromiso con sus actividades para ser pro activos.

4.3.3.2 Tiempo establecido

Tiempo establecido es el segundo indicador que concierne al criterio de capacidad de respuesta, y se puede definir que es el tiempo que demora el personal para realizar un servicio de forma directa o indirecta al usuario. Dentro de los conceptos de la metodología SERVQUAL este aspecto se refiere a la responsabilidad y respeto de tiempos para brindar un servicio de forma adecuada y segura, cumpliendo también en su totalidad los requerimientos que demande el servicio para catalogarlo correcto.

En pocas palabras este indicador posee una similitud con el termino eficacia, ya que no solo mide tiempos utilizados, si no el cumplimiento de actividades para cubrir expectativas de los usuarios.

Dentro de la gestión administrativa del comité de Seguridad ciudadana del distrito de Salaverry, el aspecto que influye en este indicador, son la forma en que se ejecutan las actividades, directrices, métodos y demás que se mencionen en el plan de acción y que el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1 demande al presentar, reclamos, inconvenientes o consultas. Este aspecto traspasado a nuestra realidad tiene un alto grado de ineffectividad tomando la información obtenida dentro del criterio “capacidad de respuesta” se entiende que el poblador que percibe el servicio no está conforme o no observa puntualidad ni respeto para consigo en el personal, puesto que al asistir con algún tipo de inconveniente al establecimiento del comité de seguridad ciudadana esta petición se atiende muchas veces a destiempo o simplemente no se termina por ejecutar. Sin duda alguna, esto genera inconformidad e incomodidad por parte del poblador de anexo AA. HH Fujimori 1 y plenamente fue expresado en los resultados que anteriormente hemos analizado.

Por otro lado, en el servicio de patrullaje, se entiende que el servicio que muchas veces solicita al personal de serenazgo no es sostenible en el tiempo, esto quiere decir que quizá la primera vez el personal tome las medidas necesarias para acatar lo solicitado por el ciudadano, pero luego este ya no ejecuta dichas actividades ni las hace parte de su trayectoria diaria. Esto habla del nivel de motivación y compromiso que posee el personal de serenazgo, claro esto, cabe mencionar que todos los criterios junto sus respectivos indicadores anteriormente mencionados y por describir están entrelazados y se complementan unos con otros para así conformar un análisis consolidado de calidad de servicio

4.3.3.3 Agilidad

El indicador agilidad es el tercero que conforma el criterio de capacidad de respuesta, y este es el principal factor que caracteriza a la capacidad de respuesta. Definiéndolo de manera más precisa este factor es el atributo o habilidad para derivar un servicio con eficiencia, ejecutándolo de manera rápida y satisfactoria sobrepasando las expectativas del usuario.

En lo que se contempla en la gestión administrativa, este aspecto interviene en la capacidad que tiene el personal de oficina del comité de seguridad ciudadana para solventar problemas, dudas, quejas y reclamos. Esto se va a medir con el factor tiempo ya que gracias a ello se podrá definir si existe calidad de servicio en el aspecto mencionado.

La problemática que poseen los pobladores del anexo AA. HH Fujimori 1 respecto al factor mencionado es que sus reclamos o problemas no son atendidos de manera ágil, puesto que el personal de oficina demuestra estar muy ocupado en sus actividades operativas diarias para poder ayudarle. El poblador percibe como malo ya que observaría que es considerado su sugerencia, duda o problema poco importante para las gestiones del comité de seguridad ciudadana.

En lo que consiste dentro del servicio de patrullaje, el indicador agilidad se ve reflejado en la cobertura inmediata al lugar de los hechos que el ciudadano solicite con urgencia. Dado sea el caso puede ocurrir situaciones extraordinarias en las que el poblador se encuentre pasando por situaciones comprometedoras, para eso el personal

necesitara tener fomentarse de algunos medios para ejercer comunicación directa con el ciudadano del anexo AA. HH Fujimori 1.

Estos acontecimientos no sucederían en el presente contexto, dado que no existe ningún tipo de comunicación informal instantánea con el personal de serenazgo, y esto fomenta que poblador se comunique directamente con el personal de oficina para que interfiera en la actividad requerida. El mecanismo de este proceso al ser más extenso, hará que se realice de manera más lenta y poca productiva para el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1, esto significaría que un servicio que no se ejecute de manera ágil ni en el momento solicitado ya no tendría el mismo valor para el ciudadano.

4.3.3.4 Disposición

El presente indicador es el cuarto y último que concierne al criterio de capacidad de respuesta. Este factor posee relación directa con el indicador anteriormente analizado que es el de agilidad, dado que para evaluar un servicio estos dos aspectos se miden por igual.

Definiéndolo dentro de la metodología SERVQUAL, este indicador es la voluntad y motivación que refleje el personal para cumplir sus actividades y metas. También hace referencia al grado de disponibilidad que este otorgue de manera cautelosa e inmediata a los inconvenientes o inquietudes que mantenga el usuario.

Analizando la participación de este indicador dentro del personal de gestión administrativa, podemos entender la disposición de ayuda que aprecia el ciudadano

del anexo AA. HH Fujimori 1 no es la óptima ya que el poblador percibe poca atención por parte del personal de oficina para resolver sus inconvenientes.

La disposición de tiempos, recursos y servicios también debe estar orientado en el plan de acción de seguridad ciudadana del distrito de Salaverry dado que así se llevará a cabo ciertas actividades de manera ordenada y oportuna. Estas propuestas están determinadas dentro del plan de acción del presente año, pero no se rigen en su cabalidad por lo que genera brechas de servicio notorias e inconformidad ciudadana.

Por consiguiente, en el servicio de serenazgo, la disponibilidad es un factor que se considera relevante para la atención y ayuda específicas de acuerdo a los diferentes problemas sociales que se fomenten para la ciudadanía. Es por ello que para los pobladores del anexo AA. HH Fujimori 1 el aspecto de disposición deja mucho de qué hablar, ya que consideran que el personal de patrulla no hace caso o evita hacerse responsable de actividades adicionales que el poblador necesite. Es triste poder ser testigo de una realidad tan cruda dentro de un AA. HH, puesto que las características sociales más representativas de dicho lugar son más delictivas e inseguras.

4.3.4 Seguridad

El criterio de seguridad podemos definirlo según la metodología SERVQUAL como los conocimientos y atención mostrados por los empleados y su habilidad para inspirar confianza y credibilidad. Esta definición es la más precisa y entendible haciendo referencia al criterio seguridad. En la presente definición podemos observar términos relevantes que servirán para subdividirlos en los futuros indicadores que conformen el criterio.

Con respecto a los conocimientos, como concepto empleado en la definición del criterio seguridad, lo reemplazaremos por un término paralingüístico “profesionalidad” que a partir del momento denominaremos como indicador del presente criterio

Luego los siguientes indicadores que nos ayudan a definir el criterio seguridad son confianza y credibilidad. Existe entre estos un indicador más que no mencionamos como término en la definición, pero que esta inherente indispensablemente en el presente criterio analizado, este se denomina Cortesía.

Esto da a entender que el conjunto de habilidades, conocimientos, y capacidad de transmitir confianza son los principales aspectos a valorar para hacer un análisis más profundo.

Como se ha venido procediendo, a continuación, empezaremos a presentar y analizar los resultados del cuestionario SERVQUAL para tener un diagnóstico del criterio respecto a la realidad.

Como es de costumbre, empezaremos a presentar e interpretar el grafico 4.11 que nos refleja el análisis comparativo de las expectativas y percepciones en el criterio de Seguridad. Esta brecha del criterio de seguridad es de alrededor de -3.7, y esto significa; como ya hemos mencionado con antelación que todo resultado o puntaje negativo en la metodología SERVQUAL se interpreta que un servicio se percibe de manera deficiente. Esta brecha es la tercera más elevada dentro de las comparativas de expectativas y percepción por criterio, y esto se puede interpretar que el poblador

del anexo AA. HH Fujimori 1 no se siente seguro al recibir el servicio de seguridad ciudadana y desconfía de las gestiones y decisiones que opte el comité del área

Por otro lado, continuando con el desglosamiento de resultados, en el gráfico 4.4 nos muestra el puntaje del valor relativo del criterio seguridad. Este valor es igual a 13.48 puntos, siendo este valor, el penúltimo más bajo de los criterios que determinan la calidad de servicio. Esto significa que para el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1, este criterio no es de vital envergadura para determinar la calidad de servicio en seguridad ciudadana, sin embargo, considera que este aspecto de igual manera es deficiente.

Prosiguiendo con el análisis, en el gráfico 4.12 nos mostrara la calificación SERVQUAL ponderada del criterio, esto como ya hemos mencionado, quiere decir que es el promedio del puntaje de peso relativo con brecha de expectativas y percepciones. Este resultado es igual a -0.48, que sigue siendo un valor negativo alejado proporcionalmente del cero. Esto se interpreta que el criterio de seguridad posee una deficiencia para brindar un servicio en seguridad ciudadana en el anexo AA. HH Fujimori 1. Se considera a partir de este análisis que se pone en duda la confianza, credibilidad y profesionalismo del personal de seguridad ciudadana para brindar un servicio de calidad.

A continuación, pasaremos a describir y analizar detalladamente los factores o indicadores que conforman el criterio “Seguridad” desde un enfoque por personal de gestión y personal de serenazgo o patrullaje.

4.3.4.1 Cortesía

La cortesía es el primer indicador que forma parte del criterio de “Seguridad” y hace referencia al trato y amabilidad que tiene el personal para brindar un servicio determinado. Según la metodología SERVQUAL la cortesía es la delicadeza en decir palabras o actitudes que hacen agradable la estancia para el usuario recibir el servicio. En pocas palabras la cortesía se manifiesta directamente con el trato establecido con el trato del personal conociendo de por sí, los intereses del que percibe el servicio.

Coloquialmente la cortesía se puede confundir o comparar con el termino gentileza, pero existe una brecha marcada en estos dos términos, ya que la persona gentil es aquella que dentro de sus valores morales y solidarios realiza acciones determinantes por el simple hecho de ayudar o servir; por otro lado, la persona que es cortés, aplica actividades de servicio por inteligencia, conveniencia o con carácter estrictamente laborales.

En nuestra realidad objetiva, dentro del mecanismo de gestión administrativa del comité de seguridad ciudadana, el ciudadano tiene la capacidad de evaluar este indicador de manera estricta y directa, ya que posee relación o un roce personal con el personal de oficina. El análisis de la cortesía en seguridad ciudadana por parte del poblador del anexo AA.HH Fujimori 1 se interpreta que cubre sus expectativas, dado que el trato y amabilidad que posee el personal de oficina es aceptable para el ciudadano.

Por el lado del servicio de personal de serenazgo, este factor no se encuentra de igual manera que el anterior, ya que como hemos mencionado en los análisis de indicadores

pasados, se interpreta que personal de serenazgo no posee motivación y compromiso, entonces estos aspectos disminuirían la actitud servicial que se necesita para ser cortés, según la metodología SERVQUAL.

4.3.4.2 Confianza

El indicador de confianza es el segundo aspecto que se analiza dentro del criterio seguridad, y hace referencia al grado de convicción que tienen los usuarios sobre un servicio recibido. Este aspecto habla del nivel de convencimiento que genera el personal con sus actividades realizadas para brindar un servicio de calidad.

Dentro de la metodología SERVQUAL radica en transmitir firmeza y serenidad al realizar actividades para brindar un servicio adecuado.

Partiendo del punto de gestión administrativa, este aspecto se puede medir con el grado de certeza que tenga el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1, de acuerdo a las actividades o decisiones que tome el personal de oficina para brindar un servicio eficaz. Para el poblador de dicho anexo, no le transmite confianza la gestión de actividades por parte del personal ya que es testigo y participe de una realidad que atenta con su integridad cerca a sus domicilios. Esta interpretación u opinión del poblador termina siendo lógica dado que, si un servicio brindado no es de calidad, tampoco transmitirá confianza.

Además, enfocándonos también en el servicio de patrullaje o serenazgo podemos interpretar que ocurre lo mismo para el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1. El servicio de Patrullaje al ser poco comprometido y solidario con su trabajo transmite desconfianza e incertidumbre a los ciudadanos de dicho anexo.

Como hemos comprobado, hay ciertos criterios o indicadores o por decir la mayoría, que están interrelacionados directamente unos con otros, y al momento de evaluarlos nos reflejan la influencia de los mismos en la calidad de servicio, esto significa que los resultados negativos de un aspecto se verán reflejados en los demás.

4.3.4.3 Credibilidad

El indicador de credibilidad es el tercer factor que forma parte del criterio de “seguridad” y hace referencia veracidad de palabras y o acciones por parte del personal al brindar un servicio determinado, por lo tanto, el protagonista que se encargara de determinar ese aspecto en mención es únicamente el usuario que percibe el servicio.

Según la metodología SERVQUAL para que un servicio contemple credibilidad es necesario que sea fiable y que tenga antecedentes positivos con respecto al servicio otorgado. Es por ello que un servicio de vuelve creíble o fiable cuando se puede cumplir de manera oportuna.

Partiendo de un enfoque de la gestión administrativa, este indicador se puede analizar desde una perspectiva del poblador del anexo AA. HH Fujimori 1, como un indicador que se encuentra deficiente, porque la relación que guarda con el aspecto de fiabilidad, cumplimiento y confianza que reflejan negatividad de eficiencia en los resultados de sus criterios, y esto da por resultado que se aprecie como una pésima calidad de servicio. Esto quiere decir que el poblador no confía en las decisiones que tome el comité de seguridad ciudadana con respecto al servicio que brinda.

Por lo que concierne a las actividades que realiza el personal de serenazgo, el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1, de igual manera, desconfía y no se encuentra conforme con estas, por el hecho de no cubrir sus expectativas y peticiones que este exige al personal de patrullaje.

4.3.4.4 Profesionalismo

El profesionalismo es el último indicador del criterio de seguridad, y hace referencia a las capacidades, conocimientos y habilidades que el personal posee para brindar un servicio totalmente adecuado y alcance las expectativas del usuario.

En la metodología SERVQUAL da a entender que el profesionalismo es un atributo que el usuario empíricamente mide para determinar si un servicio es fiable y transmite confianza el proceso de ejecución, es por ello que a continuación pasaremos a describir como este aspecto se refleja en la realidad del poblador del anexo AA. HH Fujimori 1 del distrito de Salaverry.

Dentro de lo que concierne al personal de gestión administrativa, de acuerdo a la perspectiva del poblador, toma en cuenta constantemente las realidades del servicio y los aspectos evaluados anteriormente descritas, que califica a este aspecto en su generalidad de los demás como deficiente e inseguro. Sería poco responsable catalogar a un aspecto por la generalidad de los demás, sin hacer un análisis de carácter profundo para disponer de información más certera y viable, es por ello que pasaremos a describir las características de este aspecto.

En las ocasiones que se frecuentó al establecimiento del comité de seguridad ciudadana, se pudo apreciar la ética y el cálido trato que el personal fomentó con

nosotros. Sus posturas fueron al querer apoyarnos con ciertas preguntas que no están dentro de la metodología SERVQUAL, y eso fue con el fin de familiarizarse más con el contexto problemático. Le describimos el proceso que llevaríamos a cabo para determinar la calidad de sus servicios a un punto específico del anexo de Salaverry, por lo que estuvieron conformes y nos mencionaron que estarían dispuestos a apoyarnos.

El personal de oficina se encuentra consiente de la realidad que ocurre en los anexos del distrito de Salaverry, este problema se frecuente más en los anexos alejados del cercado o pueblo de Salaverry. Procedimos a mostrarles algunos posibles resultados y estos respondieron que la causa de que no se pueda cubrir en tiempo y forma con el servicio es el presupuesto establecido para su área de trabajo. Además, se interpreta que no se encuentran en un buen clima laboral y sus honorarios no son del todo respetados en tiempo,

Enfocándonos en nuestro tema de profesionalismo, se considera que este personal se encuentra con las capacidades y habilidades para gestionar un buen desempeño, esto se puede entender que el personal de oficina no siente interés ni compromiso para solucionar sus inconvenientes. Con respecto a lo narrado por el personal de oficina, de lo cual expresa que no posee cierta motivación para realizar sus actividades con efectividad.

4.3.5 Empatía

Dentro a lo que concierne al criterio de empatía, podemos describir que es el último criterio para analizar de manera profunda la calidad de servicio. La empatía en

términos simple da a entender como aquella condición de ponerse en el lugar de otro contemplando sus dificultades o circunstancias por la que este pasa. Dentro de la metodología SERVQUAL este criterio se define como la atención individualizada que ofrece el personal a los usuarios. También en otros fragmentos de la metodología la describe como la facultad de comprensión y comunicación activa con los usuarios.

Como ya es de lo usual, pasaremos a analizar los resultados de la aplicación SERVQUAL con respecto al criterio de empatía.

Comenzaremos por presentar e interpretar el grafico 4.13 que nos refleja el análisis comparativo de las expectativas y percepciones en el criterio de Empatía. Esta brecha del criterio de empatía es de alrededor de -3.59 y esto significa que las perspectivas de los pobladores del anexo AA. HH Fujimori 1 del servicio de seguridad ciudadana con respecto con el criterio empatía son negativas. Con este tipo de casos nos hemos encontrado anteriormente en los demás análisis de comparativos de expectativas y percepciones, y podemos concluir que efectivamente existe una deficiencia preponderante en todos los criterios de la calidad de servicio que brinda el comité de seguridad ciudadana.

Luego en el grafico 4.4, nos muestra el resultado de la puntuación del valor relativo del criterio empatía. Este valor es igual a 13.33 puntos, siendo este valor el ultimo el más bajo de promedio en lo que considera al peso relativo. Esto quiere decir que este criterio para la perspectiva del poblador del anexo AA. HH Fujimori 1, es el menos importante para determinar una buena calidad de servicio en seguridad ciudadana.

Prosiguiendo con la último grafico 4.14, nos muestra la deficiencia global del criterio, que hace referencia a la ponderación comparativa de las expectativas y percepciones con el peso relativo del criterio de empatía. Este resultado es de - 0.47, que quiere decir que el criterio de empatía sigue estando deficiente, aun después de promediarlo con el peso relativo. Este resultado se puede interpretar que existe escasa o nula comprensión y atención personalizada con el poblador del anexo AA. HH Fujimori 1 ya que el resultado menor que cero indica una deficiencia con el concepto del criterio empatía.

Como finalización de un análisis de todos los criterios de la calidad de servicio con lo que corresponde a seguridad ciudadana, podemos declarar que el estado en general del servicio se encuentra totalmente desproporcional con las expectativas del poblador para catalogar un servicio de calidad u óptimo

A continuación, pasaremos a describir la realidad los indicadores o factores que intervienen en el criterio de empatía con respecto al anexo AA. HH Fujimori 1 del distrito de Salaverry

4.3.5.1 Accesibilidad

Es el primer indicador o factor que interviene en el criterio “empatía”. Se puede definir como el grado de facilidad para obtener o saber algo determinado. Este aspecto en lo que concierne a la metodología SERVQUAL también se puede definir como la disposición que posee el usuario que percibe el servicio para obtener información o ser atendido de forma individualizada. La personalización con el usuario interviene mucho a definir este indicador, ya que, por medio del buen trato, atención adecuada,

y una ejecución del servicio en su plenitud se puede determinar relativamente un servicio.

Transportándonos a nuestra realidad del anexo AA. HH Fujimori 1, el poblador percibe que el personal de gestión administrativa, no brinda una atención personalizada con ningún poblador, y que el acceso que tiene este para prescindir de los servicios del personal no es el esperado.

Con lo que concierne al servicio de serenazgo, la atención personalizada tampoco se ve reflejada como prioridad, dado que el poblador del anexo Fujimori I no siente la cercanía del personal de seguridad ciudadana ni la intensión del COED en permitirlo.

4.3.5.2 Comunicación.

La comunicación es el segundo indicador para definir el criterio de empatía, y hace referencia a la interacción verbal del personal con el usuario por los diferentes medios de comunicación que se puedan utilizar para agilizar y prescindir de un servicio. Dentro de la metodología SERVQUAL, la comunicación se puede conceptualizar como el acceso directo que tiene el usuario para informar al personal de sus expectativas y carencias del servicio que se brinda.

Dentro de la gestión administrativa, se entiende que este aspecto no tiene buena referencia por parte del poblador del anexo AA. HH Fujimori 1, ya que al no tener una atención personalizada como se mencionó en líneas arriba, el flujo de comunicación por parte del personal con el poblador será muy singular y en tiempos reducidos. La comunicación directa del poblador con el personal de comité de seguridad es casi nula, ya que, sabiendo de antemano las referencias de atención por

parte del comité de seguridad ciudadana, el poblador del anexo Fujimori 1 evita acercarse al establecimiento de seguridad ciudadana.

Con el servicio de serenazgo, por consiguiente, se puede apreciar que la comunicación directa del poblador con el personal de patrullaje no existe, esto es una petición o queja por parte del poblador del anexo AAHH Fujimori 1 que la podemos apreciar en los análisis de resultados de anteriores indicadores. El poblador no sentiría oportunidad de interactuar con el personal de serenazgo ya que no lo frecuenta de manera diaria cerca de su domicilio. Esto se puede interpretar, que con las referencias de no tener suficientes de patrullas y personal para abastecer todo el distrito de Salaverry, no podría frecuentarse una interacción cotidiana por parte del personal con el poblador.

4.3.5.3 Compresión al usuario.

La compresión al usuario es el tercer y último factor que concierne dentro del criterio de empatía. Se puede definir como la postura o esfuerzo de conocer a los usuarios y entender sus expectativas con respecto al servicio. En lo que concierne a la metodología SERVQUAL, la define como la disposición de cubrir los requerimientos de los usuarios para brindar un adecuado servicio.

Dentro de la gestión administrativa en la realidad del anexo AA. HH Fujimori 1 del distrito de Salaverry, este aspecto se interpreta según la perspectiva del poblador de dicho anexo, que no se fomenta ningún tipo de comunicación ni menos comprensión por parte del personal con el usuario. Es por ello que entendemos que los demás

factores del criterio empatía, necesariamente intervienen en el análisis del presente aspecto.

V DISCUSIÓN RESULTADOS.

En el siguiente punto se discutirá el resultado de esta investigación y los encontrados por los autores en sus investigaciones las cuales fueron citadas en el apartado de “antecedentes” del presente documento. Los referentes y/o antecedentes fueron trabajos orientados a los mismos aspectos de esta investigación, entre ellos “la seguridad ciudadana”, la cual fue la coyuntura donde se desarrolló y “la calidad de servicio”, la cual se midió. De igual manera se discutirá los resultados con las citas de los libros que se tomó como referencia y que forma parte del marco teórico

Dentro de nuestros referentes tenemos a Mónaco Carolina Belén, quien realizó una investigación en la Universidad de Godoy Cruz de la ciudad de Mendoza en Argentina, la que lleva como título “Municipio y prevención del delito aportes del trabajo social desde el área relaciones con la comunidad”, en dicha investigación se pretendía encontrar información amplia que permita comprender e interpretar los diversos aspectos o medidas que aplica la Municipalidad para lidiar con esta problemática. A pesar de que esta información provenga de un contexto distinto y su orientación sea más experimental y centrada a la relación política-social, permitió brindarnos ideas previas al desarrollo de este trabajo.

Mónaco (2013) En sus relación con la comunidad, permitió advertir una coincidencia entre los entrevistados, en tanto lo que se busca desde esta dirección es generar

procesos con distintos actores sociales que permitan una organización unificada y que se direcciones al mismo objetivo para que después, más vecinos se sumen a los reclamos, a liderar y enfrentar los problemas comunes, y que el municipio es un participante fundamental, porque la relación directa con la comunidad a través de la implementación de sus programas, le permite establecer nuevos lapsos de solidaridad, de vínculos vecinales. Y que es primordial la participación de los sujetos en los proyectos generados por ellos mismos, a partir del reconocimiento de sus necesidades, porque es parte de reconocer su calidad de ciudadanos. Durante el contacto con los pobladores del Anexo AA.HH Alberto Fujimori I durante nuestra investigación en la fase de evaluación del nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana, pudimos percibir in situ esta necesidad notoria de integración y acercamiento de poblador y municipalidad, no solo por los resultados negativos encontrados que principalmente tiene un enfoque puntual y técnico sobre la “calidad de servicio”, sino por la interacción y relación durante la aplicación de la evaluación SERVQUAL y la visitas al COED de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

Partiendo de los resultados de la aplicación SERVQUAL que es la fuente de recolección de información del presente documento, se puede observar en todo los criterios de la “calidad de servicio” (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) se encuentran deficientemente percibidos, es decir existe una insatisfacción notoria, de lo cual se infiere un débil acercamiento, entendimiento de los problemas y capacidad de gestionarlos óptimamente entre estos agentes sociales, tenido como búsqueda el fortalecimiento de lazos entre estas partes. Pueden existir otros factores muy potentes, como por ejemplo la “corrupción” pero

que la presente investigación no tiene el alcance de identificarlo y medirlo experimentalmente.

Otro referente a esta investigación es el trabajo desarrollado por Segundo Leoncio Mejía Montenegro, quien hace una investigación en la Universidad Pontificia del Perú, en la ciudad de Lima en Perú, para obtener el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gobierno con mención a la gestión pública y políticas públicas, título de su trabajo es “las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: un análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad metropolitana de Lima entre el 2010 y el 2014”. Mejía (2015) orientó el desarrollo de su documento hacia la mitigación de la delincuencia, Mejía muestra una serie de índices de robos y otros aspectos negativos de inseguridad en la ciudad de Lima, la existencia de estos implica una insatisfacción sobre la calidad del servicio brindado por la Municipalidad de Lima hacia sus ciudadanos y se entiende como una mala gestión de sus recursos, de la misma forma es que se encontró el nivel de calidad del servicio de seguridad ciudadana en el Anexo AA.HH Alberto Fujimori I y por lo cual se analizó y brindará alcances de esa sensación de la población y partir de ellos empezar a gestionar recursos de forma integral en vías de mejorar la seguridad ciudadana en dicho centro poblado y los demás lugares de la jurisdicción Salaverry con repercusión en los sitios aledaños.

Por otro lado, Quevedo (2012) hace una investigación en la Universidad Cesar Vallejo en la Trujillo, que lleva el título “Propuestas de mejora de la calidad del servicio aplicado el modelo SERVQUAL en la división de servicios al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad Trujillo – SUNAT”. La investigación de

Quevedo tiene la misma orientación que investigación, ya que tiene como finalidad aplicar y reajustar el modelo evaluación SERVQUAL describiendo y midiendo los factores que pertenecen a la “calidad de servicio”.

Quevedo utilizó la metodología SERVQUAL el cual evalúa midiéndose en una escala de Likert los cinco criterios de calidad de servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y comparando las expectativas y percepciones para encontrar la brecha existente de ellos. La tesis de Quevedo concluyó después de haber recogido y analizada las percepciones y expectativas del cliente de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL, se observó que el nivel de satisfacción del cliente en el modelo de orientación de la división de servicios al contribuyente a la intendencia Regional La Libertad de Trujillo, oscila entre el grado bajo (capacidad de respuesta), medio en (fiabilidad y seguridad) y alto en (tangibilidad y empatía), ante estos resultados se elaboró y aplico la propuesta de mejora la cual se validó de un instrumento de entrevista al jefe de área con la finalidad de aumentar la satisfacción y cambiar la percepción del servicio que se brinda, el costo de la propuesta fue de 5625.00 soles. Y tanto a la presente tesis los resultados fueron menos satisfactorios en niveles de calidad dado la coyuntura social, mostrando un puntaje SERVQUAL global de -0.72 y puntajes de sus criterios oscilando entre -0.47 y -1.05.

Por otro lado, dentro de las citas de los libros que fortalecen el marco teórico encontramos a Williams (1999, p110) determina que “La compensación de los clientes se conoce a través de encuestas, quejas y reclamaciones, sugerencias, reuniones con grupos, o a través de comentarios informales”. Esta cita se constata con nuestra investigación ya que mediante se aplicó los cuestionarios de la

metodología SERVQUAL pudimos detectar las inquietudes y quejas que tenía el poblador del anexo AA. HH Fujimori I respecto al servicio de seguridad ciudadana, es por ello que con las quejas e inquietudes que nos fomentó el contacto directo con los pobladores, se determinó el nivel de expectativas y deseos que tenía el poblador respecto al servicio recibido.

Figallo (1999, p84) determinó que “Para una seguridad pública es necesario preservar o restablecer el orden interno, lo cual es una atribución pública que es como un programa de normativas destinadas a mantener el buen funcionamiento de los servicios públicos para el beneficio común”. La interpretación que nos genera esta cita permitió orientarla a nuestra realidad y comprobar su veracidad, ya que efectivamente para que un servicio público se ejecute de manera efectiva y satisfactoriamente debe haber un conjunto de directrices viables y bien organizadas para la ejecución de las actividades que estas normativas describan.

Y por último (Gerke, 1999) indicó que “La inseguridad ciudadana se entiende como la vulnerabilidad que una persona específica o grupo de personas tiene frente a riesgos físicos sociales y como este los percibe”. Esta definición de inseguridad ciudadana se alinea a la realidad social que tiene el poblador del anexo AA.HH Fujimori I del distrito de Salaverry, ya que el tránsito de este por dicho anexo se ha vuelto una incertidumbre respecto a su seguridad física y moral.

Es por ello que en el próximo capítulo de la investigación se describirán el análisis de los resultados obtenidos aplicados al poblador de dicho anexo, por lo que se obtuvo un conocimiento más detallado respecto al servicio de seguridad ciudadana.

VI CONCLUSIONES

Dentro del esquema del presente trabajo de investigación, tenemos este capítulo donde se describirá y concluirá aspectos del servicio en seguridad ciudadana del anexo AA.HH Fujimori 1 entre ellos, si cumple con el estándar de calidad que exige y evalúa dicha metodología que se mencionará a continuación.

1. Para obtener el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana en el anexo AA.HH Fujimori I distrito de Salaverry, se tuvo que aplicar la metodología SERVQUAL y analizar y desglosar los criterios en indicadores para tener un diagnóstico más certero y profundo, lo cual el resultado que determina calidad de servicio global en nuestra realidad problemática es de -0.72 puntos. Esto significa que al ser un promedio menor al cero, la calidad del servicio de seguridad ciudadana en dicho anexo es baja, al ubicarse en rango negativo, por lo tanto se interpreta que el servicio brindado no cubre las expectativas de los pobladores del anexo AA.HH Fujimori I y por lo tanto es deficiente.
2. Dentro del instrumento SERVQUAL permanece un cuestionario independiente que sirve para calificar por medio de puntajes, el nivel de importancia que considera cada poblador respecto a los cinco criterios de la calidad de servicio. Esta herramienta se denomina Importancia relativa y ayudo a distinguir cuál de los aspectos de calidad de servicio considera vital para cubrir sus expectativas. Cabe mencionar que los puntos fueron deliberados para que la suma global de los criterios sea de cien puntos. Los resultados de la importancia relativa fueron los siguientes:

- Elementos tangibles con 20.84 puntos.
- Fiabilidad con 26.70 puntos.
- Capacidad de respuesta con 25.67 puntos.
- Seguridad con 13.48 puntos
- Empatía con 13.33 puntos.

Podemos interpretar que los criterios de mayor relevancia para los pobladores del anexo AA.HH Fujimori I son: En primer lugar fiabilidad, ya que un servicio debe ser ejecutado de forma precisa y optima; en segundo lugar capacidad de respuesta, que da a entender que el servicio debe brindarse de forma ágil y eficiente; y en tercer lugar elementos tangibles, que significa que el personal debe mantener en buen estado sus equipos para su desempeño y procurar tener una buena apariencia personal.

3. Para determinar las deficiencias de los criterios de calidad de servicio se recogió los resultados de las discrepancias de las expectativas y percepciones al aplicarse la metodología SERVQUAL. Estos resultados nos servirán de base para conocer qué tan amplia es la brecha en estos dos aspectos, y determinar si el servicio brindado cubre o no las expectativas del poblador del anexo AA.HH Fujimori I. A continuación este resultado se reflejara por cada criterio de la calidad de servicio:

- Elementos tangibles con -2.89 puntos.
- Fiabilidad con -3.52 puntos.
- Capacidad de respuesta con -4.05 puntos.
- Seguridad con -3.70 puntos.
- Empatía con -3.59 puntos.

Siendo parte todos los puntajes menores al cero, puede interpretarse que las expectativas (anhelos, deseos) superan por mucho a las percepciones (experiencia recibida del servicio) no cubriendo así la necesidad de los pobladores del anexo AA.HH Fujimori I.

4. Sin embargo los valores anteriormente presentados muestran una referencia de la realidad perceptiva que tienen los pobladores de dicho anexo con respecto al servicio de seguridad ciudadana, pero estos resultados no son los óptimos para determinar el grado de eficiencia de los cinco criterios de la calidad de servicio. Es por eso, que para saber con exactitud el puntaje real de la efectividad de todos los criterios de calidad de servicio se necesita promediar los valores de la discrepancia de las expectativas y percepciones con los puntajes de los pesos relativos por criterio. A continuación pasaremos a mostrar los promedios globales de eficiencia por criterio para determinar su efectividad en el servicio de seguridad ciudadana en el anexo AA.HH Fujimori I.

- Elementos tangibles con -0.623 puntos.
- Fiabilidad con -0.95 puntos.
- Capacidad de respuesta con -1.048 puntos.
- Seguridad con -0.48 puntos.
- Empatía con -0.47 puntos.

Estos puntajes reflejan en su generalidad, el grado de eficiencia de los criterios de la calidad de servicio globales. Por consiguiente, podemos observar que aun promediando las discrepancias de las expectativas y percepciones con la importancia relativa de los criterios de calidad, los valores siguen siendo menor al

cero, dando a entender que existe una deficiencia de los servicios en todos los criterios en mención, por lo tanto todos los criterios tienen un índice bajo de calidad.

Entre los criterios más deficientes, podemos observar que el primero de ellos es capacidad de respuesta con -1.048, que da a entender que los servicios de seguridad ciudadana se ejecutan de manera lenta o poco productiva; el segundo criterio más deficiente viene a ser fiabilidad, con un puntaje de - 0.95, lo cual esto significa que no se ejercen las actividades necesarias para cumplir y satisfacer a los pobladores; y por último el tercer más eficiente vendría a ser el criterio de elementos tangibles, con un puntaje de -0.623, que refleja la incapacidad de ejecutar un adecuado servicio con los equipamientos que dispone el COED, también se puede llegar a concluir que existe una escases de recursos y equipos de trabajo para ejecutar de manera eficiente el servicio de seguridad ciudadana.

5. Se diseñaron estrategias de mejora en cada uno de los criterios de la calidad del servicio, lo cual será un aporte nuestro con un enfoque profesional y académico. La intención de esta propuesta es mejorar los puntos más débiles de los criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana, y que estas propuestas sean consideradas en próximas jornadas y actividades futuras en el COED.

Para diseñar estrategias de forma independiente por criterio, se tuvo que constatar con un análisis profundo (Análisis de resultados) de la realidad problemática que tiene el comité de seguridad ciudadana, disgregando las descripciones de los problemas en cada uno de los indicadores de los cinco criterios.

VII RECOMENDACIONES.

1. Comprender de forma global que los pobladores de los anexos del distrito de Salaverry consideran que es un problema cotidiano la seguridad y soberanía de los mismos cerca a sus domicilios, ya que tomando como referencia que la calidad de servicio en seguridad ciudadana es deciente. Es por ello que se deberá solicitar a la Municipalidad Distrital de Salaverry mayor presupuesto para al comité de seguridad ciudadana para implementar mecanismos administrativos y operacionales dentro de sus labores de corto a mediano plazo y desarrollar estrategias. Esto servirá para la implementación de nuevos equipos de trabajo con una mayor tecnología para poder realizar actividades en menos tiempo y de mejor manera.
2. Dentro del análisis de importancia relativa, es posible tomar en cuenta que algunos criterios son más importantes que otros para calificar un servicio. De igual modo, deben ejecutarse de manera eficaz todas las actividades que el personal tenga, para que la calidad de servicio sea medida de forma uniforme y eficiente .Es por eso que se deberá desarrollar una sistema de gestión y supervisión a los trabajadores para que posean un mejor manejo de flujo de información y puedan tener un contacto directo con el poblador y así mejorar la efectividad en sus actividades. Esto cambiara la perspectiva del poblador sobre el servicio brindado por personal de seguridad ciudadana y mejorara la relación que tienen estos dos protagonistas.
3. Es preciso concientizarse de la realidad problemática que se frecuente en el anexo AA. HH Fujimori I y por ello, los resultados consecuentemente deben ser muy

cercanos respecto a los demás anexos del distrito de Salaverry. Sin embargo, como posible solución a este aspecto, se propone realizar una investigación cualitativa para determinar cuáles son específicamente las expectativas del servicio de seguridad ciudadana, esto potenciara mecanismos y actividades y generaría mayor satisfacción en los pobladores. Esta investigación ayudara a tener un mejor roce con el poblador encontrar mediante el dialecto o entrevistas necesidades o inquietudes específicas para lograr en un futuro cubrirlas de manera plena y eficiente.

4. Las estrategias se diseñaron con fin de mejorar la gestión de los recursos y la efectividad del servicio de seguridad ciudadana. Estas propuestas serán un aporte para el desarrollo del plan de acción de seguridad ciudadana para el siguiente año. Es allí donde se debe especificar determinadamente y específicamente acciones y medidas a tomar para cada anexo del distrito de Salaverry, al igual que se deberá mencionar nuevos mecanismos internos para mejorar la efectividad de los planeamientos o directrices del plan de acción.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Behar, (2008) *Metodología de la investigación* Guadalajara, México, Editorial Shalom, EDICIÓN: A. Rubeira.
2. Berry, Parasuram y Zeithaml., (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. New York, EE. UU: Journal of marketing,
3. Camisón, C, Cruz, S y Gonzales T. (2006). *Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall
4. El Perú ocupa el puesto 119 de inseguridad ciudadana (22 de junio del 2014). Gestión. Recuperado <https://gestion.pe>
5. Figallo, G. (1999). *Seguridad ciudadana, cambios necesarios*. Lima, Perú: Primero edición Siklos S.R.Ltda.
6. Gerke. C (1999) *Administración de justicia y derechos humanos*. La Paz, Bolivia: Edición Cecilia Heraud.
7. Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
8. Municipalidad Metropolitana de Lima (2014) *Plan Regional de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana 2014*. Lima, Perú: Comité Regional de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana
9. Niebel, B. (2009). *“Ingeniería Industrial. Métodos, estándares y diseño de trabajo”*. México D.F, México: The MC Graw Hill.
10. Plan estratégico de seguridad ciudadana (2017), Municipalidad Distrital de Salaverry, Trujillo, Perú.

11. Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Lengua Española (23.aed.).
Consultado en <http://www.rae.es/>
12. Rodríguez, D. (1998). *La participación y la calidad integral. Conceptos y aplicaciones en empresas españolas*. Bilbao, España: Deusto.
13. Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Buenos Aires, Argentina: Edit Liderazgo 21
14. Williams, R. (1999). *Contabilidad la base para las decisiones gerenciales*. New York, EE.UU: Edit Colombia Mc Graw Hill.
15. Zavaleta, J. (2012). *La inseguridad y la seguridad ciudadana en américa latina*. Buenos Aires, Argentina: Edit CLACSO

IX ANEXOS

ANEXO N° 01

“Matriz de consistencia”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo de investigación	Diseño de investigación	Muestra
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en seguridad	Objetivo principal <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la calidad de servicio en seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018 	Hipótesis principal <ul style="list-style-type: none"> ➤ El nivel de la calidad de servicio en seguridad ciudadana que brinda la municipalidad distrital de Salaverry al 	Básica: La investigación es pura o básica porque tiene como finalidad la obtención y recopilación de información. Descriptiva:		En la presente investigación la muestra serán

<p>ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar el modelo SERVQUAL para medir el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018. 2. Identificar los criterios más valorados de la calidad de servicio para los pobladores del anexo (AA. HH) Fujimori I del Distrito de Salaverry respecto al servicio de seguridad ciudadana en el año 2018 3. Analizar la deficiencia de los cinco criterios de la calidad de servicio a través de 	<p>anexo AA. HH Fujimori I es baja, en el año 2018</p> <p>Hipótesis específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> I. El modelo SERVQUAL brindará una medición confiable y satisfactoria en la evaluación a los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018. II. A través de la evaluación SERVQUAL se determinará los criterios más valorados por parte de los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018. III. Se determinará la deficiencia de los cinco criterios de la calidad de servicio en 	<p>Es descriptiva, porque se describirá de qué manera se brinda el servicio de seguridad ciudadana.</p> <p>Descriptiva Simple: Se buscará y recogerá información en forma directa en el Municipio de Salaverry del servicio que se brinda como de los pobladores quien recibe el servicio, y se describirá el servicio brindado por parte del municipio.</p> <p>Cuantitativa: Se recogerá y analizara datos cuantitativos sobre el nivel de seguridad, planes de acción y medidas que toma</p>	<p>El diseño de investigación es descriptivo simple-transversal. Porque es ejecutada en una sola vez y no existe continuidad en el eje de tiempo</p>	<p>Todos los pobladores del anexo AA. HH Fujimori I que son 233 (Plan estratégico seguridad ciudadana 2016 del Distrito de Salaverry)</p>
---	--	---	--	--	---

	<p>la evaluación SERVQUAL aplicado al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018</p> <p>4. Diseñar estrategias respecto a las deficiencias de los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana que se brinda al anexo (AA.HH) Fujimori I del distrito de Salaverry en el año 2018</p>	<p>seguridad ciudadana a través de la evaluación SERVQUAL aplicado al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2018</p> <p>IV. Se diseñará estrategias respecto a los cinco criterios de la calidad de servicio en seguridad ciudadana brindado al anexo AA. HH Fujimori I del distrito de Salaverry, en el año 2018.</p>	<p>la Municipalidad Distrital de Salaverry.</p>		
--	--	---	---	--	--

ANEXO N° 02

Instrumentos de evaluación.

Método SERVQUAL.

Evaluación de las expectativas de calidad de servicios

1.-Instrucciones Basado en sus experiencias como usuario del servicio de seguridad ciudadana, piense por favor, en un servicio de seguridad ciudadana de excelente calidad. Piense en el tipo de atributos del servicio usted se sentiría satisfecho. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que ese servicio debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica no es esencial ni importante para considerar como excelente a un servicio en este rubro haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente el servicio de seguridad ciudadana, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto al servicio de serenazgo y atención en oficina en el departamento de seguridad ciudadana de la municipalidad de Salaverry en el anexo AA.HH Fujimori I que deberían ofrecer para que sea de excelente calidad.

Declaraciones	Total mente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total mente de acuerdo
1) Un servicio de seguridad ciudadana excelente posee equipos de apariencia moderna (camionetas, y motos)	1	2	3	4	5	6	7
2) Las instalaciones físicas de una oficina de seguridad ciudadana excelente, son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
3) Un personal de oficina y Serenazgo tiene apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4) Un personal de oficina y Serenazgo de un servicio de seguridad ciudadana excelente, las herramientas	1	2	3	4	5	6	7

relacionadas con el servicio (equipos de comunicación, vestimenta) son visualmente atractivas							
5) Cuando las autoridades de oficina de un servicio de seguridad ciudadana excelente prometen algo en cierto tiempo lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6) Cuando un poblador tiene un problema, la oficina de seguridad ciudadana excelente ,muestra un sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5	6	7
7) El servicio de seguridad ciudadana excelente realizan bien el servicio la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
8) Un servicio de seguridad ciudadana excelente termina el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
9) Un servicio de seguridad ciudadana excelente , insiste en mantener registros exentos de errores de seguridad	1	2	3	4	5	6	7
10) Un servicio de seguridad ciudadana excelente, el personal comunica a los pobladores cuando concluirá la realización del servicio	1	2	3	4	5	6	7
11) Un servicio de seguridad ciudadana excelente, el personal de oficina y Serenazgo ofrece un servicio rápido	1	2	3	4	5	6	7
12) Una oficina de seguridad ciudadana excelente , el personal siempre está dispuesto a ayudar de los pobladores	1	2	3	4	5	6	7
13) En una oficina de seguridad ciudadana	1	2	3	4	5	6	7

excelente, los empleados nunca están demasiados ocupados para responder sus preguntas.							
14) Un comportamiento del personal de oficina excelente, le transmite confianza.	1	2	3	4	5	6	7
15) Los pobladores que reciben un servicio de seguridad ciudadana excelente, se sienten seguros con las transacciones que realizan en oficina.	1	2	3	4	5	6	7
16) En un servicio de seguridad ciudadana excelente, el personal de oficina y Serenazgo, son siempre amables con los pobladores	1	2	3	4	5	6	7
17) En la oficina de seguridad ciudadana excelente, el personal tiene conocimientos suficientes para responder preguntas de los pobladores	1	2	3	4	5	6	7
18) En la oficina de seguridad ciudadana excelente dan a los pobladores una atención individualizada	1	2	3	4	5	6	7
19) El personal de oficina y Serenazgo excelente, tiene horarios de trabajo conveniente para la población.	1	2	3	4	5	6	7
20) Un servicio de seguridad ciudadana excelente tiene personal que ofrecen una atención personalizada a los pobladores.	1	2	3	4	5	6	7
21) El personal de oficina de seguridad ciudadana excelente, se preocupan por	1	2	3	4	5	6	7

los intereses de los pobladores							
22) El personal de oficina de un servicio de seguridad ciudadana excelente, comprenden las necesidades de los pobladores.	1	2	3	4	5	6	7

Importancia relativa

Instrucciones: En la lista que aparece a continuación incluimos cinco características que correspondan al servicio de seguridad ciudadana. Nos gustaría conocer qué nivel de importancia le atribuye usted a cada una de esas características cuando evalúa la calidad del servicio de una del departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Salaverry al Anexo AA.HH Fujimori I. Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica (cuanto más importante sea para usted una característica, más puntos le asignará). Por favor, asegúrese de que los puntos que asigne a las cinco características sumen 100.

1) Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que utiliza el departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Salaverry.	PUNTOS
2) Habilidad del Departamento de Seguridad ciudadana para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa.	PUNTOS
3) Disposición del departamento de Seguridad ciudadana para ayudar a los clientes y darles un servicio rápido.	PUNTOS
4) Conocimientos y trato amable del personal de oficina de seguridad ciudadana y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza.	PUNTOS
5) Cuidado, atención individualizada que el departamento de seguridad ciudadana les da a sus pobladores.	PUNTOS
Total de Puntos Asignados	100 PUNTOS.

Evaluación de las percepciones de calidad de servicios

Instrucciones: El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre el servicio que brinda el departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Salaverry. Para cada declaración indíquenos, por favor, hasta qué punto considera el servicio de seguridad ciudadana, posee las características descritas en cada declaración. También en este caso, trazar un círculo alrededor del número 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo con el servicio de seguridad ciudadana tiene esa característica y rodear el numero 5 significa que está totalmente de acuerdo con la declaración. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene del servicio de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad Distrital de Salaverry al Anexo AA.HH Fujimori 1.

Declaraciones	Total mente en desac uerdo	Muy en desac uerdo	En desacue rdo	Ni de acuerdo ni en desacue rdo	De acuer do	Muy de acuer do	Total mente de acuer do
1) Los equipos del departamento de seguridad ciudadana tienen la apariencia de ser modernos	1	2	3	4	5	6	7
2) Las instalaciones físicas de la oficina de seguridad ciudadana son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3) El personal de Serenazgo y oficina tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7
4) Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la oficina de seguridad ciudadana (folletos, planes de acción, seminarios) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5) Cuando la oficina de seguridad ciudadana se compromete hacer algo	1	2	3	4	5	6	7

en un determinado tiempo, lo hacen							
6) Cuando usted tiene un problema y recurre a la oficina de seguridad ciudadana, muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7) El personal de oficina y Serenazgo, realizan bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8) El personal de oficina y Serenazgo, termina el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
9) El departamento de seguridad ciudadana, insiste en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10) El personal de oficina, comunica a los pobladores cuando concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11) El departamento de seguridad ciudadana, ofrece un servicio rápido.	1	2	3	4	5	6	7
12) La oficina y Serenazgo de seguridad ciudadana, siempre está dispuesto a ayudarle.	1	2	3	4	5	6	7
13) El personal de oficina nunca están demasiados ocupados para responder sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
14) El comportamiento del personal de oficina, le trasmite confianza	1	2	3	4	5	6	7
15) Usted se siente seguro en sus transacciones con la oficina de seguridad ciudadana.	1	2	3	4	5	6	7

16) El personal de oficina, son siempre amables con usted	1	2	3	4	5	6	7
17) Cualquier integrante del departamento de seguridad ciudadana, tiene conocimientos suficientes para responder cualquiera de sus preguntas	1	2	3	4	5	6	7
18) El personal de oficina, le da una atención individualizada	1	2	3	4	5	6	7
19) El personal oficina y Serenazgo, tienen horarios convenientes para todos los pobladores	1	2	3	4	5	6	7
20) El personal de oficina, le dan una atención personalizada	1	2	3	4	5	6	7
21) La oficina de seguridad ciudadana, se preocupan por sus intereses.	1	2	3	4	5	6	7
22) El personal de oficina, comprenden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO N° 03 (Matriz por expertos)

Evaluación de las expectativas.

TITULO DEL PROYECTO		"CALIDAD DEL SERVICIO EN SEGURIDAD CIUDADANA A LOS POBLADORES DEL ANEXO FUJIMORI I, DISTRITO SALAVERRY, 2017"																		
OBJETIVO		Determinar el nivel de la calidad de servicio brindado por departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2017.																		
V A R I A B L E S	D I M E N S I O N E S	I T E M S	Opiniones de Rpta.	Criterios de evaluación								Observación y/o Recomendación								
				Escala de Likert desde: 1 (totalmente en Desacuerdo) hasta 7 (totalmente de acuerdo)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable e indicador		Relación entre indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible							
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI			NO	SI	NO				
	Elementos	Equipos	Un servicio de seguridad ciudadana excelente posee equipos de apariencia moderna (camionetas, y motos)		X			X			X			X						

C A L I D A	Tangibles	Infraestructura	Las instalaciones físicas de una oficina de seguridad ciudadana excelente, son visualmente atractivas		X		X		X		X		X	
		Apariencia personal	Un personal del Dpto. de seguridad de ciudadanía tiene apariencia pulcra		X		X		X		X		X	
		Medios de Comunicación	Las herramientas que utiliza un personal de seguridad ciudadana excelente (folletos, planes de acción, seminarios) son visualmente atractivas.		X		X		X		X		X	
	Fiabilidad	Cumplimiento	En un servicio de seguridad ciudadana excelente, cuando las autoridades prometen algo en cierto tiempo, lo cumplen.		X		X		X		X		X	
		Compromiso	cuando un poblador tiene un problema, una oficina de seguridad ciudadana excelente ,muestra un sincero interés en solucionarlo		X		X		X		X		X	
		Eficacia	En un servicio de seguridad ciudadana excelente realiza bien el servicio al primer		X		X		X		X		X	

D			llamado.															
		Eficiencia	En un servicio de seguridad ciudadana excelente termina el servicio en el tiempo prometido.		X	X	X	X	X									
D E	Capacidad de Respuesta	Precaución	En un servicio de seguridad ciudadana excelente, brinda su servicio sin contar con errores.		X	X	X	X	X									
		Tiempo establecido	En un servicio de seguridad ciudadana excelente, el personal comunica y cumple las medidas que tomaran según el plan de acción del presente año.		X	X	X	X	X									
		Agilidad	En un servicio de seguridad ciudadana excelente, el personal ofrece un servicio rápido.		X	X	X	X	X									
		Disposición	En una oficina de seguridad ciudadana excelente, el personal siempre está dispuesto a ayudar de los pobladores.		X	X	X	X	X									
		Cortesía	En una oficina de seguridad ciudadana excelente, los empleados nunca		X	X	X	X	X									

S E R V I C I O	Seguridad		están demasiado ocupados para responder sus preguntas.											
		Confianza	Un comportamiento del personal de oficina excelente, le transmite confianza.		X	X	X	X	X					
			Los pobladores que reciben un servicio de seguridad ciudadana excelente, se sienten seguros con las transacciones que realiza el personal de oficina y serenazgo.		X	X	X	X	X					
		Credibilidad	En un servicio de seguridad ciudadana excelente, el personal de oficina, son siempre amables con los pobladores		X	X	X	X	X					
		Profesionalismo	En una oficina de seguridad ciudadana excelente, el personal tiene conocimientos suficientes para responder preguntas de los pobladores.		X	X	X	X	X					
	Accesibilidad	En una oficina de seguridad ciudadana excelente dan a los pobladores una atención individualizada.		X	X	X	X	X						

I O	Empatía		Un personal de seguridad ciudadana excelente, tiene horarios de trabajo conveniente para la población.		X		X		X		X		X	
		Comunicación	Un servicio de seguridad ciudadana excelente, tiene personal que ofrecen una atención personalizada a los pobladores.		X		X		X		X		X	
		Comprensión del cliente	Un personal de seguridad ciudadana excelente, se preocupan por los intereses de los pobladores.		X		X		X		X		X	
			Un personal de seguridad ciudadana excelente, comprenden las necesidades de los pobladores.		X		X		X		X		X	

EVALUACION DE LA IMPORTANCIA RELATIVA

TITULO DEL PROYECTO		"CALIDAD DEL SERVICIO EN SEGURIDAD CIUDADANA A LOS POBLADORES DEL ANEXO FUJIMORI I, DISTRITO SALAVERRY, 2017"											
OBJETIVO		Determinar el nivel de la calidad de servicio brindado por departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2017.											
VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	Opiniones de Rpta	Criterios de evaluación								Observación y/o Recomendación	
				Determinar puntuación a partir de 10 puntos de acuerdo a la relevancia para el usuario para que el acumulado sume 100 puntos.	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre dimensión y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI
	Elementos Tangibles	-----	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que utiliza el área de seguridad ciudadana.		X		X		X		X		

Fiabilidad	_____	Habilidad de la municipalidad de Salaverry para realizar el servicio de seguridad ciudadana de forma segura y precisa		X		X			X		X		
Capacidad de respuesta	_____	Disposición del personal de oficina de seguridad ciudadana para ayudar a los clientes y darles un servicio rápido.		X		X			X		X		
Seguridad	_____	Conocimientos y trato amable del personal de oficina y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza.		X		X			X		X		
Empatía	_____	Cuidado, atención individualizada que la oficina de seguridad ciudadana les da a los pobladores.											

EVALUACIÓN DE LAS PERCEPCIONES.

TITULO DEL PROYECTO		"CALIDAD DEL SERVICIO EN SEGURIDAD CIUDADANA A LOS POBLADORES DEL ANEXO FUJIMORI I, DISTRITO SALAVERRY, 2017"													
OBJETIVO		Determinar el nivel de la calidad de servicio brindado por departamento de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Salaverry al anexo AA. HH Fujimori I, en el año 2017.													
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS.	Opiniones de Rpta	Criterios de evaluación								Observación y/o Recomendación		
				Escala de Likert desde: 1 (totalmente en Desacuerdo) hasta 7 (totalmente de acuerdo)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la variable e indicador		Relación entre indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI
		Equipos	Los equipos del área de seguridad ciudadana tienen la apariencia de ser modernos.		X		X		X		X		X		


C A L I D A D	Elementos Tangibles	Infraestructura	Las instalaciones físicas del área de seguridad ciudadana son visualmente atractivas.		X		X		X		X		X	
		Apariencia personal	El personal de serenazgo y oficina tienen apariencia pulcra.		X		X		X		X		X	
		Medios de Comunicación	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la el personal de seguridad ciudadana (folletos, planes de acción, seminarios) son visualmente atractivos.		X		X		X		X		X	
	Fiabilidad	Cumplimiento	Cuando la oficina de seguridad ciudadana se compromete hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen		X		X		X		X		X	
		Compromiso	Cuando usted tiene un problema y recurre a la Oficina de seguridad ciudadana, muestran un sincero interés en solucionarlo.		X		X		X		X		X	

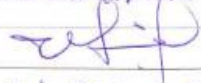
D	Eficacia	El personal de oficina y serenazgo, realizan bien el servicio la primera vez.		X		X		X		X		
	Eficiencia	El área de seguridad ciudadana, termina el servicio en el tiempo que prometido.		X		X		X		X		
E	Capacidad de Respuesta	Precaución	El área de seguridad ciudadana, no comete errores en brindar un servicio.		X		X		X		X	
		Tiempo establecido	El personal de oficina, comunica y cumple con las medidas según el plan de acción del presente año.		X		X		X		X	
		Agilidad	El área de seguridad ciudadana, ofrece un servicio rápido.		X		X		X		X	
		Disposición	La oficina de seguridad ciudadana, siempre está dispuesto a ayudarle.		X		X		X		X	
		Cortesía	El personal de oficina nunca están demasiados ocupados para responder sus preguntas.		X		X		X		X	

E R V I C I O	Seguridad	Confianza	El comportamiento del personal de oficina, le transmite confianza.		X		X		X		X		X	
			Usted se siente seguro en sus transacciones que realiza el departamento de seguridad ciudadana.		X		X		X		X		X	
		Credibilidad	El personal de oficina, son siempre amables con usted.		X		X		X		X		X	
		Profesionalismo	Cualquier integrante del área de seguridad ciudadana, tiene conocimientos suficientes para responder cualquiera de sus preguntas.		X		X		X		X		X	
	Empatía	Accesibilidad	El personal de oficina, le da una atención individualizada		X		X		X		X		X	
			La oficina de seguridad ciudadana, tienen horarios convenientes para todos los pobladores.		X		X		X		X		X	
		Comunicación	El personal de serenaazgo, le dan una atención personalizada.		X		X		X		X		X	

		Comprensión del cliente	El área de seguridad ciudadana, se preocupan por sus intereses.		X		X		X		X		X		
			El personal de oficina, comprenden sus necesidades específicas		X		X		X		X		X		

Se extendieron dos matrices para cada experto obteniendo el mismo resultado en los dos.

DATOS DEL EXPERTOS PARA SU VALIDEZ	
Nombre de la universidad	Universidad Católica de Trujillo
Nombres del Experto:	Mg. Walter Acuña Chang
Grado:	Maestría
Experiencia laboral	Docente tiempo completo / Consultor
Firma	
Sello:	CD 16713

DATOS DEL EXPERTOS PARA SU VALIDEZ	
Nombre de la universidad	Univ. Católica de Trujillo
Nombres del Experto:	Econ. Víctor Jiménez Ubillús
Grado:	Magister
Experiencia laboral	Docente Universitario / Consultor
Firma	
Sello:	Nº Mat. CELL : 1214

Anexo N° 04

Estrategias en mejora de la calidad de servicio en seguridad ciudadana en el anexo (AA.HH) Fujimori I del distrito de Salaverry en el año 2018.

1. Introducción

En la presente investigación se midió el nivel de calidad de servicio en seguridad ciudadana en el anexo (AA. HH) Fujimori I del distrito de Salaverry y se analizó los criterios de la calidad, pudiendo conocer la deficiencia en su gestión.

La mala o buena gestión de los criterios de la calidad de servicio implicará en la satisfacción de los usuarios. El nivel de la calidad de servicio se determinó a través de la evaluación SERVQUAL, este arroja un resultado que viene de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del usuario.

Ante lo mencionado, sobre la importancia de una buena gestión de los criterios de la calidad de servicio, implica la satisfacción de los usuarios y dado los resultados de la investigación muestra un nivel de calidad bajo, se propondrán estrategias para estos criterios y sus indicadores.

2. Objetivo

- Proponer a la municipalidad del distrito de Salaverry, estrategias respecto a la deficiencia de la calidad de servicio en seguridad ciudadana.

4.3.1 Elementos tangibles

En cuanto los elementos tangibles según Metodología SERVQUAL hacen referencia al status visual de los equipos, infraestructura, vestimenta y materiales de comunicación que brinda un servicio determinado.

4.3.1.1 Equipos

Los equipos infieren de una forma precisa en la calidad de servicio que sea apreciada por el poblador. Deberán estar en un estado óptimo, capaz de ejercer un servicio pleno y satisfactorio. El aspecto y cuidado de estos equipos será fundamental para un manejo efectivo. El mantenimiento de estos jugará un rol importante para calificar este indicador.

4.3.1.2 Infraestructura

Este aspecto es de vital importancia puesto que, en algunos rubros comerciales como centros de entretenimientos, restaurantes, centros de estudios entre otros; es por ello no deja de ser indispensable para medir la calidad de servicio en seguridad ciudadana. La infraestructura es la forma atractiva, aseada, organizada de un establecimiento y esto influye en la motivación y productividad del personal de oficina.

4.3.1.3 Apariencia personal.

La “apariencia personal” se determina específicamente en la vestimenta que utiliza el personal de seguridad ciudadana y la responsabilidad de tener una correcta presentación y uso de las indumentarias. Este aspecto influye en la perspectiva del poblador, esto

calificara el profesionalismo y compromiso que posee el personal con sus labores para el cumplimiento de sus actividades.

4.3.1.4 Medios de comunicación

Este factor indica que es fundamental todo material didáctico y explicativo para así llegar a informar al usuario sobre todo tipo de eventos o mecanismos que estén ligado al orden público. Estos tipos de materiales pueden expresarse de manera visual o auditiva lo cual evalúa la forma, intención y argumentos al momento de emitir comunicados, eventos y/u otras manifestaciones públicas.

Estrategias del criterio elementos tangibles:

1. Renovar los equipos de cómputo de las oficinas del COED
2. Aumentar la flota de vehículos destinados al patrullaje.
3. Reorganizar los stands, equipos y muebles del COED para mejorar el ambiente y por ende el buen desarrollo de las actividades diarias
4. Difundir de manera masiva y hacer participé a los pobladores actividades y eventos referentes a seguridad ciudadana.
5. Diseñar material informativo con fin de orientar y persuadir sobre diversos temas dirigidos al mejoramiento de la seguridad.

4.3.2 Fiabilidad.

La fiabilidad, es la habilidad del personal para realizar su labor de manera cuidadosa y fiable. Esto hace referencia al cumplimiento y compromiso que deben tener los empleados con sus obligaciones laborales.

4.3.2.1 Cumplimento

El cumplimiento es el primer factor o indicador del criterio “Fiabilidad” lo cual en la metodología refiere que este atributo consiste en seguir un registro establecido, aplicando métodos y planificaciones dentro de la formalidad para un sector determinado y también significa el cumplimiento de actividades por parte del personal en peticiones específicas del usuario.

4.3.2.2 Compromiso

El compromiso se define como el nivel del desempeño y motivación que posee al personal de seguridad ciudadana al cumplir sus labores cotidianas.

Se refiere al usuario que percibe el servicio interpretara que tan comprometido observa al personal para realizar las actividades del plan de acción de seguridad ciudadana y de paso que tanto interés muestra este personal para atender las peticiones del mismo.

4.3.2.3 Eficacia

Se puede definir que es aquella actividad realizada de manera correcta sin importar la cantidad de recursos económicos o de tiempo que se emplea al hacerlo.

Es por eso por lo que se direcciona básicamente al cumplimiento de las labores del personal para cubrir las expectativas del usuario.

4.3.2.4 Eficiencia.

La “Fiabilidad” se puede definir bajo el régimen de la metodología SERVUAL que es la manera correcta de ejecutar actividades optimizando la mayor parte de recursos.

Estrategias del criterio Fiabilidad:

1. Reorganización de la cobertura del personal de patrullaje a zonas de mayor índice de incidencia de inseguridad.
2. Implementar sistema capacitaciones al personal administrativo y serenazgo.
3. Realizar actividades de integración entre el personal de seguridad ciudadana.
4. Establecer horarios de oficina para mejorar el orden de atención.
5. Aumentar el número de personal de seguridad ciudadana.

4.3.3 Capacidad de respuesta

Lo podemos definir como la agilidad y disposición que posee un personal encargado para ofrecer un servicio en tiempo estimado y de forma solicitada. Este criterio será evaluado únicamente por el que lo percibe, y así mismo podrá tener la impresión de que tanto interés y preocupación tiene el personal con el servicio que brinda.

4.3.3.1 Precaución.

Este aspecto conforma el criterio de capacidad de respuesta, hace connotación a la pro actividad en realizar ciertas actividades o aplicar ciertos métodos para disminuir riesgos que atenten contra las facultades del servicio brindado. Es por ello que, para contar con una ejecución certera del criterio, se deben conocer o tener referencias de los posibles escenarios de problemática a futuro, que podrían dificultar una eficiente calidad de servicio.

4.3.3.2 Tiempo establecido

Este indicador concierne al criterio de capacidad de respuesta, y se puede definir que es el tiempo que demora el personal para realizar un servicio de forma directa o indirecta al usuario. Dentro de los conceptos de la metodología SERVQUAL este aspecto se refiere a la responsabilidad y respeto de tiempos para brindar un servicio de forma adecuada y segura, cumpliendo también en su totalidad los requerimientos que demande el servicio para catalogarlo correcto.

4.3.3.3 Agilidad

El indicador agilidad es el principal factor que caracteriza a la capacidad de respuesta. Definiéndolo de manera más precisa este factor es el atributo o habilidad para derivar un servicio con eficiencia, ejecutándolo de manera rápida y satisfactoria sobrepasando las expectativas del usuario.

4.3.3.4 Disposición

Este factor posee relación directa con el indicador agilidad, dado que para evaluar un servicio estos dos aspectos se miden por igual.

Definiéndolo dentro de la metodología SERVQUAL, este indicador es la voluntad y motivación que refleje el personal para cumplir sus actividades y metas. También hace referencia al grado de disponibilidad que este otorgue de manera cautelosa e inmediata a los inconvenientes o inquietudes que mantenga el usuario.

Estrategias del criterio capacidad de respuesta.

1. Implementar una caseta de serenazgo para la observación y monitoreo de seguridad.
2. Realizar inducciones de manera constantes al personal para mejorar la reacción antes eventualidades y hechos inesperados.
3. Mejorar los protocolos para reducir el tiempo de las sugerencias, reclamos y atención.
4. Evaluación constante dirigida al personal de seguridad ciudadana para medir su rapidez y desempeño.

4.3.4 Seguridad

El criterio de seguridad podemos definirlo según la metodología SERVQUAL como los conocimientos, la atención brindada por los empleados, la habilidad para inspirar confianza y credibilidad. Esta definición es la más precisa y entendible haciendo referencia al criterio de seguridad. En la presente definición se observa términos relevantes que servirán para subdividirlos en los futuros indicadores que conformen el criterio.

4.3.4.1 Cortesía

La cortesía es el indicador que hace referencia al trato y amabilidad que tiene el personal para brindar un servicio determinado. Según la metodología SERVQUAL la cortesía es la delicadeza es decir palabras o actitudes que hacen agradable la estancia para el usuario al recibir el servicio. En pocas palabras la cortesía se manifiesta directamente con el trato establecido con el trato del personal conociendo de por sí, los intereses del que percibe el servicio.

4.3.4.2 Confianza

La confianza hace referencia al grado de convicción que tienen los usuarios sobre un servicio recibido. Este aspecto habla del nivel de convencimiento que genera el personal con sus actividades realizadas para brindar un servicio de calidad.

Dentro de la metodología SERVQUAL radica en transmitir firmeza y serenidad al realizar actividades para brindar un servicio adecuado.

4.3.4.3 Credibilidad

El indicador de credibilidad es el factor que hace referencia a la veracidad de palabras y/o acciones por parte del personal al brindar un servicio determinado, por lo tanto, el protagonista que se encargara de determinar ese aspecto en mención es únicamente el usuario que percibe el servicio.

4.3.4.4 Profesionalismo

El profesionalismo es el indicador que hace referencia a las capacidades, conocimientos y habilidades que el personal posee para brindar un servicio totalmente adecuado y alcance las expectativas del usuario.

Estrategias del criterio Seguridad.

1. Realizar un control interno y externo del desempeño del personal de seguridad ciudadana.
2. Crear un reconocimiento social y un sistema de protección al personal de seguridad ciudadana.
3. Implementar iluminación en zonas afectadas por el delito.

4.3.5 Empatía

Dentro a lo que concierne al criterio de empatía, podemos describir que es el último criterio para analizar la calidad de servicio. La empatía en términos simple es aquella condición de ponerse en el lugar de otro contemplando sus dificultades o circunstancias por la que este pasa. Dentro de la metodología SERVQUAL este criterio se define como la atención individualizada que ofrece el personal a los usuarios.

4.3.5.1 Accesibilidad

Se puede definir como el grado de facilidad para obtener o saber algo determinado. Este aspecto en lo que concierne según metodología SERVQUAL, se puede definir como la disposición que posee el usuario que percibe el servicio para obtener información o ser atendido de forma individualizada

4.3.5.2 Comunicación.

La comunicación hace referencia a la interacción verbal del personal con el usuario por los diferentes medios de comunicación que se puedan utilizar para agilizar y prescindir de un servicio. Dentro de la metodología SERVQUAL, la comunicación se puede definir como el acceso directo que tiene el usuario para informar al personal de sus expectativas y carencias del servicio que se brinda.

4.3.5.3 Compresión al usuario.

La compresión al usuario es el último factor dentro del criterio de empatía. Se define como la postura o esfuerzo de conocer a los usuarios y entender sus expectativas con respecto

al servicio. En cuanto la metodología SERVQUAL, la define como la disposición de cubrir los requerimientos de los usuarios para brindar un adecuado servicio.

Estrategias del criterio Empatía.

1. Apertura de un buzón de mensajerías de sugerencias y reclamos dentro del establecimiento del comité de seguridad ciudadana para tener una mayor aproximación con el poblador.
2. Ejecutar visitas a domicilios, por parte del personal de Patrullaje, a zonas con más riesgos de inseguridad, para fomentar interacción con el poblador.
3. Realizar encuestas a los pobladores para conocer de manera más profunda sus deseos e inquietudes respecto al servicio de seguridad ciudadana.
4. Fomentar reuniones con las juntas vecinales para establecer o proponer ideas que ayuden al mejoramiento del servicio.

Anexo N° 05

Imágenes

