



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de  
Casca en el año 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Matute Narro; Johana Anali

**ASESORA METODÓLOGA:**

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

**ASESORA ESPECIALISTA:**

Mg. Martín Ferradas Burga

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing

TRUJILLO - PERU

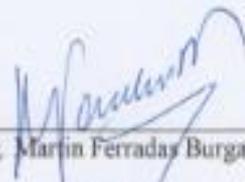
2018

**Página del Jurado**



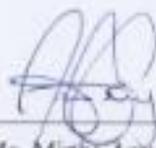
---

Dra. Olenka Espinoza Rodriguez  
Presidente



---

Mg. Martin Ferradas Burga  
Secretario



---

Mg. Mirtha Armas  
Vocal

## Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar lejos, para cumplir mis sueños. Como es titularme como licenciada en Administración, por ello agradezco y pido que siempre me cuides y me brindes ese amor tan grande que das por todos nosotros.

A mis padres Esther Narro Caján y Vidal Matute Hoyos, por siempre brindarme su apoyo y amor, por motivarme y darme fuerzas para seguir adelante cumpliendo mis objetivos y metas que me propongo.

A mi enamorado Segundo Ledesma Torres, por siempre estar conmigo apoyándome en mi formación profesional, por cuidarme, protegerme y brindarme todo su amor.

A mis hermanos y sobrinas, por su apoyo.

## Agradecimiento

A mi metodóloga Olenka Espinoza Rodríguez por sus orientaciones y ayuda para realizar la presente investigación.

A mi asesor Martin Ferradas Burga por su apoyo en la realización de mi investigación.

A la Municipalidad Distrital de Cascas, por brindarme la información requerida para poder realizar la presente tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales por ser parte de mi formación, y de mi meta lograda y por formar a estudiantes triunfadores.

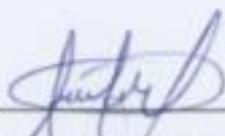
### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Johana Anali Matute Narro con DNI N° 70249802, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que adjunto es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo el juramento que todos los datos e información que se presentó en la presente tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido sumo la responsabilidad que corresponda a cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me somete a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio del 2018.



---

Matute Narro, Johana Anali

DNI N°

70249802

## Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad de servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018. Con la finalidad de determinar la calidad del servicio de la Municipalidad de Cascas, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción .....	11
<b>1.1. Realidad Problemática .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Trabajos Previos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.1. Definiciones de Calidad.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.2. Calidad de Servicio.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.2.1. Dimensiones de Calidad de Servicio.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.2.2. Medición.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.2. Seguridad Ciudadana.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.3.1. Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana .....</b>	<b>20</b>
<b>1.3.3.2. Conasec.....</b>	<b>20</b>
<b>1.3.3.3. Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Cascas.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.3.3.1. Situación actual de Seguridad Ciudadana .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.3.3.2. Desde la Perspectiva Ciudadana .....</b>	<b>22</b>
<b>1.3.3.3.3. Desde la Perspectiva Municipal .....</b>	<b>23</b>
<b>1.3.3.3.4. Desde la Perspectiva Policial .....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.3.4. Secretario Técnico.....</b>	<b>25</b>
<b>1.3.3.4.1. Funciones del Secretario Técnico.....</b>	<b>25</b>
<b>1.4. Formulación del Problema.....</b>	<b>26</b>
<b>1.5. Justificación del Estudio.....</b>	<b>26</b>
<b>1.5.1. Conveniencia .....</b>	<b>26</b>
<b>1.5.2. Relevancia social.....</b>	<b>26</b>
<b>1.5.3. Implicaciones prácticas .....</b>	<b>26</b>

1.5.4. Utilidad metodológica .....	26
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos.....	27
1.7.1. Objetivo general .....	27
1.7.2. Objetivos específicos .....	27
II. Método .....	28
2.1. Diseño de investigación .....	29
2.2. Variables, Operacionalización.....	29
2.2.1. Variables .....	29
2.3. Población y Muestra .....	31
2.3.1. Población .....	31
2.3.2. Muestra .....	31
2.3.3. Tipo de Muestreo.....	32
2.3.4. Unidad de análisis.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	32
2.4.2. Instrumento,Validación y confiabilidad del instrumento.....	33
2.5. Métodos de análisis de datos.....	33
2.6. Aspectos éticos.....	33
III. Resultados .....	34
IV. Discusión.....	41
V. Conclusiones.....	47
VI. Recomendaciones.....	50
VII. Propuesta .....	52
VIII. Referencias .....	57
Anexos	
Anexo 01. Matriz de consistencia	
Anexo 02. Instrumento de Medición	
Anexo 03. Constancia de validación	
Anexo 04. Confiabilidad del Instrumento	
Anexo 05. Análisis de datos	
Anexo 06. Ficha Técnica	
Anexo 07. Cronograma de Actividades del Plan	

## Resumen

El presente estudio de investigación habla acerca de la calidad de servicio de seguridad ciudadana, donde se conoce que la calidad de servicio es un factor muy importante ante la población, se formuló como objetivo general determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018, para la cual, se aplicó un estudio descriptivo no experimental de corte transversal, la población está conformada por los pobladores que residen en el distrito de Cascas, el tamaño de la muestra se determinó a través del muestreo aleatorio simple considerando los 374 pobladores que fueron encuestados, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, su instrumento estuvo constituido por un cuestionario estructurado, basado en el modelo SERVQUAL. Sus resultados indicaron que los pobladores determinan el servicio regular y bueno, elementos tangibles referidos a sus equipos de apariencia moderna e instalaciones físicas del área de seguridad ciudadana, fiabilidad que no demuestran sincero interés en resolver sus problemas, capacidad de respuesta que no obtuvieron información necesaria, seguridad que no se encuentran seguros, empatía conocen sus necesidades y preocupaciones. En conclusión, la Municipalidad de Cascas que brinda el servicio de seguridad ciudadana se encuentra brindando un servicio de gran medida, la cual genera que los pobladores se sientan seguros, además se demostró que la hipótesis planteada, no se acepta ya que los resultados obtenidos en la investigación están en un nivel Bueno.

Palabras clave: percepción, calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## Abstract

This research study talks about the quality of service of citizen security, where it is known that the quality of service is a very important factor in the population, it was formulated as a general objective to determine the level of perception of the quality of the security service citizen that provides the Municipality of Cascas in the year 2018, for which, a descriptive non-experimental cross-sectional study was applied, the population is made up of the residents who reside in the district of Cascas, the sample size was determined at Through simple random sampling considering the 374 inhabitants that will be surveyed, the technique for data collection was the survey, its instrument was constituted by a structured questionnaire, based on the SERVQUAL model. Their results indicated that the villagers determine the regular and good service, tangible elements referring to their modern appearance equipment and physical facilities of the citizen security area, reliability that does not show sincere interest in solving their problems, response capacity that did not obtain necessary information, security that are not safe, empathy know their needs and concerns. In conclusion, the Municipality of Cascas that provides the service of citizen security is providing a service of great measure, which generates that the settlers feel safe, in addition it was demonstrated that the proposed hypothesis, is not accepted since the results obtained in The research is at a good level.

Key words: perception, quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

# I. Introducción

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática:**

Al pasar los años, la seguridad ciudadana se convirtió en preocupaciones cotidianas, y debate público de los países de la región. En el Perú la inseguridad crece cada vez más y requiere de mejores políticas para que puedan brindar mejores soluciones a este problema. también se relaciona con los derechos humanos vinculados a la vida, es consignado en contribuciones y leyes.

El Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC). Fue creado para evaluar políticas a nivel nacional de seguridad ciudadana, con la finalidad de garantizar los derechos consagrados en la constitución Pública del Perú.

La Municipalidad Metropolitana de Lima está desarrollando el programa “Devuélvele a tu Ciudad” dirigida a jóvenes de “programas de Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público, con la finalidad de prestarles un servicio comunitario, realizando supervisiones y capacitaciones en los comités distritales de seguridad ciudadana. Trabajan este proyecto brindando servicio de serenazgo.

Los pobladores del distrito de Cascas se encuentran insatisfechos con el servicio que están brindando de seguridad ciudadana, ya que a pesar de los programas y actividades que realizan no logran generar una alta satisfacción esto es debido a que no obtienen soluciones inmediatas a sus problemas, por la cual la Municipalidad de Cascas realiza su gestión de Seguridad Ciudadana tomando en cuenta la decisión política de revertir la situación actual de inseguridad en el Distrito, realizando acciones importantes como: Trabajando con las Instituciones Educativas brindando charlas informativas sobre Seguridad Ciudadana, tratando de minimizar una de las infracciones más comunes que se genera en el distrito de Cascas que es transitar con vehículos sin documentación en regla, con la finalidad de que no se genere impunidad para que los pobladores se sientan seguros, trabajando con la PNP, Juntas Vecinales, y lograr generar que se establezca Serenazgo, con la finalidad de recuperar espacios públicos, minimizando el comercio ambulante, aplicando sanciones a las empresas de transportes, por tener paraderos informales, así como las licencias de funcionamiento de las empresas que deben ser en el terminal que cuenta nuestra ciudad y/o de acuerdo a su resolución expedida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Mediante los medios de comunicación (TV, Radio, Trípticos), brindaremos información sobre los vehículos menores, que no pueden quedar estacionados en lugares no permitidos.

Preguntas de investigación:

¿Cuál es el nivel de la percepción de los pobladores respecto a los elementos tangibles del área de seguridad ciudadana de la municipalidad de cascas en el año 2018?

¿Cuál es el nivel de la percepción de los pobladores respecto a la fiabilidad del servicio del área de seguridad ciudadana de la municipalidad de cascas en el año 2018?

¿Cuál es el nivel de la percepción de los pobladores respecto a la capacidad de respuesta que tiene el área de seguridad ciudadana de la municipalidad de cascas en el año 2018?

¿Cuál es el nivel de la percepción que tienen los pobladores sobre la seguridad del servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana de la municipalidad de cascas en el año 2018?

¿Cuál es el nivel de la percepción que tienen los pobladores sobre la empatía del servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana de la municipalidad de cascas en el año 2018?

## **1.2. Trabajos Previos**

Araujo (2014) en su artículo científico: Tiene como objetivo analizar la calidad de servicio percibida por los usuarios de los Programas de Postgrado. su tipo de investigación es descriptivo. Su población son los estudiantes, para identificar la muestra se realizó el muestreo aleatorio simple con asignación proporcional. Su instrumento estuvo constituido por un cuestionario estructurado, basado en el modelo SERVQUAL. Sus resultados indicaron que los usuarios determinan el servicio como poco satisfactorio. En conclusión, los participantes de la Universidad del Zulia, perciben que la calidad cubre medianamente sus expectativas en cuanto a los cinco componentes analizados, lo cual determino que se encuentran un poco insatisfechos.

Bardales (2016) en su tesis: Tiene como objetivo analizar la calidad del servicio percibida por los usuarios frente a los servicios que reciben en el centro de salud Mórrope. Su estudio es de tipo aplicativo de corte transversal y descriptivo. Su población está conformada por 333 personas, la cual se les aplico una encuesta del modelo SERVQUAL. Los resultados nos dan a conocer la calidad percibida de los usuarios. El MINSA hace referencia que utiliza varios aspectos para evaluar el servicio que recibe el usuario. En conclusión, al analizar la calidad se percatan que presenta mínimas brechas negativas, lo que se refiere que no es la causa de sus bajas coberturas.

Rodríguez (2015) en su artículo científico: Tiene como objeto determinar la calidad de servicio de comida rápida a partir de la participación del empleado de vanguardia, se aplica el modelo integral de brechas y la escala de Dineserv. Su población son los gerentes, empleados y clientes externos, a quienes se les aplicara una encuesta. Se observó el desempeño por parte del trabajador, también el cliente percibe la calidad de servicio, En conclusión, tenemos percepción de los trabajadores es baja lo cual se debe establecer reconocimientos, estimulaciones y motivaciones.

Guerrero (2014) en su artículo científico: Tiene como objetivo conocer la impresión que los consumidores tenían acerca del servicio que reciben de los supermercados. Los resultados se obtuvieron a través de la escala multi-item SERVQUAL, con 5 dimensiones en 22 items. Su población son clientes que acuden a los supermercados, esta investigación es cualitativa.

Ya que se muestran la insatisfacción que tienen los usuarios. En conclusión, la calidad es de gran importancia para sus proveedores ya que analizan la perspectiva del cliente, esto sirve para la toma de decisiones de la empresa de Ibagué.

Sánchez (2013) en su artículo científico: Tiene como objeto determinar la relación existente entre la calidad del servicio, la satisfacción y las expectativas de los usuarios de los servicios médicos hospitalario, su estudio es cuantitativo. Su muestra es de 200 usuarios. Su instrumento es de escala Servqual, con 5 dimensiones, se miden mediante la escala de Likert. Su cuestionario consta de 2 partes. La 1, explora las características sociodemográficas, y la 2, son 22 variables que examinan las dimensiones que esperan recibir y como lo recibió. Los resultados obtenidos sobre las expectativas de los usuarios Médico de Rioverde son más altas que de los Santa Catarina; no se encontró relación. Como resultado, la Clínica Santa Catarina tienen expectativas que superan a la satisfacción que perciben los usuarios. En cuanto al Centro Médico existe una mayor diferencia entre la satisfacción y las expectativas.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Definiciones de calidad**

##### **1.3.1.1. Philip Crosby**

Calidad son las necesidades de los clientes en características medibles, lo cual está diseñada para que el cliente se sienta satisfecho, por otro lado, el cliente siempre está observando diferentes grados de calidad. Crosby desarrollo 5 absolutos de la calidad: Conformidad de las necesidades; problema de calidad; economía de la calidad; coste de la calidad y por ultimo cero defectos. (Méndez Rosey, 2013)

Nos da entender que la calidad son necesidades que el cliente necesita basan y por eso se brinda satisfacción al producto. Son características calificadas, de propiedades, índole o nobleza, clase, cualidad, condición. (Méndez Rosey, 2013)

Riveros (2007). Calidad es el nivel de cumplimientos de los requisitos del servicio o producto, que el cliente necesita. Lo cual es necesario que las organizaciones realicen sus actividades de la mejor manera.

Cuatrecasas (2010) dice que la calidad de un servicio es un elemento que debe cumplir con las funciones y especificaciones, la cual fue diseñada.

Alcalde (2010) nos dice que cuando hablamos de calidad, estamos refiriéndonos a “la calidad que posee un determinado producto”. También dice que en hoy en día se trabaja en el concepto de calidad total, ya que se desea llegar a todas las áreas de una empresa.

### **1.3.2. Calidad de Servicio**

Relaciona la calidad del servicio con satisfacción del cliente, ya que a raíz de la satisfacción se puede medir el grado de satisfacción percibida por el cliente. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Las instituciones se manejan a través de la gestión de calidad, ya que a través de ello podrán lograr la satisfacción de sus clientes, tomando en cuenta el compromiso y buen desempeño que tienen desde el primer momento que inician su trabajo. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Civera (2008). Da entender que la calidad percibida se obtiene cuando satisface sus expectativas. Es decir, si el cliente percibe que la calidad de servicio brindada no cubre sus necesidades y requerimientos será una calidad baja, aun cuando la calidad para la organización es buena. Pero para que la organización logre que el cliente perciba una buena calidad de servicio tendrá que establecer distintos elementos como: la comunicación de marketing (puntualidad, relaciones públicas). (Bitner, 1990) da a conocer que es un requisito que tiene que ver con la experiencia satisfactoria e insatisfacción, lo cual el resultado son las prestaciones de servicio y las expectativas iniciales del mismo servicio.

Gutiérrez (2010) Considera que la calidad de servicio se relaciona con los resultados que se adquieren en un sistema, por lo que genera que es mejor incrementar la productividad, para obtener mejor resultado.

Las empresas buscan satisfacer a sus clientes claves, brindándoles un buen servicio con la finalidad de lograr mantener su lealtad, por ello es necesario saber qué es lo que el cliente necesita para satisfacer sus necesidades. (Jacques Horovitz, 1994)

Vázquez, Rodríguez & Díaz (1996). La calidad de servicio que el consumidor determina, sobre su percepción del servicio recibido. Se concluye que la calidad de servicio es el grado que satisface las necesidades del cliente. Para que el cliente se sienta atendido y servido.

Luego de observar varias definiciones de distintos autores, llego a la conclusión que la calidad de servicio, son expectativas que el cliente percibe inicialmente al recibir un servicio.

### ***1.3.2.1. Dimensiones de calidad de servicio***

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). Aducen que luego de sus extensos estudios de calidad de servicio, logra identificar cinco dimensiones que el cliente siempre utiliza para juzgar una compañía de servicios.

Las cuales son:

#### ***1.3.2.1.1. Elementos tangibles:***

Son apariencias de instalaciones físicas, equipamiento y personal, También son aspectos físicos que un cliente percibe en una organización. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

#### ***1.3.2.1.2. Fiabilidad:***

Es la habilidad y cuidado que tiene una organización al brindar un servicio prometido de forma adecuada y constante. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

#### ***1.3.2.1.3. Capacidad de Respuesta:***

Es proporcionar a los clientes brindando un servicio rápido y oportuno. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

#### *1.3.2.1.4. Seguridad (Garantía):*

Es la confianza y credibilidad que inspiran los trabajadores hacia sus clientes, a través de sus conocimientos, habilidades y una buena atención. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

#### *1.3.2.1.5. Empatía:*

Es la atención que ofrecen las organizaciones a sus clientes. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Estas dimensiones se refieren a los criterios de evaluación que realizan los clientes, ya se si se sienten satisfechos da a conocer que, si se está estableciendo un buen servicio, pero si el cliente no se siente a gusto con el servicio que brinda tendrán complicaciones ya que siempre el cliente tiene la razón.

#### **1.3.2.2. Medición:**

La Calidad de Servicio se mide de acuerdo al modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993).

### **1.3.3. Seguridad ciudadana**

Son los derechos de la sociedad, con el fin de disminuir las amenazas hacia su integridad personal, sus derechos y sus bienes. El estado tiene como obligación satisfacer las necesidades del ciudadano, brindándoles un mejor servicio. (González, 2003)

Seguridad ciudadana está relacionada con una política eficaz, además son problemas derivados de una administración estatal-gubernamental, la cual tiene como objetivo, proveer mejores servicios. (Tudela, 2010)

La seguridad ciudadana no solamente está a cargo de la Policía. Por lo que es conveniente adoptar un enfoque multidisciplinario, esto involucra a varios actores. El autor indica que existen dos elementos claves: los problemas de inseguridad, y, por otra parte, reducir o

contener, sus causas, manifestaciones y efectos. Las políticas deben dar a conocer que es necesario la ayuda pública y de los órganos gubernamentales, además de varias capacidades necesarias para dichos problemas. (Tudela, 2010)

Según las definiciones anteriores de seguridad ciudadana, nos da a entender que los problemas más importantes que afecta a la comunidad, ya que se siente amenazados.

Después de observar dichas definiciones, llego a la conclusión que la Seguridad Ciudadana es una de los más grandes problemas del Perú. Lo cual no se cuenta con una buena política para combatir la delincuencia, la violación y la inseguridad, por ello se genera participaciones de diversos autores para que puedan contribuir, y así lograr la paz y tranquilidad de toda la población.

#### ***1.3.3.1. El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC)***

Está relacionado con organismos del Sector Público y la Sociedad Civil, que tiene como finalidad garantizar la seguridad a nivel nacional.”

Fuente: Art. 2º del Título I del Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana aprobado con Decreto Supremo N° 012-2003-IN.

Después de observar el tema llegamos a la conclusión que el SINASEC es el encargado de coordinar y promover la participación ciudadana, la cual se realiza para minimizar la inseguridad.

#### ***1.3.3.2. CONASEC***

Esta creado para la formulación, conducción y evaluación de seguridad ciudadana. Participan el Estado, Gobiernos locales, a fin de garantizar a la población sus derechos y libertades. (Conasec, 2013)

Sus funciones principales del Consejo son:

Formular el Plan, promover la educación en los ciudadanos, promover la investigación brindando seguridad, evaluar la participación de seguridad ciudadana, realizar propuestas legislativas. (Conasec, 2013)

Conasec (2013), cuenta con un Secretario Técnico que es encargado de realizar coordinaciones.

Da a conocer que es el encargado de evaluar, formular y conducir la política de seguridad, lo cual genera que cada Municipalidad realice un Plan de Seguridad Ciudadana, con la que darán a conocer que actividades y metas se establecieron para disminuir la inseguridad a Nivel Nacional.

### ***1.3.3.3. Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Cascas***

#### *1.3.3.3.1. Situación actual de Seguridad Ciudadana*

Para los pobladores el mayor problema que se genera hoy en día es la inseguridad, lo cual es recomendable realizar registros de incidencias delictivas por zonas, con la finalidad de establecer un mapa delictivo de delincuencia menor. Para ello se implementó un local adecuado solo para Seguridad Ciudadana, que estará interconectado con la Policía Nacional del Perú, para que generen estrategias, respuestas y lecciones según el delito, también para que realicen programas de intervención. (Coprosec, 2017)

Realizar un diagnóstico actual de seguridad ciudadana con la participación de la ciudadanía, para capacitar al personal y brindar nuevas estrategias que generen la reducción de la delincuencia. (Coprosec, 2017)

Para reducir los delitos, tienen que tener en cuenta las propuestas de prevención, corrección y sanción. Teniendo en cuenta que el esfuerzo no es vano para combatir a la delincuencia, es necesario aplicar las políticas complementarias nacionales, exigiendo sus derechos y estableciendo un mecanismo de justicia contra los agresores. (Coprosec, 2017)

Da entender que la inseguridad es el problema con mayor preocupación para la población, por lo cual la Municipalidad de Cascas se vio con la determinación de implementar un local para Seguridad Ciudadana, lo cual servirá como centro de operaciones, la cual estará interrelacionada con la Policía nacional del Perú.

#### *1.3.3.3.2. Desde la Perspectiva Ciudadana:*

Es la apreciación de cada ciudadana que establece sobre la situación de seguridad ciudadana, que busca su seguridad y no el riesgo o daño a su integridad física y psicológica. (Coprosec, 2017)

Repotenciando los patrullajes en las calles por parte de la Policía Nacional, Aumentando las capacitaciones sobre Seguridad Ciudadana, analizando la falta de sistemas de videos de vigilancia en las zonas de riesgo para la seguridad ciudadana teniéndose como fundamento la prevención, dando a conocer que la Policía Nacional no interviene inmediatamente al llamado de la población ya que su vehículo se encuentra en mal estado de funcionamiento, verificando el consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, Fortaleciendo el Comité de Seguridad Ciudadana con la implementación del Servicio de Serenazgo en el Distrito de Cascas, de acuerdo a su realidad social, según El Minsa, le falta mayor apoyo en las actividades y campañas de salud ante las enfermedades contagiosas, por ultimo fortaleciendo a los educandos con los temas de Autoestima, Bullying, Violencia familiar, Buen trato, superación personal, con la finalidad de minimizar el abandono o deserción escolar. (Coprosec, 2017)

Se observa que desde la perspectiva ciudadana para disminuir la inseguridad se tiene que realizar y aplicar las actividades y metas plasmadas en el Plan. Con el fin de ayudar a la población a sentirse más seguro.

#### *1.3.3.3.3. Desde la Perspectiva Municipal:*

La Municipalidad Provincial Gran Chimú – Cascas: “promueve, apoya y reglamenta la participación vecinal en el desarrollo local. (Coprosec, 2017)

Actualmente se ha decidido revertir la situación actual de inseguridad, tomando acciones importantes como:

- a. Se ha presentado el año 2015, un proyecto de Seguridad Ciudadana denominado “Creación del servicio de Seguridad Ciudadana en el Distrito de Cascas Provincia Gran Chimú”, con el nivel de estudio se obtuvo la viabilidad del perfil el 03 de Junio del 2015 por la suma de 4 731 317.00 soles y que ha sido asignado con el código SNIP N°301884 en el Ministerio de Economía y Finanzas. (Coprosec, 2017)
- b. Trabajar en las Instituciones Educativas con charlas, seminarios, talleres en temas de Seguridad Ciudadana, participa el Sector Educación, Salud, Ministerio Publico, Poder Judicial, Policía Nacional del Perú y Municipalidad Provincial. (Coprosec, 2017)
- c. El CONASEC a, reiterara y solicitara a los regidores y su Alcalde, la Aprobación y Promulgación de Ordenanzas Municipales, con el fin de minimizar una de las infracciones más comunes, conducir vehículos sin documentación en regla, a fin de que nuestra población se encuentre segura y no en la incertidumbre de impunidad de los conductores donde muchos de ellos son menores de edad. (Coprosec, 2017)
- d. Recobrar los espacios públicos, mejorando el ornato y patrullaje integral PNP y Serenazgo en caso de activarse puesto que existe una ordenanza municipal de creación, así como la participación de Juntas Vecinales. (Coprosec, 2017)
- e. Minimizar el comercio ambulatorio, lo que genera informalidad Mediante la Expedición de Ordenanzas Municipales. (Coprosec, 2017)
- f. Aplicar las sanciones a las empresas de transportes, por tener paraderos informales, así como las licencias de funcionamiento acuerdo a su resolución expedida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (Coprosec, 2017)
- g. Hacer conocer a nuestra población mediante los medios de comunicación (TV, Radio, Trípticos), que los vehículos menores, no pueden quedar estacionados en lugares no permitidos, para lo cual la Municipalidad abrirá una zona de parqueo de vehículos menores debidamente señalizado, donde señale la autoridad de Transportes. (Coprosec, 2017)

Como conclusión que la actual gestión Municipal, decidió revertir la situación actual de inseguridad, a través de dichas acciones con la finalidad de proteger y cuidar a su población.

#### *1.3.3.3.4. Desde la Perspectiva Policial:*

Mantener el Orden Interno. Brindando protección a la población.

Para prevenir y combatir la delincuencia se debe contar con el apoyo de los vecinos, que viene a ser la sociedad organizada y que permita identificar, ubicar y capturar a los presuntos autores, ya que en la mayoría de veces los agraviados desisten de sus denuncias por temor y represalias conllevando a un clima de inseguridad e impunidad por parte de los autores de los ilícitos penales cometidos. (Coprosec, 2017)

Primero realiza la identificación, ubicación y capturas de las personas que se encuentren con requisitoria, realiza ejecuciones de operativos policiales, una de sus deficiencias es la falta de medios tecnológicos, realizan capacitaciones profesionales al personal policial en campo de la investigación y por ultimo hay una falta de presencia policial en los patrullajes policiales en el área urbana y rural, por la carencia de efectivos policiales. (Coprosec, 2017)

Da conocer que su finalidad es garantizar, mantener y establecer el orden público, a través de sus operativos, para proteger a la población y ayudar que no quede ningún delito impune.

#### *1.3.3.4. Secretario Técnico*

Es quien propone programas, planes y proyectos para su aprobación del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, también realiza seguimientos y evaluaciones de acciones aprobadas del distrito.

##### *1.3.3.4.1. Funciones del secretario técnico*

- a. Realizar Planes de Seguridad Ciudadana, a través de los objetivos estratégicos correspondientes al Desarrollo Regional, Provincial y Distrital de su jurisdicción.
- b. Proponer programas de seguridad ciudadana en el ámbito distrital.
- c. Presenta al Consejo el Plan de Seguridad Ciudadana aprobado por los integrantes de CODISEC.

- d. Dirige procesos de implementación, monitoreo y evaluación del Plan sobre la base de los lineamientos establecidos.
- e. Apoyar a la Policial Nacional del Perú para cumplir con los objetivos.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de percepción de los pobladores del Distrito de Cascas de la Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana ofrecido por la Municipalidad de Cascas, en el año 2018?

#### **1.5. Justificación de Estudio**

##### **1.5.1. Conveniencia:**

Ayudará a medir la calidad de servicio de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas a su población, para una mejor vida.

##### **1.5.2. Relevancia Social:**

Por otro lado, esta investigación es de mucha ayuda ya que beneficiara a los pobladores de cascás, para que la Municipalidad de Cascas mejore el servicio que está brindando, para una mejor vida.

##### **1.5.3. Implicancias prácticas**

Tiene como finalidad dar a conocer de qué manera la municipalidad de cascás puede dar soluciones al problema que se genera a raíz de la inseguridad, para que así logre que su población se sienta satisfecho.

##### **1.5.4. Utilidad metodológica**

Este informe servirá de fuente de información para futuras investigaciones que deseen investigar sobre calidad de servicio de Seguridad Ciudadana.

## **1.6. Hipótesis**

Hi: El nivel de percepción de los pobladores del Distrito de Cascas de la Calidad del Servicio de seguridad ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas es mala.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas, en el año 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- O1. Identificar el nivel de la percepción de los pobladores con respecto a los elementos tangibles del área de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018.
- O2. Identificar el nivel de la percepción de los pobladores con respecto a la fiabilidad del servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, en el año 2018.
- O3. Identificar el nivel de la percepción de los pobladores de Cascas sobre la capacidad de respuesta que tiene el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, en el año 2018.
- O4. Identificar cual es el nivel de la percepción que tienen los pobladores sobre la seguridad del servicio que brinda el área de seguridad ciudadana de la municipalidad de Cascas, en el año 2018.
- O5. Identificar el nivel de la percepción que tienen los pobladores de Cascas sobre la empatía del servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana de la municipalidad de Cascas, en el año 2018.
- O6. Elaborar una propuesta de mejora para la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018.

# **II. Método**

## 2. Método

### 2.1. Diseño de la Investigación

Será no Experimental de corte transversal, ya que el estudio de la variable se realizó en un tiempo determinado.

#### A. No Experimental:

Se brindará información tal como se dio en su contexto natural, sin manipular ni intervenir, para poder analizarlo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

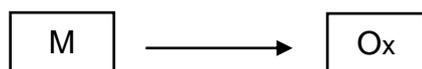
#### B. Transversal:

Se recolecto los datos en un tiempo determinado, se describió la variable y se analizó. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

#### C. Descriptivo:

Ya que se describió características fundamentales de la Municipalidad de Cascas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Formulación:



Donde:

M: Población de Cascas

Ox: Calidad de Servicio

### 2.2. Variable, Operacionalización

#### 2.2.1. Variable

- Calidad de Servicio

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Calidad de Servicio</b>	Calidad es igual a satisfacción del cliente, ya que explica que, la calidad solo es medida a través de la satisfacción de los clientes, así lograr identificar el nivel de satisfacción de ellos para lo cual es fundamental. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)	La Calidad de Servicio se medirá de acuerdo al modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).	Elementos Tangibles	Equipamiento	Ordinal
				Apariencia del personal	
			Fiabilidad	Características físicas	
			Capacidad de Respuesta	Habilidad	
			Seguridad (Garantía)	Disposición	
			Empatía	Credibilidad	
				Confianza	
			Grado de atención		

*Nota:* Se considera las dimensiones de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) para la variable de Calidad de Servicio

## 2.3. Población, Muestra

### 2.3.1. Población de Estudio:

Población: Pobladores que residen en Cascas que son un total de 14.191 en el año 2017.

### 2.3.2. Muestra:

La muestra de Los pobladores que residen en el distrito de cascas, se determinó para esta investigación la fórmula de la población conocida, en donde se establece un nivel de confianza del (95%) y un error de muestreo (5%).

Se utilizó la siguiente formula y los siguientes valores:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)N}{E^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

Dónde:            N = Pobladores de Cascas  
                      Z = Coeficiente de confiabilidad  
                      P = Proporción del Éxito  
                      E = Error de Estimación

Para obtener la muestra se usó los siguientes valores

N = 14 191 pobladores

Z (95%) = 1.96

P = 0.50

E= 0.05

Entonces el resultado de la muestra fue:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.50(1 - 0.50)14\,191}{(0.05)^2(14\,191 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50(1 - 0.50)}$$

$$= 374 \text{ Pobladores}$$

Para la realización del estudio se consideró a 374 pobladores de Cascas, información necesaria para aplicar las técnicas estadísticas.

### **2.3.3. Tipo de Muestreo:**

Se decidió aplicar un muestreo Aleatorio Simple para la selección de los pobladores que residen en cascas en el año 2017.

### **2.3.4. Unidad de análisis:**

Pobladores del Distrito de Cascas.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

### **2.4.1. Técnicas:**

- Se aplicó una encuesta, en la población de cascas en el periodo 2018.

#### **2.4.2. Instrumento:**

Se aplicó un cuestionario basada en el modelo Servqual, estructurado con la escala de Likert, basada en 22 preguntas, el que contiene las 5 dimensiones y 8 indicadores con 5 opciones de respuesta: La cual será contestada por los 374 pobladores de Cascas.

#### **2.4.3. Validez:**

Fue validado por los criterios de jueces en marketing, por dos especialistas y un metodólogo.

#### **2.4.5. Confiabilidad:**

Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que está realizada en la escala de tipo Likert, se encuestó a una población piloto de 20 personas . Se obtuvo una confiabilidad de 82.64%

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

Se aplicó en el campo estadístico descriptivo para determinar con medidas de tendencia central, tablas y/o figuras.

#### **2.6. Aspectos éticos**

Esta investigación cumple con todas las normas, demostrando total transparencia, del uso de medios lícitos, liberado de presiones y de intereses subalternos o meramente monetarios.

# **III. Resultados**

### III. Resultados

Calidad de Servicio por dimensión:

Tabla 3.1.

Dimensión	Promedio
Elementos Tangibles	3,20
Fiabilidad	3,09
Capacidad de Respuesta	3,82
Seguridad	4,13
Empatía	3,74
Total	3,58

*Nota.* Elaboración Propia

Según los resultados en la tabla 3.1 y teniendo en cuenta que la escala de medición utilizada establece un puntaje que va del 1 al 5, el promedio alcanzado fue de 3,58 la cual representa un valor cuyo significado relativo permite ubicar a esta variable en una situación “buena”. Asimismo, se puede observar que la seguridad es la que mejor puntaje alcanza (4,13), seguida de la capacidad de respuesta (3,82). La dimensión con menor puntaje es la de fiabilidad (3,09).

Objetivo 1: Identificar el nivel de la percepción de los pobladores con respecto a los elementos tangibles del área de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018.

Tabla 3.2

Elementos Tangibles del área de seguridad ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas.

	Equipos		Instalaciones Físicas		Apariencia		Materiales	
	F	%	F	%	F	%	f	%
Excelente	0.0	0.0	0.0	0.0	32	8.6	0.0	0.0
Bueno	79	21.1	81	21.7	302	80.7	162	43.3
Regular	150	40.1	132	35.3	40	10.7	127	34.0
Malo	145	38.8	161	43.0	0.0	0.0	85	22.7
Muy malo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado de las encuestas realizadas a los pobladores sobre la Calidad del Servicio de seguridad Ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas.

La tabla 3.2 muestra que el 40.1% de los pobladores se encuentran en el nivel regular ya que para ellos el área de seguridad ciudadana cuenta con pocos equipos de apariencia moderna; el 43% de los pobladores se encuentran en un nivel malo ya que el área de seguridad ciudadana no tiene una instalación física adecuada para brindar un buen servicio; el 80.7% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que la apariencia del secretario técnico si es la correcta al brindar el servicio; el 43% de los pobladores se encuentran en un nivel bueno ya que el área de seguridad ciudadana brinda los materiales necesarios que contienen información precisa para sus requerimientos. En general la dimensión de elementos tangibles se encuentra en un promedio de 3.20 lo cual nivel Regular.

Objetivo 2: Identificar el nivel de la percepción de los pobladores con respecto a la fiabilidad del servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, en el año 2018.

Tabla 3.3

Fiabilidad que ofrece el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas.

	Promete		Problema		Realiza		Concluye		Sin Errores	
	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Excelente	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Bueno	154	41.2	127	34.0	109	29.1	89	23.8	90	24.1
Regular	92	24.6	152	40.6	184	49.2	201	53.7	217	58.0
Malo	128	34.2	95	25.4	81	21.7	84	22.5	67	17.9
Muy malo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado de las encuestas realizadas a los pobladores sobre la Calidad del Servicio de seguridad Ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas.

La tabla 3.3 muestra que el 41.2% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que el área de seguridad ciudadana si realiza a tiempo lo que ofrece; el 40.6% de los pobladores se encuentran en el nivel regular ya que el área de seguridad ciudadana si muestra un sincero interés en solucionar su problema; el 49.2% de los pobladores se encuentran en el nivel regular ya que el servicio que brinda el área de seguridad ciudadana a la primera vez es regular; el 53.7% de los pobladores se encuentran en el nivel regular ya que el área de seguridad ciudadana no siempre concluye el servicio que brinda en el tiempo acordado; el 58% de los pobladores se encuentran en el nivel regular ya que el área de seguridad ciudadana brinda el servicio con pocos errores. En general la dimensión Fiabilidad obtiene como promedio un 3.09 en la que se encuentra en un nivel regular.

Objetivo 3: Identificar el nivel de la percepción de los pobladores de Cascas sobre la capacidad de respuesta que tiene el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, en el año 2018.

Tabla 3.4

Capacidad de Respuesta que ofrece el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas.

	Informa		Ofrece		Ayudar		Ocupado	
	F	%	F	%	f	%	f	%
Excelente	0.0	0.0	0.0	0.0	105	28.1	70	18.7
Bueno	159	42.5	209	55.9	269	71.9	244	65.3
Regular	215	57.5	165	44.1	0.0	0.0	60	16.0
Malo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Muy malo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	374	100	374	100	374	100	374	100

*Nota:* Resultado de las encuestas realizadas a los pobladores sobre la Calidad del Servicio de seguridad Ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas.

La tabla 3.4 muestra que el 57.5% de los pobladores se encuentran en el nivel regular ya que el secretario técnico informa de manera puntual acerca de las condiciones del servicio de seguridad ciudadana; el 55.9% de los pobladores se encuentran en el bueno ya que el secretario técnico de seguridad ciudadana ofrece un servicio rápido y de calidad según a las necesidades de los pobladores; el 71.9% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que el secretario técnico de seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar a la población; el 65.3% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que el secretario técnico de seguridad ciudadana nunca se encuentra demasiado ocupado como para no atender a la población. En general la Capacidad de Respuesta obtuvo un promedio de 3.82 en la se encuentra en un nivel bueno.

Objetivo 4: Identificar cual es el nivel de la percepción que tienen los pobladores sobre la seguridad del servicio que brinda el área de seguridad ciudadana de la municipalidad de Cascas, en el año 2018.

Tabla 3.5

Seguridad que ofrece el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas.

	Comportamiento		Seguros		Amable y Cortes		Conocimientos	
	F	%	f	%	f	%	F	%
Excelente	91	24.3	0.0	15.0	153	40.9	134	35.8
Bueno	225	60.2	130	34.8	221	59.1	240	64.2
Regular	58	15.5	244	65.2	0.0	0.0	0.0	0.0
Malo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Muy malo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Total</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>115</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

*Nota:* Resultado de las encuestas realizadas a los pobladores sobre la Calidad del Servicio de seguridad Ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas.

La tabla 3.5 muestra que el 60.2% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que el comportamiento del secretario técnico les transmite confianza, con el fin de orientarlos en el servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana; el 65.2% de los pobladores se encuentran en el nivel regular ya que ellos no se sienten del todo seguros con el servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana; el 59.1% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que el secretario técnico de seguridad ciudadana es siempre amable y cortés con la población; el 64.2% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que el secretario técnico de seguridad ciudadana tiene los conocimientos suficientes para poder responder a sus preguntas de forma clara y precisa. En general la dimensión de seguridad obtuvo un promedio de 4.13 en la que se encuentra en un nivel regular.

Objetivo 5: Identificar el nivel de la percepción que tienen los pobladores de Cascas sobre la empatía del servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana de la municipalidad de Cascas, en el año 2018.

Tabla 3.6

Empatía que ofrece el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas.

	Atención		Horarios		Personal		Intereses		Necesidades	
	f	%	F	%	F	%	f	%	F	%
Excelente	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	67	17.9	124	33.2
Bueno	182	48.7	276	73.8	223	59.6	86	23.0	250	66.8
Regular	192	51.3	98	26.2	151	40.4	221	59.1	0.0	0.0
Malo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Muy malo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	374	100	374	100	374	100	374	100	374	100

*Nota:* Resultado de las encuestas realizadas a los pobladores sobre la Calidad del Servicio de seguridad Ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas.

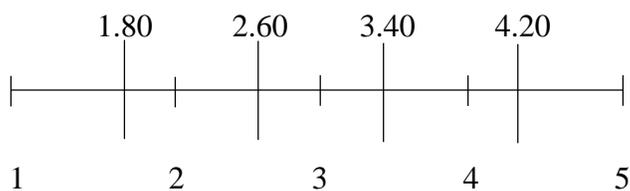
La tabla 3.6 muestra que el 51.3% de los pobladores se encuentran en el nivel regular ya que poco es la atención individualizada que ofrece el área de seguridad ciudadana; el 73.8% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que el área de seguridad ciudadana tiene horarios de trabajo flexible y adaptado para la atención; el 59.6% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que el área de seguridad ciudadana cuenta con un secretario técnico que ofrece una atención individualizada logrando satisfacerlos; el 59.1% de los pobladores se encuentran en el nivel regular ya que el área seguridad ciudadana casi siempre se preocupa por los mejores interés de la población; el 66.8% de los pobladores se encuentran en el nivel bueno ya que el área de seguridad ciudadana sabe y conoce cuales son las necesidades de la población. En general la Empatía obtuvo un promedio de 3.74 en la que se encuentra en un nivel bueno.

### 3.1. Comprobación de hipótesis:

Hi: El nivel de percepción de los pobladores del Distrito de Cascas de la Calidad del Servicio de seguridad ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas es mala.

#### 3.1.1. Valor numérico de las alternativas del cuestionario:

Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1



#### 3.1.2. Puntaje:

Valor Máximo	5
Valor Inferior	1
Diferencia	4
Intervalo	5
Rango	$4/5 = 0.80$

### 3.1.3. Medición:

Muy malo	1 – 1.80
Malo	1.81 – 2.60
Regular	2.61 – 3.40
Bueno	3.41 – 4.20
Excelente	4.21 – 5.00

Según se comprobó que el mayor puntaje de los pobladores que residen en el Distrito de Cascas, es el puntaje de 3.58 la cual se encuentra en el intervalo Bueno.

### 3.1.4. frecuencia y porcentaje de la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018.

Tabla 3.7

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0
Malo	0	0
Regular	50	13
Bueno	324	87
Excelente	0	0
Total	374	100

*Nota:* Elaboración propia.

Según la tabla 3.7. la hipótesis no se corrobora ya que se registra 324 respuestas para el Ítem “Bueno”, lo que indica que los pobladores están satisfechos con las 5 dimensiones medidas en la encuesta, por lo tanto, la Municipalidad de Cascas de cierto modo está tratando de cumplir con sus necesidades del poblador.

# **IV. Discusión**

#### **IV.- Discusión**

En la actualidad las Municipalidades que brinda el servicio de seguridad ciudadana reciben quejas y molestias por parte de la población, por la demora en brindar el servicio, por la demora en solucionar sus problemas, porque con los equipos que trabajan no son lo suficientes necesarios para poder brindar el servicio, porque sus instalaciones físicas no son las más adecuadas ya que no cuentan con buena infraestructura, porque en algunos casos los trabajadores no muestran ningún interés en ayudar o no tienen los conocimientos suficientes para responder las preguntas de los pobladores, son muchas las situaciones que se pueden observar si se trata de brindar un servicio de calidad, las Municipalidades que prestan este servicio, tratan que a diario las poblaciones se lleven una buena imagen de ellas, por lo cual, contratan a su personal altamente calificado para brindar el servicio, obteniendo mejores equipos con nuevas tecnologías y deseando mantener sus instalaciones en perfectas condiciones con las necesidades de las poblaciones y aun así las Municipalidades no logran un 100% de satisfacción hacia las poblaciones, por ello se planteó esta investigación con el propósito de determinar la percepción que tienen los pobladores acerca del servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas, cuyo propósito fue determinar en qué porcentaje de calidad de servicio se encuentra la Municipalidad de Cascas al brindar el servicio de Seguridad Ciudadana para los pobladores.

Las limitaciones que se presentaron en el transcurso de la investigación, se dio en el momento de recolectar los datos mediante el cuestionario, ya que, algunos pobladores no deseaban que se les realice la encuesta porque no querían que sus respuestas se malinterpretaran, pero aun así se siguió adelante realizando las encuestas con la finalidad de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Los resultados obtenidos en la tabla 3.2 buscaron identificar el nivel de la percepción del poblador con respecto a los elementos tangibles del área de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas, obteniendo en el ítems regular un porcentaje del 40.1% para la pregunta de que si el área de seguridad ciudadana cuenta con pocos equipos de apariencia moderna, seguido de un 43% del ítems malo para la pregunta las instalaciones físicas del área

de seguridad ciudadana no son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio, el 80.7% del ítems bueno para la pregunta de que si el secretario técnico tiene buena apariencia personal, el 43% del ítems bueno para la pregunta los materiales asociados que ofrece el área de seguridad ciudadana contiene información precisa a sus requerimientos. lo cual se corrobora con Gutiérrez (2010), donde dice que es mejor incrementar la productividad para obtener mejores resultados considerando los mejores recursos la cual serán útiles para generar un mejor servicio.

Observando los resultados de dicha investigación, se identifica que para que se realice un buen servicio de seguridad ciudadana en el distrito de cascás es necesario que cuenten con equipos modernos, para que puedan informar y brindar el material necesario a sus requerimientos.

En la tabla 3.3 buscan identificar el nivel de la percepción del poblador con respecto a la fiabilidad del servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas, obteniendo que el 41.2% del ítems bueno para la pregunta donde el área de seguridad ciudadana promete hacer algo en un determinado tiempo, el 40.6% del ítems regular para la pregunta cuando el poblador tiene un problema el área de seguridad ciudadana muestra un sincero interés en solucionar, 49.2% del ítems regular para la pregunta si el área de seguridad ciudadana realiza bien el servicio a la primera vez, 53.7% del ítems regular para la pregunta el área de seguridad ciudadana concluye su servicio en el tiempo acordado, el 58% del ítems regular para la pregunta el área de seguridad ciudadana brinda su servicio sin errores. Lo cual se reafirma con Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) donde da conocer que las instituciones se manejan a través de la gestión de calidad, tomando en cuenta el compromiso y buen desempeño que tienen desde el primer momento que se inicia su trabajo.

Esto se refiere a que cuando se compromete a realizar algo en un tiempo acordado se debe de cumplir, ya sea estableciendo estrategias o nuevas soluciones, con la finalidad de lograr satisfacer al poblador.

En la tabla 3.4 buscan identificar el nivel de la percepción del poblador sobre la capacidad de respuesta que tiene el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, obteniendo que el 57.5% del ítems regular para la pregunta el secretario técnico informa de manera puntual

y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio de seguridad ciudadana, 55.9% del ítems bueno para la pregunta el secretario técnico de seguridad ciudadana ofrece un servicio rápido y de calidad según las necesidades del poblador, el 71.9% del ítems bueno para la pregunta el secretario técnico de seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar a la población, 65.3% del ítems bueno para la pregunta el secretario técnico de seguridad ciudadana nunca está demasiado ocupado para no atender a la población. Lo cual se revalida con Guerrero (2014) que nos dice que la calidad del servicio con respecto a sus proveedores de servicios, es de mucha importancia no sólo desde la perspectiva del cliente, sino como información básica para la toma de decisiones por parte de la gerencia de las grandes superficies de Ibagué.

Según los estudios, se da a conocer que es necesario informar sobre el servicio brindado, tanto a los pobladores como a los encargados del área de seguridad ciudadana.

En la tabla 3.5. buscan identificar el nivel de la percepción del poblador sobre la seguridad del servicio que brinda el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, obteniendo que el 60.2% del ítems bueno para la pregunta el comportamiento del secretario técnico le trasmite confianza a los pobladores, 65.2% del ítems regular para la pregunta los pobladores se sienten seguros con el servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana, 59.1% del ítems bueno para la pregunta el secretario técnico es amable y cortés son los pobladores, 64.2% del ítems bueno para la pregunta el secretario técnico tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas de los pobladores en forma clara y precisa, se ratifica con Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) donde nos dice que la calidad de servicio es el grado que satisface las necesidades del cliente, brindando un servicio: confiable y seguro.

Da a conocer la importancia que tiene un trabajador al brindar un buen servicio, transmitiendo confianza y seguridad al momento de informar o responder las preguntas planteadas por los usuarios.

En la tabla 3.6. buscan identificar el nivel de la percepción del poblador sobre la empatía del servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, obteniendo que el 51.3% del ítems regular para la pregunta el área de seguridad ciudadana brinda atención individualizada, 73.8% del ítems bueno para la pregunta el área de seguridad ciudadana cuenta con horarios de trabajo flexible y adaptado, 59.6% del ítems bueno para la pregunta el área de

seguridad ciudadana cuenta con un secretario técnico que ofrece una atención personalizada, 59.1% del ítems regular para la pregunta el área de seguridad ciudadana siempre se preocupa por los intereses de la población. 66.80% del ítem bueno para la pregunta el área de seguridad ciudadana conoce las necesidades del poblador. Se confirma con Bardales (2016) que dice que la calidad percibida presenta mínimas brechas negativas como consecuencia de una buena percepción de los servicios recibidos.

Se observa que cuando el trabajador brinda la información necesaria, el cliente obtiene una buena percepción acerca del servicio.

Finalmente, esta investigación sirve para que futuros pobladores deseen consultar con un modelo validado para Municipalidades, lo cual servirá para distintas Municipalidades que prestan el servicio de Seguridad Ciudadana, para que puedan medir la calidad de servicio que están brindando ya que para la población es importante, la cual ellos desean sentirse seguros y protegidos.

# **V. Conclusiones**

## V. Conclusiones

- 5.1. Se determinó que los elementos tangibles en el área de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas, realmente es importante ante la población, lo cual se demuestra a través de los resultados obtenidos en la investigación, ya que un 40.1% de los pobladores encuestados se encuentran en un nivel regular debido a que el área de seguridad ciudadana no cuenta con equipos de apariencia moderna para brindar un mejor servicio, el 43% de los pobladores encuestados están en un nivel malo ya que las instalaciones físicas del área no son realmente las adecuadas para brindar el servicio. Esto se debe a que la Municipalidad de Cascas no brinda los equipos modernos necesario para el área de seguridad ciudadana, tampoco arregla su infraestructura. (Tabla 3.2)
- 5.2. Se determinó que la fiabilidad tiene como resultado que los pobladores en su mayoría se encuentran en un nivel regular debido a que el área de seguridad ciudadana no muestra un sincero interés en resolver sus problemas en el tiempo acordado y sin errores, lo cual permite observar que los pobladores no se sienten tan seguros con el servicio brindado. (Tabla 3.3)
- 5.3. Se determinó que la capacidad de respuesta del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, es el 57.5 % de los pobladores encuestados que se encuentran en el nivel regular ya que no obtuvieron la información necesaria sobre el servicio. (Tabla 3.4)
- 5.4. Se determinó que el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, tiene como porcentaje de seguridad un 65.2 % de los pobladores encuestados la cual se encuentran en el nivel regular ya que no se encuentran tan seguros con el servicio que brinda. (Tabla 3.5)

5.5. Se determinó que la empatía del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Cascas, es bueno ya que los pobladores encuestados dan a conocer que tanto el área de seguridad ciudadana como el mismo secretario técnico conocen sus necesidades y preocupaciones. (Tabla 3.6)

5.6. Finalmente se comprueba que la Municipalidad de Cascas que brinda el servicio de seguridad ciudadana no está altamente establecida como para brindar una calidad de servicio, además se demostró que la hipótesis planteada fue el nivel de percepción de los pobladores de Cascas de la calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas es mala, la cual no se acepta ya que los resultados obtenidos en la investigación están en un nivel Bueno. (Tabla 3.7)

# **V. Recomendaciones**

## VI. Recomendaciones

Al Secretario Técnico de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Cascas, se le recomienda.

- 6.1. Mejorar la infraestructura del área de seguridad ciudadana y adquirir nuevos equipos de apariencia moderna.
- 6.2. Mostrar a la población a través de actividades que el área de seguridad ciudadana si muestra un sincero interés en resolver sus dudas y problemas sin errores y en el tiempo acordado.
- 6.3. Realizar charlas, actividades, talleres y capacitaciones a las Instituciones y a la ciudadanía en general, con el fin de informar sobre el servicio de seguridad ciudadana, a través de folletos, trípticos o exposiciones la cual deben participar la PNP, Poder Judicial, Salud.
- 6.4. Determinar qué tan seguros se encuentran los pobladores con el servicio que brinda el área de seguridad ciudadana, luego de obtener los resultados deberán establecer nuevas estrategias con el fin de hacer sentir a la población segura y protegida.
- 6.5. Seguir brindando la atención personalizada, con el fin de que los pobladores se sientan muy a gusto, también dando a conocer que, si se preocupan por las necesidades del poblador, lo cual están dispuestos a lograr minimizar la inseguridad brindar un servicio mejor.
- 6.6. A futuros investigadores se recomienda realizar estudios correlacionales con diseño No experimental en donde se relacione la Calidad de Servicio y la Satisfacción.

# **VI. Propuesta**

## **VII. Propuesta**

### **1.1. Introducción**

La inseguridad ciudadana actualmente es un problema que pone en riesgo día a día a los habitantes del Distrito de Cascas, razón por la cual es una problemática que se debe priorizar por las autoridades del actual comité de seguridad ciudadana.

Esto es debido a los altos índices delictivos que aumentan, por la cual se debe realizar coordinaciones con la Policía Nacional del Perú, para realizar estrategias para combatir la inseguridad tanto en la provincia como en las comunidades.

Hoy en día se realizan varios avances en seguridad ciudadana, esto es gracias a la labor conjunta de las instituciones del nivel nacional, regional y local. Es por ello que se debe establecer una Dirección de seguridad ciudadana para realizar acciones de prevención con la finalidad que de asuman responsabilidades y decisiones con respecto a la seguridad en general y unir esfuerzos para luchar contra la inseguridad.

Para garantizarles seguridad a los habitantes, se comienza primero por la familia e incluye a otras áreas que tienen que ver con la problemática. Por la cual se plantea acciones conjuntas a la ciudadanía, con la participación de la Policía, liderado a través de la autoridad democrático que es el alcalde, liderazgo operativo es la autoridad policial el comandante, donde también está involucrado el Consejo Distrital de Seguridad Ciudadana.

El Servicio de Seguridad Ciudadana, es la organización que se encarga de la implementación, el mantenimiento y la ejecución de seguridad del distrito, a través de las labores de vigilancia pública preventiva, seguridad vial, atención de emergencias y todo aquello que garantice la seguridad de los vecinos, lo cual se dispondrá materiales y equipos necesarios con recursos locales. Para un mejor servicio.

Como finalidad será establecer mejor los niveles de orden y seguridad, mediante un trabajo integral sostenido de los organismos que conforman el CODISEC. Como

estableciendo diversas actividades que se deben de realizar para poder minimizar la inseguridad.

### **Objetivo General:**

Fortalecer el comité distrital de seguridad ciudadana con la participación de la ciudadanía, mediante programas informativas.

### **Objetivo Específico:**

- Fomentar la seguridad, articulando acciones de prevención, formación y control para la violencia que se genera en el distrito.
- Disminuir el pandillaje, la delincuencia y la drogadicción, así como la percepción de inseguridad de la población.
- Fomentar la prevención del delito, de protección y capacidad de respuesta.

### **Acciones estratégicas**

- Promover mecanismos de las interinstitucionales de Seguridad Ciudadana y prevención del delito.
- Programa de sensibilización y educación dirigidas a la población Distrital y a las áreas de borde.
- Fortalecimiento del Comité de Seguridad Ciudadana mediante los planes de contingencia en cada barrio del distrito.
- Promoviendo liderazgo en los integrantes del comité distrital, desarrollando actividades de prevención.
- Promoviendo programas y acciones integrales de capacitación y supervisión.
- Promoviendo el desarrollo de una cultura de seguridad ciudadana en la población.
- Promover la prevención de la delincuencia común en el distrito a través de la integración de algunas funciones con la PNP.

## Metas

- ✓ Se ha propuesto como meta, reducir los eventos criminales en el distrito, en un 10%. (delincuencia y pandillaje).
- ✓ La violencia familiar en un 70%.
- ✓ El consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública el 80%.
- ✓ Drogadicción a nivel de consumo en un 50%.
- ✓ Iluminación de los lugares oscuros en un 60%
- ✓ Poner cámaras en puntos estratégicos.

## Actividades

- ❖ Reuniones mensuales, así como audiencias públicas con los vecinos y sus respectivas juntas vecinales.
- ❖ Alianza Estratégica con la, PNP y Juntas Vecinales para el rol de patrullaje (vehicular)
- ❖ Permanente presencia Policial en el Distrito en todos los eventos programados por las diferentes instituciones del sector.
- ❖ Política adecuada de prevención y capacitación vecinal.
- ❖ Programa de patrullaje con PNP y Juntas Vecinales.
- ❖ Promover e implementar programas de “Vecino Vigilante”, “barrios Seguros” y “Policía Comunal”.
- ❖ Dinámico sistema de comunicación y procesamiento de información.
- ❖ Operativos inopinados permanente; preventivos y represivos.
- ❖ Juntas Vecinales de caracteres, preventivo, informativo y educativo y de proyección social.
- ❖ Talleres de capacitación productivas a los jóvenes y vecinos.
- ❖ Programa de seguridad ciudadana sin fronteras en convenio con otros distritos.
- ❖ Fortalecimiento del sistema de seguridad a través del Ministerio de Defensa.
- ❖ Promover las ferias Vecinales y distrital de seguridad ciudadana

- ❖ Convenio con empresas privadas para la logística y personal, así como para la capacitación e intercambio y cooperación interinstitucional.
- ❖ Recuperación de los espacios públicos.
- ❖ Informar a la comunidad los puntos críticos, zonas inseguras.

### **Finalidad**

1. Fortaleciendo la participación ciudadana.
2. Efectiva coordinación interinstitucional.
3. Prevenir la criminalidad y la violencia.
4. Planeación estratégica participativa de los sectores y comunidades para la disminución de inseguridad.

### Cronograma de Actividades:

ACTIVIDADES	PROGRAMACION TRIMESTRAL DE ACTIVIDADES					RESPONSABLES
	META ANUAL	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
Audiencias Publicas.	X	X		X		Juntas Vecinales
Alianza Estrategicas.	X	X				COPROSEC
Presencia Policial en los eventos programados por las Intituciones.	X	X	X	X	X	PNP
Programas de "Vecino Vigilante" y "Policia Comunal".	X		X			CODISEC
Talleres de capacitación.	X	X	X	X	X	CODISEC
Fortalecimiento de Sistema de Seguridad.	X		X		X	Ministerio de Defensa
Convenios con empresas privadas para la logistica.	X	X				Municipalidad de Cascas
Recuperar espacios publicos.	X		X			PNP, CODISEC
Informar los puntos críticos, zonas inseguras.	X	X		X		PNP,CODISEC

*Nota:* Elaboración Propia.

## Referencias

Alcalde J. (2010). *Calidad*. España: Thomson Paraninfo.

Araujo R. (2014). *Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la facultad de ciencias económicas y sociales* (Artículo Científico). Universidad del Zulia – Venezuela. Recuperado de:  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=97e03a60-16ca-4080-9712-38b95a28e601%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=98656845&db=fua>.

Art. 2° del Título I del Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana aprobado con Decreto Supremo N° 012-2003-in. Recuperado de:  
<http://conasec.mininter.gob.pe/index.php?web=10>

Bardales Y. (2016). *Evaluación de la Calidad del Servicio percibido por los Pacientes del Centro de Salud Mórrope* (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.

Civera (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Tesis Doctoral. España Universitat Jaume-I, abril. Recuperado de:  
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>

Conasec. (2013). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana* (2013 ed.) Lima - Perú. Recuperado de: <http://www.seguridadidl.org.pe/actores/sistema-nacional-de-seguridad-ciudadana/consejo-nacional-de-seguridad-ciudadana>

Coprosec (2017). Comité Provincial de Seguridad Ciudadana. *Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Cascas*.

Cuatrecasas (2010). *Prehistoria de la calidad y su gestión*.

Fontalvo (2009). *Concepto de calidad*. (6ta ed.)

Gonzales M. (2003). *Seguridad ciudadana en la sociedad*. (3ra ed.)

Guerrero G. (2014). *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué* (Artículo de Científico). Universidad del Valle. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c141a3e4-1a10-4879-9378-940dd8ca2ccc%40sessionmgr104&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsgcl.400529637&db=edsgao>.

Gutiérrez (2010) *Calidad Total y Productividad*. México. Editorial Mc Graw Hill.

Gryna, Chua y Defeo (2007). *Método juran, Análisis y Planeación de la calidad*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica* (5ta ed.) México: Mc Graw Hill.

Horovitz J. (1994). *La calidad del servicio* (ed. en español). España.

Municipalidad Metropolitana de Lima (2014). *Centro de Control y Operaciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima*. Recuperado de:

<http://www.munlima.gob.pe/programas/seguridad/centro-de-control-y-operaciones-cecop#más-cámaras-para-lima>

Méndez R. (2013). *Administración*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Parasuraman, Zeithaml, Berry: "*SERVQUAL: una escala de elementos múltiples para medir Percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio*"

Riveros (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio*. Bogotá: Ecoe.

Rodríguez R. (2015). *Calidad del servicio de comida rápida a partir de la participación del empleado de vanguardia, municipio libertador, estado Mérida, Venezuela* (Artículo de Científico). Recuperado de:

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=1bc6d6a6-fd20-4db9-a211-d304599627c9%40sessionmgr104&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edssci.S1315.01622015000400010&db=edsci>

Sánchez W. (2013). *Calidad de servicio percibida por usuarios atendidos en dos clínicas de Rioverde san Luis de Potosí* (Artículo de Científico). Recuperado de:

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=915a207c-25a9-499a-b1f0-3aa760aa0da8%40sessionmgr104&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=101079883&db=edb>

Tudela P. (2010). *La gestión de la seguridad pública: lecciones y tareas para el éxito*, Fundación Paz Ciudadana. Santiago de Chile, Chile, abril de 2010.

Vázquez, Rodríguez & Díaz (1996). *Calidad de servicio*.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993). *Más sobre la mejora de la medición de la calidad del servicio*. Revista de venta minorista.

# **ANEXOS**

Anexo 01 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018	¿Cuál es el nivel de la percepción de los pobladores del Distrito de Cascas de la Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana ofrecido por la Municipalidad de Cascas, en el año 2018?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas, en el año 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar el nivel de la percepción de los pobladores con respecto a los elementos tangibles del área de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de casacas en el año 2018. Identificar el nivel de la percepción de los pobladores con respecto a la fiabilidad del área de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de casacas en el año 2018. Identificar</p>	Hi: El nivel de la Calidad de Servicio de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas a su población, en el	Calidad de servicio	<p>Calidad es igual a satisfacción del cliente, ya que explica que, desde ese punto de vista, la calidad solo puede ser medida a través de la satisfacción de los clientes</p> <p>Logrando determinar el nivel de satisfacción de ellos para lo cual es fundamental. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)</p>	<p>La Calidad de Servicio se medirá de acuerdo al modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).</p>	<p>Elementos Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Equipamiento</p> <p>Apariencia del personal</p> <p>Características físicas</p> <p>Habilidad</p> <p>Disposición</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13	ordin

		el nivel de la percepción de los pobladores de casacas sobre la capacidad de respuesta que tiene el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de casacas en el año 2018. Identificar cual es el nivel de la percepción que tienen los pobladores sobre la seguridad del servicio que brinda el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de casacas en el año 2018.1 año 2018. Identificar el nivel de la percepción que tienen los pobladores de casacas sobre la empatía del servicio que ofrece el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de casacas en el año 2018.	año 2018 es insatisfactoria.				Seguridad (garantía)	Credibilidad Confianza	14 15 16 17	
							Empatía	Grado de atención	18 19 20 21 22	

Anexo 02: Instrumento de medición

### Cuestionario de Calidad de Servicio

Instrucciones: Lea detenidamente cada afirmación, luego marque con una equis (X) un número entre el 1 y el 5 siendo 1 el mínimo nivel y 5 el máximo nivel.

Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

Sexo	M	F
------	---	---

Edad	
------	--

Elementos tangibles						
		1	2	3	4	5
01	El servicio de Seguridad Ciudadana cuenta con equipos modernos.					
02	Las instalaciones físicas del área de Seguridad Ciudadana son visualmente atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio al poblador.					
03	La apariencia personal del secretario técnico de Seguridad Ciudadana es la correcta.					

04	Los materiales que utiliza el personal de Seguridad Ciudadana brindan la información precisa que necesitan los pobladores.					
Fiabilidad						
05	Cuando el servicio de Seguridad Ciudadana promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
06	Cuando un poblador tiene un problema, el área de Seguridad Ciudadana muestra un sincero interés en solucionarlo.					
07	El área de Seguridad Ciudadana realiza bien el servicio <b><u>a la primera vez.</u></b>					
08	El área de Seguridad Ciudadana concluye el servicio ofrecido en el tiempo acordado.					
09	El área de Seguridad Ciudadana brinda su servicio sin errores o equivocaciones.					
Capacidad de Respuesta						
10	El secretario técnico informa de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio de Seguridad Ciudadana al poblador.					
11	El secretario técnico de Seguridad Ciudadana ofrece un servicio rápido y de calidad a los pobladores según sus necesidades.					
12	El secretario técnico de Seguridad Ciudadana siempre está dispuesto a ayudar a los pobladores.					
13	El secretario técnico de Seguridad Ciudadana siempre está con el tiempo libre para atender los requerimientos de los pobladores (no los hace esperar).					
Seguridad						
14	El comportamiento del secretario técnico transmite confianza a los pobladores, a fin de orientarlos en el servicio que ofrece el área de Seguridad Ciudadana.					

15	Los pobladores se sienten seguros con el servicio que brinda el área de Seguridad Ciudadana.					
16	El secretario técnico de Seguridad Ciudadana es siempre amable y cortés con los pobladores.					
17	El secretario técnico de Seguridad Ciudadana tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pobladores en forma clara y precisa.					
Empatía						
18	El área de Seguridad Ciudadana brinda a los pobladores atención individualizada.					
19	El área de Seguridad Ciudadana tiene horarios de trabajo flexible y adaptado para la atención de los pobladores.					
20	El área de Seguridad Ciudadana cuenta con el personal suficiente que garantiza una atención personalizada a los pobladores logrando satisfacerlos en el servicio prestado.					
21	El área de Seguridad Ciudadana se preocupa por los mejores intereses de la población.					
22	El área de Seguridad Ciudadana conoce cuáles son las necesidades de los pobladores.					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Olenka Espinoza Rodriguez, titular  
del DNI. N° 18092486, de profesión  
Economista, ejerciendo  
Actualmente como Docente de Investigación, en la  
Institución Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a la población del Distrito de Cascas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

Trujillo, 20 de Noviembre del 2017

  
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

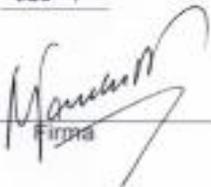
Yo, Matias Martin Alberto Ferradas Burga, titular  
del DNI. N° 18071154, de profesión  
ECONOMISTA, ejerciendo  
Actualmente como DOCENTE, en la  
Institución UNIVERSIDAD CÉSAR VALDES

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a la población del Distrito de Cascas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

Trujillo, 6 de Noviembre del 2017

  
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Olivero Nazario Rivas, titular  
del DNI N° 13821620, de profesión  
Administrador, ejerciendo  
Actualmente como Docente, en la  
Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a la población del Distrito de Cascas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia				/

Trujillo, \_\_\_\_\_ de Noviembre del \_\_\_\_\_

  
Firma



Municipalidad Provincial  
de Gran Chimú - Cascas



## CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

Diber Pérez Rodríguez

Alcalde de la Municipalidad Provincial de Gran Chimú - Cascas

HACE CONSTAR:

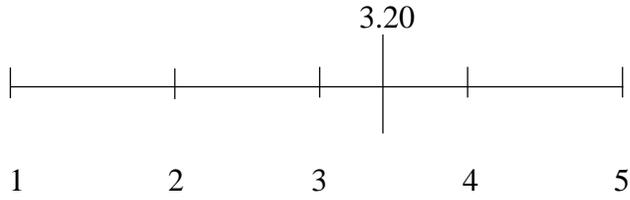
Que: la Srta. Johana Anali Matute Narro identificada con DNI N° 70249802, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de Investigación "Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018".

Se expide el presente documento, a petición de la interesada.

Trujillo, 30 de abril del 2018.

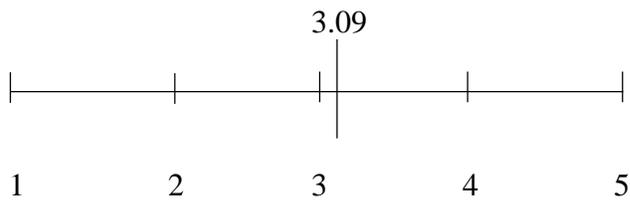
  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL GRAN CHIMU  
Ms. DIBER PEREZ RODRIGUEZ  
PRESIDENTE CODISEC - CASCAS

### Elementos Tangibles



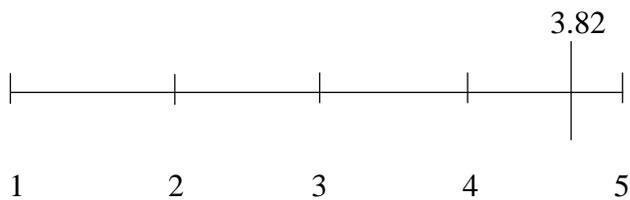
Se encuentra en un nivel Regular.

### Fiabilidad



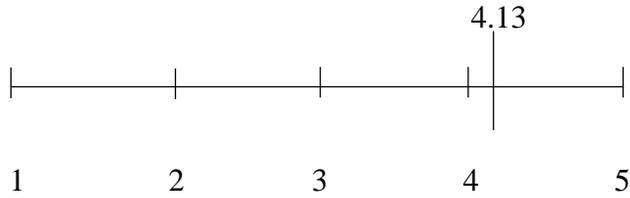
Se encuentra en un nivel Regular.

### Capacidad de Respuesta



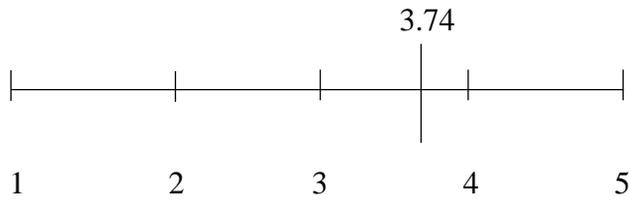
Se encuentra en un nivel Bueno

### Seguridad



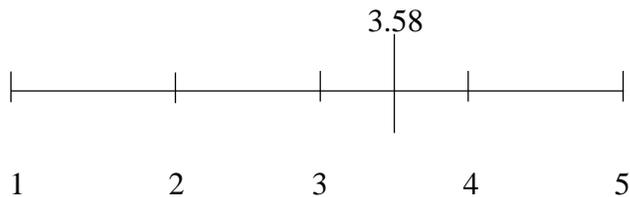
Se encuentra en un nivel Bueno

### Empatía



Se encuentra en un nivel Bueno

Determinar el nivel de percepción de la Calidad de servicio de seguridad ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas, en el año 2018.



La percepción de la calidad de servicio de seguridad ciudadana que ofrece la Municipalidad de Cascas en el año 2018, se encuentra en el nivel bueno.

Anexo 03: Confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach

SUJETOS	Pers.																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Género	F	M	M	F	F	F	F	F	M	F	M	F	F	M	F	F	F	M	F	M
Edad	20	25	28	32	36	27	30	25	42	33	25	22	29	32	38	27	42	45	26	32

Calculo

	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	VARIANZA DE LOS ITEMS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
ITEM 1	3	4	3	3	4	2	5	2	1	5	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1.8184
ITEM 2	5	4	1	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1.8184
ITEM 3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	0.2395
ITEM 4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	1	2	2	3	1	0.9368
ITEM 5	3	3	2	3	3	4	4	1	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	0.6842
ITEM 6	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	2	0.4711
ITEM 7	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	0.2737
ITEM 8	5	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	1.0000
ITEM 9	4	4	3	5	3	5	5	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2.2395
ITEM 10	4	4	1	4	5	5	2	3	5	3	4	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1.6289
ITEM 11	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	0.9053
ITEM 12	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	0.4500
ITEM 13	5	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	0.5553
ITEM 14	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0.1553
ITEM 15	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	0.6947
ITEM 16	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	0.4632
ITEM 17	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	0.2632
ITEM 18	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	0.5684
ITEM 19	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	0.1974
ITEM 20	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	0.4079
ITEM 21	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	0.2632
ITEM 22	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	0.3789
SUMA	86	81	66	82	85	81	84	64	75	75	71	63	63	66	64	67	58	64	71	61	16.4132
VARIANZA DE LA SUMA	81.6079																				

DONDE:  $K = \text{N}^\circ$  de ítems

$\sum V_i =$  Sumatoria de Varianza de cada uno de los ítems

$V_t =$  La varianza de la Suma total

$\alpha = 82.64\%$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Anexo 04: Análisis de datos.

E.T.			F.					C.R.					S.				E.					TOTAL	PUNTAJE	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	73	Regular	
2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	72	Regular
3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	73	Regular
3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	71	Regular
3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	70	Regular
3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	71	Regular
2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	71	Regular
2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	70	Regular
2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	69	Regular
2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	72	Regular	
2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	70	Regular
2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	69	Regular
2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	66	Regular
2	3	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	71	Regular
3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	78	Regular
3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	79	Regular
3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	78	Regular
3	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	76	Regular
3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	77	Regular
3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	75	Regular
3	2	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	75	Regular
3	2	4	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	74	Regular
4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	3	5	5	77	Regular
4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	78	Regular
4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	78	Regular
4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	80	Regular
3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	77	Regular
3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	76	Regular
3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	76	Regular
3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	77	Regular
3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	76	Regular
3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	75	Regular
3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	75	Regular
3	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	75	Regular
3	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	75	Regular
3	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	75	Regular
2	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	79	Regular

## Anexo 05: Ficha Técnica

Nombre original: Calidad de Servicio

Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Procedencia: 1993

Adaptación Peruana: Johana Matute Narro.

Administración: Será aplicada en forma individual.

Duración: 15 a 30 minutos

Aplicación: a los 374 pobladores seleccionados.

Objetivo: Medición de la Calidad de Servicio

Dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Materiales: Cuestionario

## Anexo 06: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN LOCAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO CASCAS 2017.

EN BASE A LA POLITICA LOCAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DE LA MPGCH

N°	ACTIVIDADES Y TAREAS DEL PLSC 2017	UNIDADES DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMACION TRIMESTRAL DE ACTIVIDADES/ TAREAS				RESPONSABLE
				I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
1	Presentación y actualización del Plan Local de Seguridad Ciudadana del año 2017 (PLSC2017), articulado al programa presupuestal 0030 (PP0030) "Reducción de Delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana"	a) Presentar el PLSC - 2017 a la instancia superior respectiva (COPROSEC Gran Chimú)	PLAN	1	1			CODISEC
		b) Presentar a la instancia superior correspondiente el PLSC - 2017 actualizado	PLAN	1		1		CODISEC

		articulado al presupuesto asignado (PIM) en los productos del Programa Presupuestal 0030.						
2	Asistencia a la capacitación sobre la formulación, financiamiento y ejecución del Plan Local de Seguridad Ciudadana	CAPACITACION	1	1				DGSC
3	Presentar un Plan de Programas de Prevención frente a la inseguridad ciudadana:	PLAN	1		1			CODISEC
	Club de Menores Policía Escolar Patrullas Juveniles Juntas Vecinales Red de cooperantes Brigadas de autoprotección escolar	EJECUCION DE PROGRAMAS	2			1	1	CODISEC
4	Programación de los recursos en los productos del programa Presupuestal 0030 "Reducción de los delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana para el AF - 2018 en los plazos establecidos para el proceso de programación y formulación presupuestal de la Municipalidad Provincial Gran Chimú	PROGRAMACION	1		1			OFICINA DE PRESUPUESTO MUNICIPALIDAD
5	Articulación y actualización del Mapa del Delito	MAPA	2		1		1	PNP MUNICIPALIDAD

6	Formulación y articulación del Mapa de Riesgo	MAPA	1	1				CODISEC
7	Consulta pública de seguridad ciudadana	CONSULTA	4	1	1	1	1	CODISEC
8	Sesión del Comité Local de Seguridad Ciudadana	SESION	12	3	3	3	3	CODISEC
9	Evaluación de desempeño a los integrantes del Comité Local de seguridad ciudadana	INFORME	4	1	1	1	1	SECRETARIO TECNICO
10	Desarrollo del programa de prevención : Policía escolar	Actividades	2	0	0	1	1	OPC- CPNP CASCAS - MUNICIPALIDAD
11	Desarrollo del programa de prevención: Juntas Vecinales	Actividades	2	0	1	1	1	OPC- CPNP CASCAS - MUNICIPALIDAD
12	Desarrollo de programa de prevención con club de menores : Actividad deportiva: encuentro deportivo con adolescentes en los deportivos de la comunidad como integración, asimismo destacando el deporte como un derecho y por ende mejorando la salud mental y física	Actividades	5	5	0	0	0	OPC- CPNP CASCAS - MUNICIPALIDAD

13	Implementar reuniones de coordinación entre el Comisario PNP y el responsable de la División de Seguridad Ciudadana para evaluar la situación en esta materia y planificar acciones futuras.	Reunión	8	2	2	2	2	COMISARIO PNP - MUNICIPALIDAD RESPONSABLE DIVISION SEGURIDAD CIUDADANA
14	Ejecución de actividades de proyección social o sensibilización en materia de seguridad ciudadana, promoviendo la convivencia saludable en Instituciones Educativas	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	2		1	1	1	CODISEC
15	Sesiones educativas promoviendo el buen trato en los alumnos de nivel primaria y secundario de las Instituciones Educativas de la comunidad	SESION EDUCATIVA	3		1	1	1	CODISEC
16	Sesiones educativas para padres y profesionales de las Instituciones Educativas de la comunidad en temas de buen trato, violencia a la mujer y grupo familiar, redes sociales y comunicación familiar	SESION EDUCATIVA	2		1	1		MINISTERIO PUBLICO - MUNICIPALIDAD - PNP
17	CAPACITACION A LOS MIEMBROS DEL COMITÉ LOCALEN TEMAS DE SEGURIDAD CIUDADANA CAPACITADOS	Miembro capacitado	1	1	0	0	0	COPROSEC

18	Capacitación a presidentes de base integrantes de las Rondas Campesinas del distrito de Cascas	ACTA	1	0	0	1	0	PODER JUDICIAL
19	Campaña informativa para la prevención de la violencia a la mujer y grupo familiar, mediante informativos en los medios de comunicación	INFORMATIVOS	9	1	2	2	2	MINISTERIO PUBLICO
20	ELABORACION DEL PLAN DE RECUPERACION DE ESPACIO PUBLICO	Plan	1	0	1	0	0	MUNICIPALIDAD SECRETARIO TECNICO
21	EVALUACION DE DESEMPEÑO A LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ LOCAL DE SEGURIDAD CIUDADANA	INFORME	4	1	1	1	1	SECRETARIO TECNICO
22	PUBLICACION DEL PLAN LOCAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y DIRECTORIO DE LOS INTEGRANTES DEL CODISEC EN LA PAGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD	PUBLICACION	1	1	0	0	0	COPROSEC
23	PUBLICACION DE LOS INFORMES PERIODICOS DE EVALUACION Y ACUERDOS DE LAS SESIONES DEL COPROSEC EN LA PAGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD	PUBLICACION	6	1	2	2	1	MUNICIPALIDAD
24	Patrullajes y Operativos policiales	PATRULLAJE	7	1	2	2	2	PNP