



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana
en el distrito de Pocollay, Tacna - 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bachiller: KARINA MARÍA LLERENA JUÁREZ

ASESOR:

Mgr. DANIEL RODRÍGUEZ GIRALDO

SECCIÓN:

Gestión Pública

LINEA DE INVESTIGACIÓN
Administración del Talento Humano

PERÚ-2018

PÁGINA DEL JURADO

DR. LUIS LOPEZ PUYCAN

PRESIDENTE

MG. LUCILA MARIA CARPIO CORNEJO

SECRETARIO

MG. DANIEL RODRIGUEZ GIRALDO

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico con profundo amor la presente tesis
a mi hijo Sebastiàn Jesús Isasi Llerena.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento sincero y especial a mis docentes de la Universidad Cèsar Vallejo de Trujillo, por sus enseñanzas. Asimismo, mi agradecimiento al Dr. Rafael Azócar Prado, por su apoyo acadèmico.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, LLERENA JUÁREZ, Karina María, estudiante del Programa de Maestría en GESTIÓN de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40642557, con la tesis titulada: “Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna-2018”.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (datos sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de datos ajenos) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 08 de julio de 2018



LLERENA JUÁREZ, Karina María

DNI: 40642557

PRESENTACIÓN

Señores miembros integrantes del Jurado Calificador, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a su consideración la tesis, denominada: “Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna- 2018”.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

ÍNDICE GENERAL

Carátula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSION	70
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	77
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Técnicas e instrumentos	39
Tabla 2: Descriptores para la variable Calidad de Servicio	40
Tabla 3: Descriptores para la dimensión Confianza de la variable Calidad de Servicio	40
Tabla 4: Descriptores para la dimensión Servicio al Vecino de la variable Calidad de Servicio	41
Tabla 5: Descriptores para la dimensión Solución de problemas de la variable Calidad de Servicio	41
Tabla 6: Descriptores para la dimensión Comunicación de la variable Calidad de Servicio	42
Tabla 7: Descriptores para la dimensión Recursos de la variable Calidad de Servicio	42
Tabla 8: Descriptores para la dimensión Expectativas de la variable Calidad de Servicio	43
Tabla 9: Descriptores para la dimensión Rapidez de la variable Calidad de Servicio	43
Tabla 10: Descriptores para la variable Seguridad Ciudadana	44
Tabla 11: Confiabilidad del cuestionario Calidad de Servicio	45
Tabla 12: Confiabilidad del cuestionario Seguridad Ciudadana	45
Tabla 13: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Confianza de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	47
Tabla 14: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Servicio al Vecino de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	48
Tabla 15: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Solución de Problemas de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	50

Tabla 16: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Comunicación de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	51
Tabla 17: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Recursos de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	53
Tabla 18: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Expectativas, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	54
Tabla 19: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Rapidez en el servicio, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	56
Tabla 20: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la Calidad del Servicio en Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.	57
Tabla 21: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.	59
Tabla 22: Pruebas de normalidad	60
Tabla 23: Resultados consolidados de prueba de normalidad según dimensiones	61
Tabla 24: Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable Calidad del Servicio (X) y Seguridad Ciudadana (Y)	66

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Confianza de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	47
Figura 2: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Servicio al Vecino de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	49
Figura 3: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Solución de problemas de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	50
Figura 4: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Comunicación de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	52
Figura 5: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Recursos, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	53
Figura 6: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Expectativas, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	55
Figura 7: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Rapidez en el servicio, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	56
Figura 8: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la Calidad del Servicio en Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.	58
Figura 9: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.	59

RESÚMEN

Se realizó un estudio con el objetivo de relacionar la calidad de servicio y la percepción de seguridad ciudadana que en el distrito de Pocollay. Es decir, se pretende determinar si el servicio de seguridad ciudadana del distrito, en sus dimensiones: confianza, servicio al vecino, solución de problemas, comunicación, recursos, expectativas de servicio y la rapidez del servicio en seguridad ciudadana está relacionado con la percepción de seguridad que tienen los pobladores de este distrito. Para corroborar las hipótesis formuladas, se planteó llevar a cabo un estudio de diseño no experimental y transeccional. La muestra estuvo compuesta por 376 vecinos del distrito de Pocollay. A los cuales se les aplicó el Cuestionario de calidad de servicio y el Cuestionario de percepción de seguridad ciudadana. Los cuestionarios fueron validados por juicio de expertos. Además, se determinó el coeficiente de confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach. Los resultados fueron los siguientes: Se halló que existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,662 y P-valor: 0,005) entre todas las dimensiones de la variable calidad del servicio: confianza, servicio al vecino, solución de problemas, comunicación, recursos, expectativas de servicio y la rapidez, con la variable Seguridad Ciudadana. Es decir, mientras más alta es la confianza que inspiran los agentes de seguridad ciudadana, cuando se tienen mayores recursos, cuando responden con rapidez a las llamadas de los pobladores, cuando existe un óptimo medio de comunicación entre la movilidad y los vecinos, mayor es la percepción de seguridad ciudadana que tienen los pobladores del distrito de Pocollay.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, calidad de servicio, confianza, comunicación, recursos, vecinos.

ABSTRACT

A study was carried out with the objective of relating the quality of service and the perception of citizen security in the district of Pocollay. That is, it is intended to determine if the district's citizen security service, in its dimensions: trust, neighbor service, problem solving, communication, resources, service expectations and the speed of service in citizen security is related to the perception of security that the residents of this district have. To corroborate the hypotheses formulated, it was proposed to carry out a non-experimental and transectional design study. The sample consisted of 376 residents of the Pocollay district. To which the Quality of Service Questionnaire and the Citizen Security Perception Questionnaire were applied. The questionnaires were validated by expert judgment. In addition, the reliability coefficient was determined using the Cronbach's Alpha statistic. The results were the following: It was found that there is a significant correlation (Spearman's Rho: 0.662 and P-value: 0.005) among all the dimensions of the quality of service variable: trust, neighbor service, problem solving, communication, resources, service expectations and speed, with the variable Citizen Security. That is, the higher the confidence that citizen security agents inspire, when there are greater resources, when they respond quickly to the calls of the inhabitants, when there is an optimal means of communication between mobility and neighbors, the greater is the perception of citizen security that the inhabitants of the Pocollay district have.

Keywords: Citizen security, quality of service, trust, communication, resources, neighbors

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La inseguridad ciudadana se ha tornado un tema de análisis político y jurídico cada vez más prioritario. En ese sentido, ya se ha efectuado muchos trabajos en otras ciudades peruanas que toman como eje a esta problemática, Sin embargo, a nivel de la región Tacna aún no se han realizado estudios sobre este tema. Por ello, es necesario que se conozca la percepción de los pobladores de la provincia de Tacna para que de este modo se tomen las medidas que se estimen pertinentes.

Mediante Ordenanza Municipal N° 017-2017, aprobada por el Consejo Municipal Distrital de Pocollay, se aprobó el Plan de Desarrollo Concertado Local 2017-2021. En dicho plan se desarrolló el análisis situacional del distrito de Pocollay. En lo concerniente a la Seguridad Ciudadana, se observa en el cuadro N° 62, titulado: “Faltas y delitos registrados en los años 2014, 2015 y 2016 se registran los siguientes datos: 253 delitos ocurrieron en el año 2014; 111 en el año 2015 y 126 delitos en el año 2016. En lo relativo a las faltas denunciadas ante las autoridades policiales, se tienen los siguientes datos: 198 faltas cometidas en el año 2014; 49 en el año 2015 y 101 cometidas en el año 2016.

Asimismo, la violencia familiar es otro aspecto que concierne a la seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay. En este sentido, se registraron 233 denuncias por violencia familiar en el año 2014; 237 en el año 2015 y 288 en el año 2016.

Por otro lado, y continuando con el análisis de la problemática de la seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, se observa el número de intervenciones (ocurrencias) realizadas por el servicio de serenazgo distrital en el año 2015. En ese sentido, se observa el cuadro N° 66, las siguientes ocurrencias: contra la vida el cuerpo y la salud (93); contra la salud pública (86); contra el patrimonio (139); ocurrencias contra la seguridad pública (28); contra las buenas costumbres (1269); contra la tranquilidad pública (119); por infracción a la ley penal (119); infracciones al reglamento nacional y/o accidentes de tránsito (83) y otras ocurrencias y

novedades (69). En total, en el año 2015 se registraron 2 005 intervenciones llevadas a cabo por el servicio de serenazgo distrital.

Finalmente, el Plan de Desarrollo Concertado Local 2017-2021, también identifica los lugares de incidencia de delitos en la jurisdicción, las zonas urbanas y rurales donde ocurre con mayor frecuencia delitos contra el patrimonio (hurto, robo, estafa otros); las zonas donde se realiza la micro comercialización de estupefacientes y tenencia ilegal de armas (armas de fuego), las zonas del distrito donde se practica la prostitución en forma legal e ilegal, o se producen actos contra el pudor públicos. También se han identificado aquellas zonas de mayor incidencia de accidentes de tránsito y aquellos locales donde se atenta contra la moral pública.

En los párrafos anteriormente reseñados, se puede observar que la problemática de inseguridad ciudadana viene afectando en forma directa e indirecta a los vecinos del distrito de Pocollay.

Por lo expuesto, en la presente investigación se propone que la inseguridad ciudadana puede ser evaluada a través de encuestas que contienen aspectos tales como: la percepción de la inseguridad, sea en la calle como en el propio hogar o en el centro de trabajo, el miedo de convertirnos en víctimas de estos eventos violentos o delictivos; la frecuencia de vivir eventos delictivos, el robo de la propiedad privada o pública.

A través de la investigación se pretende determinar la relación entre la calidad del servicio (en seguridad ciudadana) que se ofrece al ciudadano del distrito de Pocollay y la percepción de la calidad del servicio que los propios pobladores desarrollan. Por estas razones, en la presente investigación se quiere analizar en forma explícita la relación que existiría entre la calidad del servicio y la percepción de inseguridad que existe en el distrito Pocollay.

1.2. Trabajos previos

Se tiene presente que el tema de investigación aquí desarrollado no se ha realizado anteriormente; sin embargo, se han consignado investigaciones próximas al tema objeto de estudio tanto a nivel nacional como internacional.

1.2.1. Internacionales

Aguilar (2014) llevó a cabo la investigación sobre las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales. El autor señala que la participación de los ciudadanos en su propia seguridad, es un aspecto de crucial interés sobre todo para los ciudadanos más vulnerables: niños y ancianos. El autor destaca que la población del Municipio de Santa Bárbara sufre el abate de la violencia en sus diversas manifestaciones, y especialmente la pérdida de vidas humanas, es por ello que las autoridades deben poner énfasis en sus programas de gobierno local al tema de la Seguridad Ciudadana y su organización, deben tomar el papel que les corresponde con la co-responsabilidad de todos los actores sociales, integrando a los ciudadanos, sólo de esta manera se podrá reducir ese margen de desconfianza de la población en sus autoridades. La población del municipio de Santa Bárbara tiene garantías de su seguridad y el respeto de sus derechos universales por parte de las autoridades, de igual forma se requiere de la iniciativa de las autoridades para plantear nuevas políticas, programas y estrategias relacionadas con la prevención del delito, el combate de la impunidad y la corrupción a través de generar ambientes favorables para que la población fomente una cultura de denuncia pública ante los órganos competentes.

Tunjano (2014) un estudio sobre la cultura ciudadana como eje transversal de la convivencia y seguridad ciudadana. El autor delineó el estudio en forma de una investigación exploratoria-descriptiva, que se llevó en los dos periódicos de mayor circulación en la república colombiana (“El Tiempo” y “El Espectador”). Asimismo, se analizaron algunas revistas de carácter nacional, como también en algunas monografías determinadas. Las conclusiones trazadas en la presente investigación, fueron las siguientes: según el análisis ejecutado de los asuntos de violencia, bandolerismo e indisciplina social, se identificaron los elementos que

impresionan la armonía y seguridad ciudadanas, entre los cuales se tienen: intolerancia o cultura de la violencia; el alcoholismo y las drogas prohibidas; el bajo nivel de acusación y la arbitrariedad; la pobreza y la incorrección de oportunidades; la instrucción sin valores; el narcotráfico y los grupos armados ilegales; la descomposición y la cultura de la “trampa”; la debilidad y caducidad de las normas de policía y el distanciamiento de política gubernamental en cultura ciudadana.

1.2.2. Nacionales

García y Príncipe (2014) investigaron un estudio sobre el sistema móvil como apoyo a las comisarias en la seguridad ciudadana de la ciudad de Trujillo. Los autores enfocan su proyecto en apoyar de forma eficaz a las comisarias en los procesos que brindan soporte en la seguridad ciudadana, se eligió una muestra no probabilística de comisarias que se hallan en el distrito de Trujillo. La muestra se prefirió por el establecimiento y la cercanía de las comisarias. Además, que tienen bajo su obligación la seguridad ciudadana como trascendental función. De este modo se eligieron cuatro comisarias. Se observó en la realidad el proceso que realiza los efectivos de la policía para una denuncia ante la autoridad policial y también para el cuidado de una emergencia, haciendo un análisis de lo más central para esta investigación. Se examinó el argumento presente para progreso de un sistema móvil como apoyo a las comisarias y se pudo constatar la no existencia de una solución que solucione plenamente la dificultad sugerida. Finalmente, se realizó el diseño para el sistema móvil de modo que administre eficazmente las tareas y las actividades que ejecutan las comisarias en relación al servicio policial que asumen a los vecinos para llevar a cabo las funciones exigidas. Solo se realizó las ventanas de la *App* sistema móvil, expuestas en la etapa de diseño con tomas de pantalla.

Mejía (2015) desarrolló un estudio sobre las estrategias municipales de atenuación del problema público de la inseguridad ciudadana en la ciudad de Lima entre los años 2010 y 2014. La investigación usó la técnica de análisis documental, pues se revisaron estadísticas y documentos pertinentes para el objeto de la investigación. Se concluye que la incertidumbre social en Lima no solo lesiona la paz social, sino que también tiene consecuencias económicas, y perturba al Estado,

porque las mafias delictivas para funcionar pueden llegar a ampliar sus vínculos en lugares públicos. Uno de los instrumentos significativos para luchar contra el delito es la averiguación acerca de la inseguridad, lo que presume echar de ver las cifras de delitos realizados, la frecuencia de éstos, los sitios en donde ocurren los delitos, etc. A partir de estos datos, es posible procesar planes de acción contra la delincuencia, que pueden envolver tanto operaciones de contención como de conjetura, la elaboración de “mapas de la delincuencia”, que muestre cuáles son los sitios de mayor peligro, etc. Actualmente, lastimosamente, no se cuentan con datos totalmente fehacientes acerca de los verdaderos datos de la delincuencia.

Lara (2015) investigó sobre la percepción de inseguridad en el distrito de Huaura, en el período: 2011 – 2015 (Huara –Lima). La investigación se basó en la aplicación de una ficha técnica, la muestra de estudio correspondió a la aplicación de 708 cuestionarios. La técnica se realizó a través de cuestionarios y entrevistas a los agentes. Los instrumentos de recojo de los datos que fueron utilizados son: cuestionarios y registros aplicados. La conclusión a la que llegó es que la inseguridad ciudadana guarda relación directamente con la percepción de la inseguridad ciudadana. Entre las conclusiones específicas se encuentran las siguientes: Que la victimización delictiva tiene relación directa con la percepción de la población. También, las acciones en contra de la delincuencia guardan relación directa con la percepción de la población. Y, finalmente, el estado delictivo guarda relación directa con la percepción de la población.

López (2014) llevó a cabo una investigación sobre la inseguridad y percepción de inseguridad en la ciudad de Lima. El autor recogió datos de la percepción de inseguridad con los datos de las encuestas del Instituto de Opinión Pública (IOP) de la Pontificia Universidad Católica del Perú durante el periodo 2007 – 2010. Las encuestas respondieron a una escala que va de 1 a 4. La muestra quedó acomodada por 472 sujetos el año 2007; 550 el año 2008; 487 el año 2009 y 476 el año 2010. Los resultados registran a que victimización y percepción de inseguridad son dos hechos sociales diferentes. De este modo, se ha logrado constatar la coexistencia de un recorrido entre la percepción de inseguridad y la victimización. Esto señala que la victimización no expone por sí misma el miedo al

delito. Además, existen otros factores aclaratorios que deben ser indagadas. Este fenómeno ha sido generosamente enterado por la literatura desde la criminología y se ha definido la categoría de medir inconstantes de inspección (o más ordenados) como el sexo, la edad, la etnia y el nivel socioeconómico, así como calcular el capital social positivo, la exhibición a medios de noticias, la incidencia de organizaciones que suministren seguridad, entre otras.

Sandoval (2013) desarrolló un estudio acerca de la seguridad ciudadana y la privatización de la calle en urbanizaciones de Ate y La Molina (Lima). Se llevó a cabo un esfuerzo de observación semi estructurada y colaborador a través de notas que tuvo por propósito echar de ver el lugar edificado y las prácticas periódicas que se originan en lo íntimo del área indagada. Posteriormente, y a través de entrevistas profundas, se investigó sobre las consecuencias sociales y culturales del enrejado en las viviendas y en relación a la identificación del “otro”, en este caso, las personas del vecindario del distrito colindante, en un ambiente de inseguridad ciudadana. Se llevaron a cabo entrevistas profundas a 12 vecinos de la Urbanización Santa Patricia I, ubicada en el distrito de La Molina; y Asociación San Francisco de Asís, Urbanización El Banco de Javier Prado (Cercado de Lima) y en el Asentamiento Humano: Paraje Puruchuca, en el distrito de Ate, proporcionalmente. En conclusión, se aprobó mediante el estudio de la modalidad de casos en los distritos de Ate y La Molina, tal como se mencionó en la hipótesis, que las calles han sido desnacionalizadas bajo la demostración de la inseguridad ciudadana, pero como consecuencia de generar un mayor fraccionamiento de la ciudad, pues esta disposición municipal se basa en arbitrajes de conjuntos de personas, como si las vías incumbieran a unas cuantas personas. Se constató en las entrevistas la existencia de desconfianza y la inexperiencia en relación a los que viven “al otro lado”, de los se supone que pertenecen a un nivel socioeconómico diferente por los rasgos de las construcciones y el lugar donde residen, así como la influencia misma del distrito donde residen. En consecuencia, los estereotipos son mucho más fundamentales que los encuentros reales al instante de resolver de quién nos apartamos y las razones por lo que hacemos.

Salazar (2014) estudió las bases políticas – criminales de la seguridad ciudadana en los lineamientos del Estado Peruano. La muestra usada fue de 25 expertos en seguridad ciudadana. Conclusiones. En el corpus normativo peruano, la ley, la Policía y el proceso legal tienen un rol fundamental en la multidimensionalidad y universalización de la criminalidad. Pero, los ciudadanos también llevan a cabo un rol importante en enfrentar la inseguridad ciudadana. Asimismo, el autor concluye que la escasa participación de los vecinos, influye en el aumento de la criminalidad, que se beneficia del distanciamiento del Estado y la sociedad. El autor dice que en la disputa contra los delitos y contra quienes los ejecutan, la libertad es un valor moral transcendental. Según el autor, la libertad es el soporte de la acción humana, apreciando este valor se logrará llevar a cabo un proceso policíaco, legal y procesal apreciando de manera instituida e incuestionable lo delictivo y de modo ordenado. En el Estado peruano, aún se carece de las políticas y las técnicas para batallar contra la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes, con miras a certificar el bien común que solicita paz social y seguridad ciudadana. Las disposiciones en relación a la seguridad han sido de corto plazo, los cuales han presumido las políticas de desconfianza a extenso plazo.

Mejía (2015) estudio la mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana en la ciudad de Lima entre los años 2010 y el 2014. En dicha tesis, su autor señala que la inseguridad en la comunidad de Lima Metropolitana es una dificultad real de la población capitalina, debido a que los vecinos de Lima necesitan que el Estado, las instituciones del gobierno municipal y las autoridades capitalinas les ofrezcan seguridad para sus vidas y bienes. El autor señala que para que un problema sea definido como un problema de carácter público debe: 1) Exponer insuficiencias objetivas de la comunidad en materia de seguridad o, 2) Las autoridades deberían definir a esta situación como un asunto problemático, y de urgente atención. El autor refiere que, a través de diversas encuestas, los ciudadanos de la capital de la República ya han manifestado su interés por la búsqueda de soluciones reales y urgentes al problema de la inseguridad en la capital. Las encuestas también señalan que es un problema de prioridad número 1 para el público, por encima de otras necesidades. Por ello, la gerencia de seguridad ciudadana de Lima Metropolitana desea que este problema sea priorizado por todas

las autoridades de otros sectores del aparato público para de este modo se atienda con eficiencia y eficacia este grave problema. El autor concluye señalando que en la ciudadanía limeña la inseguridad es un problema para los vecinos de todos los distritos, sin distinción, y que cada vez se hace más insoportable.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad: Conceptos

Según Gómez (2013, citado en Huarcaya, 2015) la calidad es la suma de propiedades y rasgos de un servicio o producto que poseen la capacidad para satisfacer las preferencias, gustos y necesidades de los consumidores. Dichas propiedades giran en torno al diseño del producto, la rapidez del servicio brindado, la atención, el servicio post venta, servicio técnico, el diseño del empaque o envase del producto, la materia prima utilizada en la fabricación del producto, el precio, etc.

Para Huarcaya (2015) un producto o servicio puede ser catalogado como de calidad cuando posee materia prima de primera calidad, tiene atractivo diseño, tiene con una interesante presentación en el envase, dura por mucho tiempo, y se acompaña de un excelente servicio a los clientes, a tal punto que satisface las necesidades, los gustos y las preferencias, y, por último, un producto o servicio es de calidad cuando sobrepasa expectativas en los consumidores.

Juran (1993, citado en Huarcaya, 2015) dice que calidad es la suma de condiciones o rasgos de un producto o servicio que generan la satisfacción de los clientes o usuarios. Asimismo, calidad significa no tener productos deficientes o defectuosos. En fin, calidad sería tener un producto o servicio adecuado para la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Crosby (1989, citado en Huarcaya, 2015) señala que la calidad es dar a los clientes productos o servicios libre de defectos y en el menor tiempo posible.

Feigenbaum (1994, citado en Huarcaya, 2015), supone que calidad es un método vigoroso para completar las voluntades de progreso de la gestión empresarial, de los distintos niveles o áreas de la empresa con el objetivo de ofrecer productos y servicios a rangos que logren la plena satisfacción del cliente, con un costo financiero accesible para la organización. El mismo autor adiciona que calidad es el resultado de una mezcla de rasgos de ingeniería y de elaboración, y que son condiciones básicas para la satisfacción que el producto ofrece al cliente final durante su uso.

1.3.2. Servicio: Definiciones

Chuquipiondo (2016) afirma que los servicios, desde el punto de vista del marketing y las finanzas, son las acciones que intentan satisfacer las necesidades de los consumidores. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es ofrecido aun cuando el consumidor no lo tiene.

Vargas y Aldana (2011) señalan que el servicio “(...) es la suma total de acciones o la sucesión de actos producto de trabajos, de una duración y una localización determinada, ejecutadas mediante acciones humanas y materiales, colocados a la plena disposición de un cliente o usuario individual o colectivo, que tienen un valor económico y, por lo tanto, trasladan beneficios o la satisfacción como elemento central de diferenciación”.

Muller (2001) señala que un servicio es una acción que busca satisfacer las necesidades concretas de los clientes”. Este mismo autor hace una descripción de los distintos niveles de servicio de calidad, tal como se describe a continuación: “Calidad implica efectuar positivamente aquellas expectativas del cliente; es decir, el cliente debe saber qué servicio recibido es lo mismo que el servicio que se espera recibir”.

1.3.3. Características de los servicios comparados con los bienes.

Los bienes son perceptibles, bajo criterios estándar, tienen producción destinada al consumo, y no son transitorios. Los servicios, por el contrario, se caracterizan por ser intangibles, diferentes, y tienen elaboración y consumo simultáneos, y son breves (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985).

A continuación, se describe cada las características de los servicios basados en lo expuesto en el libro de Zeithaml y Bitner (2009):

- A. Intangibilidad: Los servicios son trabajos, no cosas, por lo tanto no pueden percibirse visualmente, no se pueden sentir, no es posible degustar, o tocar el servicio de la misma manera en que sí se puede realizar con un bien sensible.

- B. Heterogeneidad: No hay dos servicios ofrecidos a los clientes que sean similares, y ello es debido a que los servicios son realizados por personas que también son únicas y a la vez diferentes. Cada servicio recibido nunca puede ser exactamente igual a otro, pues intervienen muchos factores únicos en el tiempo y en el espacio, por eso los servicios no son similares, tal como es el caso de dos bienes de similares características.

- C. Producción y consumo simultáneos: Los servicios son realizados y al mismo tiempo son recibidos por el usuario o cliente. Es decir, al mismo momento en que un servicio se viene ejecutando, también al mismo tiempo, se viene usándolo o haciendo uso de él. Entre el servicio y el bien hay una gran diferencia: el bien se produce antes de ser consumido por el cliente, pero el servicio es usado en el mismo momento de producirlo”.
- D. Caducidad: Los servicios no pueden guardarse, almacenarse, amontonarse, revenderse o ser retornados. Esta disposición tiene significativas implicaciones: Se forma imposibilidad de catalogar, esto hace muy significativo organizar buenas profecías de queja y hacer un planeamiento imaginativo para el uso de las competencias.

1.3.4. Satisfacción del cliente

Gil, Sánchez, Berenguer y González-Gallarza (2005) definen la satisfacción como la plena complacencia y conformidad de un cliente respecto del producto o servicio recibido. Es decir, el cliente se siente conforme con lo ofrecido por la empresa u organización.

Es consabido que el acrecentamiento de la complacencia y de la conservación de clientes lleva a un engrandecimiento en los dividendos, positivo, y menores gastos de marketing.

Giese y Cote (2000) afirman que son diversas las enunciaciones que se han realizado sobre este concepto, siendo muchas de ellas no coincidentes Si bien esta diversidad de definiciones auxilia a engrandecer su significado y enaltecen su conocimiento, también muestra un cierto desconcierto en la investigación, tal vez expuesta por el reforzado enfoque: proceso-resultado que ha marcado los tributos en la literatura (Gil, Sánchez, Berenguer y González-Gallarza, 2005).

Oliver (1980) define la satisfacción como una evaluación posterior de una acción de consumo determinado (Oliver, 1980). Desde otra perspectiva la satisfacción es definida como una valoración global que se basa en la experiencia de consumo del servicio por un tiempo prolongado.

Cuando se habla de aquellos factores que condicionan el gusto o satisfacción de un cliente, Zeithaml y Bitner (2009) señalan que “la satisfacción de un cliente o público usuario, estará influenciada por algunas características concretas del servicio, tales como la rapidez que se ofrece, la amabilidad de quien atiende al usuario o cliente, los costos incurridos. También influyen las expectativas de los usuarios. En concreto, si las expectativas son muy altas, quizás nunca se sentirán satisfechos los clientes con el servicio. Si las expectativas son bajas, la satisfacción es probablemente muy segura de conseguir.

1.3.5. Calidad del servicio

Calidad de un servicio es definido por el propio cliente o usuario. No es posible que la propia empresa u organización que ofrece un servicio cualquiera, defina sus propios términos de la calidad del servicio que ofrece. Es el usuario final o cliente final quien señala si el servicio que recibe tiene calidad o no.

En esta definición de calidad de un servicio intervienen factores externos e internos. Externos, pues la calidad se define a partir de las características del servicio que se recibe, e internos pues existen factores psicológicos que pueden influir en la manera como el usuario define un servicio. Por ejemplo, sus expectativas, sus creencias, sus intereses, su estado emocional.

Luego, a través de exámenes empíricos, nace el modelo SERVQUAL que se compone de una evaluación que usa 22 ítems divididos en 5 dimensiones: confiabilidad (que tan confiable es el servicio recibido), capacidad de respuesta (que tan rápida es la respuesta de la organización ante las necesidades de los usuarios), seguridad (que tan seguros son los servicios ofrecidos), empatía (que tan sensible es la organización a las necesidades de los usuarios) y tangibles (que tan verificables o medibles son las características del servicio recibido) (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985).

La calidad del servicio es definida en la “mente” de un usuario, pues este la recuerda conforme como fue atendido, como fue servido en su oportunidad por la organización. Sucede muchas veces que el cliente puede considerar solo una dimensión y no todas (las 5) para determinar la calidad del servicio que se recibió. Puede, por ejemplo, considerar que la seguridad del servicio es más importante que la empatía, o que la rapidez del servicio recibido. Por ello, medir la calidad del servicio siempre será un tema polémico y subjetivo, pues como se ha señalado anteriormente, solo el usuario final de un servicio es quien debe definir si lo que recibió tenía calidad o no la tenía. No obstante, es necesario señalar que las organizaciones deben esforzarse en desarrollar un servicio con la mayor adecuación a los estándares nacionales e internacionales dependiendo de cada especialidad.

1.3.6. Dimensiones de la calidad del servicio

A continuación, se detalla una a una las cinco dimensiones con base a la teoría de Zeithaml y Bitner (2009):

A. Confiabilidad:

Se define como la capacidad de realizar el servicio ofrecido de forma segura y adecuada. Es decir, se trata de una organización que verifica su ofrecimiento y los clientes confían en dicho servicio. Los clientes distinguen a las empresas que efectúan sus proposiciones, y específicamente sus ofrecimientos sobre las consecuencias del servicio y las propiedades fundamentales del servicio ofrecido.

B. Capacidad de respuesta rápida:

Se concreta como la habilidad a conceder un servicio rápido y a auxiliar (ayudar) a los clientes. En esta dimensión de la calidad del servicio se destaca la atención y la rapidez al reconocer a los pedidos, preguntas, quejas y dificultades del cliente. Esta competencia de respuesta se informa a los clientes mediante la cantidad de tiempo que tienen que hacer cola por la ayuda, las indicaciones a sus indagaciones y solicitudes o la atención a los problemas.

C. Solución de problemas:

Se la conceptúa como el conocimiento y educación de los trabajadores, y la capacidad de la compañía y sus trabajadores para motivar al cliente a que crean y confíen en la empresa. Esta dimensión le otorga capital importancia a los servicios que los clientes consideran de alto riesgo o para aquellos servicios en los cuales experimentan inseguridad sobre su habilidad para determinar los resultados.

D. Expectativas de servicio:

Los clientes tienen buenas expectativas de la calidad del servicio ofrecido y que éste se cumplirá; Es decir, que la empresa o institución responderá ante las expectativas (lo que el público espera) en forma efectiva. Se precisa como la atención específica, esmerada que la compañía suministra a sus clientes. La particularidad está en que, a través de un servicio adaptado o ajustado al gusto del cliente, aquel se sienta único, diferente y muy especial para la empresa, y que experimente que la empresa entiende sus requerimientos. Para los clientes es importante que la empresa lo comprenda y le de importancia y les proporcionen servicios de calidad.

E. Recursos:

Las demostraciones, como el aspecto de los fundamentos físicos, materiales, dispositivos, equipos, personal y materiales de comunicación. Estos aspectos otorgan caracteres físicos o iconografías del servicio que los clientes, y en particular los nuevos, usarán para calificar la calidad del servicio recibido.

F. Comunicación:

Se traduce en el interés de la empresa por comunicar a los clientes o usuarios todo lo que concierne al servicio que se ofrece. Esta comunicación es fluida, clara y directa. Los usuarios también tienen la oportunidad de usar una comunicación de doble vía (Feedback).

G. Enfoque en el servicio al cliente:

Esta dimensión indica que la empresa u organización está enfocada en la satisfacción del usuario, en sus clientes. Esto es importante, pues existen organizaciones que están más enfocadas en la competencia, en ganar más clientes, en sus finanzas o en su tecnología, y se olvidan de la verdadera razón de ser de la empresa: el cliente o usuario.

1.3.7. Seguridad ciudadana

1.3.7.1. Conceptos.

Aguilar (2014) define la seguridad como: ““En un sentido genérico, seguridad significaría estar libre de preocupaciones o problemas; sentirse a seguro de cualquier daño que pueda ser causado por otras personas o circunstancias”. En términos operativos, la seguridad es tener control sobre cualquier tipo de riesgo, amenaza o vulnerabilidad, y estar preparado para la prevención, la contención y, finalmente, si se produce alguna amenaza, enfrentarse a dichas amenazas.

La seguridad es problema público, según Subirats (2012, citado en Mejía, 2015) el concepto de problema público se corresponde con un ambiente de ansiedad generalizada. Es decir, se llama problema público cuando la mayoría de una comunidad experimenta ansiedad o angustia ante un evento que amenaza su propia seguridad o la de sus seres queridos. Esta sensación de angustia es compartida y genera un sentido de urgencia.

Wolfers (1962, citado en Mejía, 2015) señala que la seguridad ciudadana no depende necesariamente de la ausencia de peligros, riesgos o amenazas. Dependería más bien de las expectativas, creencias y costumbres de una comunidad. En ese sentido, se conocen comunidades que viven rodeados de una serie de problemas graves, tal como consumo de sustancias psicoactivas, delincuencia callejera, pandillas, prostitución callejera, entre otros problemas, Pero, esta comunidad podría acostumbrarse a esta situación y convivir con estos peligros. Vivir habituados con los peligros hace que esta comunidad no considere como una grave amenaza a su seguridad los problemas arriba mencionados.

Por el contrario, se conocen ciudades donde un único robo en la calle despierta la indignación y la preocupación de la comunidad. Es decir, para esta comunidad la sensación de inseguridad puede ser estimulada por un solo robo sucedido en sus calles. Entonces, la sensación de seguridad o inseguridad de la comunidad dependería de varios factores: culturales, sociales, psicológicos e históricos, al margen de los eventos objetivos que pueden ocurrir al interior de una comunidad.

1.3.7.2. Dimensiones de la seguridad ciudadana

Según Aguilar (2014) existen 4 dimensiones de abordaje de la seguridad ciudadana:

- a. Dimensión prevención: Significa restringir las estimulaciones u oportunidades del delito y crear un capital social para la armonía y la protección entre los vecinos.

Sub dimensiones:

- Auto cuidado de los propios vecinos
- Vigilancia de un organismo municipal o de gobierno
- Supervisión de parte de sus autoridades
- Control de las autoridades

- b. Dimensión reacción: Significa una inspección legal de los delitos en relación a los derechos y garantías de los ciudadanos.

Sub dimensiones:

- Intervención policial o de serenazgo
- Intervención de los propios ciudadanos (detención legal)
- Detención legal en flagrancia

- c. Dimensión rehabilitación: Pretende el armonioso funcionamiento del aparato de justicia, la disminución y el cambio en el comportamiento de los individuos que han cometido infracciones a la ley.

Sub dimensiones:

- Aplicación de condenas

- Adecuadas normas penales para sancionar el delito
 - Coordinación entre Fiscalías, Poder Judicial y Policía Nacional
- d. Dimensión reinserción: que involucra el esfuerzo de la sociedad y la generación de condiciones para la reintegración de los infractores rehabilitados a la comunidad.

Sub dimensiones:

- Programas de readaptación
- Planes de reinserción social del interno
- Trabajo comunitario para redención de las penas

1.3.7.3. Enfoques sobre seguridad ciudadana

Dentro de la definición de seguridad, están algunas desigualdades. Una de las que viene existiendo utilizada con mayor asiduidad por la literatura correcta es la seguridad de las personas. Esta idea sobre la seguridad enfatiza “el derecho de las personas a vivir en libertad y con dignidad, libres de la pobreza y la desilusión [...], a instalar de similares oportunidades para regocijarse de todos sus beneficios y a desplegar completamente su desarrollo humano (PNUD, 2005, citado en Mejía, 2015).

Este enfoque de la seguridad de los seres humanos se concentra en la importancia de la adopción de cálculos preventivas que se debe tener en cuenta y precisar a las causas básicas de la violencia y la delincuencia y aprovechar los aportes positivos de los miembros de las comunidades en riesgo, por lo que es el más adecuado para la presente investigación.

Mejía (2015) mantiene que las políticas públicas en el contexto de la seguridad son el conjunto de continuadas réplicas del Estado en contra de aquellas situaciones definidas por la sociedad como problemas graves, como es el caso de la inseguridad.

Por otro lado, la desconfianza en las instituciones del propio Estado y que son las encargadas de la seguridad pública, ha orientado a sectores de la ciudadanía a apoyar demostraciones basadas en orientaciones policiales y represivos conocidos como “mano dura” (Prillaman, 2003, citado en Mejía, 2015). La seguridad también es un bien común o público; es inseparable y debe de suministrarse de manera imparcial, y al ser una condición de interés social su cumplimiento debe ser general clientes en todo el territorio nacional” (Salas, 2011, citado en Mejía, 2015).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?

1.4.2. Problemas específicos:

- A. ¿Cuál es la relación entre la confianza y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?
- B. ¿Cuál es la relación entre el servicio al vecino y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?
- C. ¿Cuál es la relación entre la solución de problemas y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?
- D. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?
- E. ¿Cuál es la relación entre los recursos y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?
- F. ¿Cuál es la relación entre la expectativa del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?

G. ¿Cuál es la relación entre la rapidez del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?

1.5. Justificación

El presente trabajo de investigación se puede justificar desde distintos criterios:

Por conveniencia. El presente trabajo es conveniente para la ciudadanía de Pocollay y para la Municipalidad, de quien depende el servicio de Seguridad Ciudadana. La conveniencia es mayor ahora que antes, pues la sensación de inseguridad ha aumentado. La población se siente más insegura en las calles y en sus propias casas.

Por relevancia social. Socialmente, los pobladores serán los beneficiarios de la presente investigación, debido a que un estudio acerca de la percepción de inseguridad promoverá que el municipio de Pocollay tome las medidas pertinentes para disminuir la sensación de inseguridad, los mismos hechos delictivos e incrementará la calidad de los servicios de seguridad que ofrece el municipio a través del serenazgo del distrito.

Por sus implicancias prácticas. En la práctica, la presente investigación permitirá que el municipio realice sus propias investigaciones para identificar las falencias y debilidades del servicio de seguridad ciudadana, de este modo, la población se verá beneficiada.

Por su valor teórico. El valor teórico del presente proyecto de tesis está en el análisis de los fundamentos de la calidad del servicio; pues aun hoy se discute acerca del valor de la percepción de inseguridad. En algunos casos, se cree que la inseguridad es solo una percepción subjetiva y no necesariamente responde a hechos reales.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la calidad y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.

1.6.2. Hipótesis específicas:

- A. Existe relación entre la confianza y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- B. Existe relación entre el servicio al vecino y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- C. Existe relación entre la solución de problemas y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- D. Existe relación entre la comunicación y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- E. Existe relación entre los recursos y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- F. Existe relación entre La expectativa del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- G. Existe relación entre La rapidez del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.

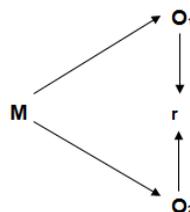
1.7.2. Objetivos específicos

- A. Determinar la relación entre la confianza y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- B. Determinar la relación entre el servicio al vecino y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- C. Determinar la relación entre la solución de problemas y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- D. Determinar la relación entre la comunicación y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- E. Determinar la relación entre los recursos y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- F. Determinar la relación entre la expectativa del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.
- G. Determinar la relación entre la rapidez del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, correlacional y transeccional. Es no experimental, porque el fenómeno de estudio ya sucedió. Es correlacional pues pretende determinar el grado de asociación o relación entre dos variables. Es transeccional, ya que son indagaciones científicas que recogen datos en un momento único (Hernández, Fernández y Batista, 2000). El diseño puede graficarse del siguiente modo:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1. Calidad de servicio

O2 = Observación de la variable 2. Seguridad ciudadana

r = Correlación entre dichas variables.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

V₁: Calidad de servicio

V₂: Seguridad ciudadana

2.2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable independiente	Es el ajuste del servicio entregado a los clientes con sus expectativas. Es una medida de qué tan bien el nivel del servicio entregado encaja con las expectativas del consumidor (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 473).	Es el conjunto de percepciones que tiene los vecinos respecto de la eficiencia y eficacia del servicio de seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad de	I. Confianza	1.1. Trato amable 1.2. Confianza en mejores soluciones 1.3. Confianza y tranquilidad transmitida	Ordinal 1 = Nada de acuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo
Calidad de servicio			II. Servicio al vecino	2.1. Disposición a ayudar a los vecinos de Pocollay. 2.2. Interés por problemas.	
			III. Solución de problemas	3.1. Calificación para las tareas que tiene que realizar 3.2. Respuesta rápida a necesidades de los vecinos	
			IV. Comunicación	4.1. Informa de forma clara y comprensible 4.2. Contactar con el servicio 4.3. Información clara ante dudas.	
			V. Recursos	5.1. Recursos materiales 5.2. Medios modernos de comunicación	
			VI. Expectativas de servicio	6.1. Respuesta rápida a las necesidades. 6.2. Solucionan demandas en ocasiones pasadas 6.3. Escucha opinión favorable.	
			VII. Rapidez del servicio	7.1. Tiempo de espera razonable. 7.2. Actuación en forma coordinada y eficiente 7.3. Personal de seguridad ciudadana muestra comprensión	

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable dependiente: Percepción de Seguridad ciudadana	Es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas. (Fuente: Ley N° 27933, Artículo 2)	Es la sensación de seguridad y protección que experimenta un vecino del Distrito de Pocollay cuando se encuentra en las calles de su vecindario o en su vivienda. Dicha seguridad se experimenta respecto de sus bienes o de su integridad física	I. Afectación al vecindario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada (ejemplo grafitis, pinturas o murales sin autorización) 2. Hay presencia de personas que duermen en la calle y piden dinero 3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública 4. Venta clandestina de alcohol 5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura 6. Presencia de pandillas violentas 7. Peleas callejeras con armas o sin armas 8. Presencia de prostitución en la vía pública 9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas 	Ordinal Nunca : 0 Casi nunca : 1 Frecuentemente : 2 Siempre : 3
			II. Victimización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Robos o asaltos en la vía pública 2. Robo en su vivienda 3. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes) 4. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay 5. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros 6. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica 	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según el Censo peruano del año 2007, había 17 113 personas residiendo en el distrito de Pocollay. La densidad de población fue de 64,4 hab./km². 16 193 individuos residen en la zona urbana y otros 920 individuos residen en las zonas rurales del distrito.

2.3.2. Muestra

El tipo de muestra que utiliza en el presente trabajo de investigación corresponde a una muestra aleatoria simple, y para la consecución de la misma se realizó los cálculos correspondientes utilizando la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1,96 Distribución Normal Estándar (para 95% de Margen de confiabilidad)

E = 0,05 Error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población.

P = 0,5 Probabilidad de ocurrencia de los casos

Q = 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de los casos

N = Población: 17 113 pobladores

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(17113)}{(0,05)^2 (17113-1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

n = 376 ciudadanos del distrito de Pocollay.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Tabla 1

Técnicas e instrumentos:

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario de calidad de servicio	Medición de la calidad del servicio de seguridad ciudadana por parte de la Municipalidad de Pocollay
Seguridad ciudadana	Encuesta	Cuestionario de seguridad ciudadana	Medición de la seguridad ciudadana por parte de los pobladores delo distrito de Pocollay.

2.4.1. Descripción de instrumentos

2.4.1.1. Calidad de servicio

La variable calidad de servicio fue analizada mediante un cuestionario que consta de 07 dimensiones y 18 ítems con respuestas a escala tipo Likert. Las opciones de respuestas y sus respectivas valoraciones son: Nada de acuerdo (1 punto), En desacuerdo (2 puntos), Indiferente (3 puntos), De acuerdo (4 puntos) y Muy de acuerdo (5 puntos). Los puntajes directos se convirtieron en índices de calidad de servicio, representado por niveles: Muy Alto, Alto, Medio, Bajo y Muy Bajo.

Para el análisis de la variable Calidad de servicio se utilizó el siguiente baremo con sus respectivos descriptores: (ver tabla 2):

Tabla 2

Descriptorios para la variable Calidad de Servicio

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy alto	80 - 90	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Alto la calidad del servicio de seguridad ciudadana.
Alto	65 - 79	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Alto la calidad del servicio de seguridad ciudadana.
Medio	49 - 64	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Medio la calidad del servicio de seguridad ciudadana.
Bajo	34 - 48	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Bajo la calidad del servicio de seguridad ciudadana.
Muy Bajo	18 - 33	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Bajo la calidad de servicio de seguridad ciudadana.

Tabla 3

Descriptorios para la dimensión Confianza de la variable Calidad de Servicio

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy alto	14 - 15	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Alto la confianza en el servicio de seguridad ciudadana.
Alto	11 - 13	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Alto la confianza el servicio de seguridad ciudadana.
Medio	8 - 10	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Medio la confianza en el servicio de seguridad ciudadana.
Bajo	5 - 7	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Bajo la confianza en el servicio de seguridad ciudadana.
Muy Bajo	3 - 4	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Bajo la confianza en el servicio de seguridad ciudadana.

Tabla 4

Descriptorios para la dimensión Servicio al Vecino de la variable Calidad de Servicio

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy alto	10	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Alto el servicio al vecino en la seguridad ciudadana.
Alto	8 -9	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Alto el servicio al vecino en la seguridad ciudadana.
Medio	6 – 7	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Medio el servicio al vecino en la seguridad ciudadana.
Bajo	4 - 5	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Bajo el servicio al vecino en la seguridad ciudadana.
Muy Bajo	2 – 3	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Bajo el servicio al vecino en la seguridad ciudadana.

Tabla 5

Descriptorios para la dimensión Solución de problemas de la variable Calidad de Servicio

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy alto	10	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Alto la Solución de Problemas en el servicio de seguridad ciudadana.
Alto	8 -9	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Alto la Solución de Problemas en el servicio de seguridad ciudadana.
Medio	6 – 7	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Medio la Solución de Problemas en el servicio de seguridad ciudadana.
Bajo	4 - 5	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Bajo la Solución de Problemas en el servicio de seguridad ciudadana.
Muy Bajo	2 – 3	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Bajo la Solución de Problemas en el servicio de seguridad ciudadana.

Tabla 6

Descriptorios para la dimensión Comunicación de la variable Calidad de Servicio

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy alto	14 - 15	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Alto la Comunicación en el servicio de seguridad ciudadana.
Alto	11 - 13	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Alto la Comunicación en el servicio de seguridad ciudadana.
Medio	8 – 10	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Medio la Comunicación en el servicio de seguridad ciudadana.
Bajo	5 - 7	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Bajo la Comunicación en el servicio de seguridad ciudadana
Muy Bajo	3 - 4	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Bajo la Comunicación en el servicio de seguridad ciudadana.

Tabla 7

Descriptorios para la dimensión Recursos de la variable Calidad de Servicio

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy alto	10	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Alto los Recursos en el servicio de seguridad ciudadana.
Alto	8 -9	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Alto los Recursos en el servicio de seguridad ciudadana.
Medio	6 – 7	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Medio los Recursos en el servicio de seguridad ciudadana.
Bajo	4 - 5	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Bajo los Recursos en el servicio de seguridad ciudadana
Muy Bajo	2 – 3	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Bajo los Recursos en el servicio de seguridad ciudadana.

Tabla 8

Descriptorios para la dimensión Expectativas de la variable Calidad de Servicio

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy alto	14 - 15	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Alto la Expectativas en el servicio de seguridad ciudadana.
Alto	11 - 13	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Alto la Expectativas en el servicio de seguridad ciudadana.
Medio	8 – 10	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Medio la Expectativas en el servicio de seguridad ciudadana.
Bajo	5 - 7	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Bajo la Expectativas en el servicio de seguridad ciudadana
Muy Bajo	3 - 4	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Bajo la Expectativas en el servicio de seguridad ciudadana.

Tabla 9

Descriptorios para la dimensión Rapidez de la variable Calidad de Servicio

Nivel	Intervalo	Descriptorios
Muy alto	14 - 15	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Alto la Rapidez en el servicio de seguridad ciudadana.
Alto	11 - 13	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Alto la Rapidez en el servicio de seguridad ciudadana.
Medio	8 – 10	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Medio la Rapidez en el servicio de seguridad ciudadana.
Bajo	5 - 7	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Bajo la Rapidez en el servicio de seguridad ciudadana
Muy Bajo	3 - 4	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Bajo la Rapidez en el servicio de seguridad ciudadana.

2.4.1.2. Seguridad ciudadana

La variable seguridad ciudadana fue analizada mediante un cuestionario que consta de 02 dimensiones y 15 ítems con respuestas a escala tipo Likert. Las opciones de respuestas y sus respectivas valoraciones son: Nunca (0 punto), Casi Nunca (1 puntos), Frecuentemente (2 puntos), y Siempre (3 puntos). Los puntajes directos se convirtieron en índices de seguridad ciudadana, representado por niveles: Muy Alto, Alto, Medio, Bajo y Muy Bajo.

Para el análisis de la variable Calidad de servicio se utilizó el siguiente baremo con sus respectivos descriptores: (ver tabla 3):

Tabla 10

Descriptores para la variable Seguridad Ciudadana

Nivel	Intervalo	Descriptores
Muy alto	0 – 9	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Alto la seguridad ciudadana.
Alto	10 - 18	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Alto la seguridad ciudadana.
Medio	19 – 27	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Medio la seguridad ciudadana.
Bajo	28- 36	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Bajo la seguridad ciudadana.
Muy Bajo	37 - 45	Los pobladores del distrito de Pocollay valoran en un nivel Muy Bajo la seguridad ciudadana.

2.4.2. Validación de los Instrumentos

La validación consiste en que los instrumentos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables de estudio (Carrasco, 2009, p. 336). La validez del **cuestionario de calidad de servicio** y el **cuestionario de percepción de seguridad ciudadana**, está basada en el criterio de validez de Jueces (Expertos), conformado por un equipo de tres especialistas de seguridad ciudadana.

2.4.2.1. Confiabilidad

Tabla 11

Confiabilidad del cuestionario Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0.875	0.875	18

En la tabla 11 se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0.875 para el cuestionario de Calidad de Servicio. Resultado que indica que el instrumento aplicado a los pobladores del distrito de Pocollay es fiable para el presente estudio.

Tabla 12

Confiabilidad del cuestionario Seguridad Ciudadana

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0.922	0.922	15

En la tabla 12 se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0.922 para el cuestionario de Seguridad Ciudadana. Resultado que indica que el instrumento aplicado a los pobladores del distrito de Pocollay es fiable para el presente estudio.

2.5. Métodos de análisis

Los datos fueron procesados mediante métodos informáticos. Para ello, se utilizaron: el soporte informático SPSS, 20, que es un programa con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; y Excel, aplicación de Microsoft Office.

Se utilizó las técnicas y medidas de la estadística descriptiva en las que se emplearán:

- a. Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Se usan para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- b. Tablas de contingencia. Se usó este tipo de tablas para representar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente. Asimismo, se utilizó la estadística inferencial.

2.6. Aspectos éticos

Consentimiento:

Se explicó el objetivo del instrumento de recolección de datos y de la libertad de participar de los pobladores del distrito de Pocollay, a fin de que brinden su consentimiento.

Anonimato:

Los cuestionarios fueron anónimos.

Confidencialidad de identidad:

No se solicitó la identidad de la persona, solo las respuestas emitidas.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

A continuación se presentan los resultados de los niveles de las variables: Calidad de Servicio y Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.

Tabla 13

Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Confianza de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Niveles	f	%
Muy alto	1	0.3
Alto	40	10.6
Medio	278	73.9
Bajo	57	15.2
Muy bajo	0	0
Total	376	100%

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay

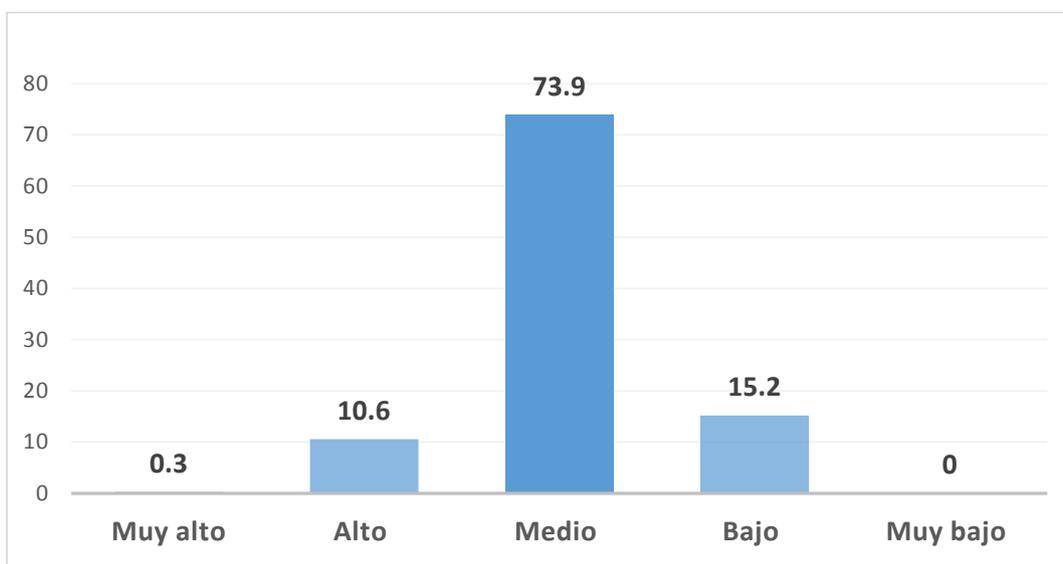


Figura 1: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Confianza de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 1, se observan los resultados de la opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Confianza de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana. Se halló que el 73.9% se ubica en un nivel medio; el 15.2% se ubica en un nivel bajo y un 10.6% se ubica en un nivel alto de Confianza en la calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece a sus pobladores la Municipalidad de Pocollay.

La confianza de la ciudadanía en el servicio es de capital importancia pues le da impulso a las autoridades del municipio para emprender nuevos proyectos en materia de seguridad ciudadana.

Tabla 14

Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Servicio al Vecino de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Niveles	f	%
Muy alto	2	0.5
Alto	34	9.1
Medio	230	61.2
Bajo	110	29.2
Muy bajo	0	0
Total	376	100%

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay

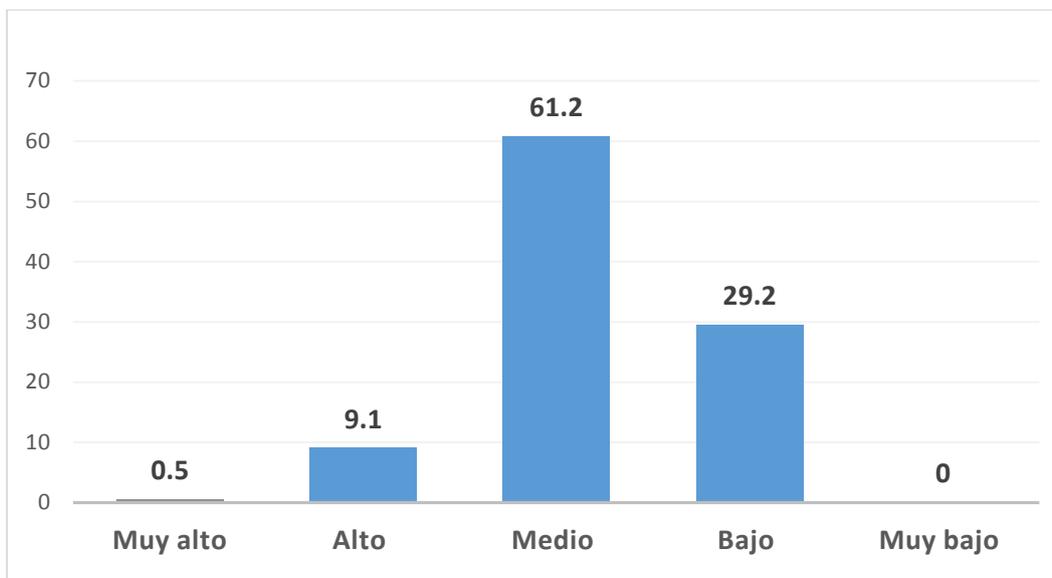


Figura 2: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Servicio al Vecino de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 2, se observan los resultados de la opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Servicio al Vecino, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana. Se halló que el 61.2% se ubica en un nivel medio; el 29.2% se ubica en un nivel bajo y un 9.1% se ubica en un nivel alto de Servicio al Vecino en la calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece a sus pobladores la Municipalidad de Pocollay.

El servicio al vecino es la expresión de una vocación real de servicio de la autoridad municipal hacia sus ciudadanos. Esta vocación se demuestra a través de múltiples acciones tendientes a promover el bienestar de los vecinos mediante de calles y ambientes seguros.

Tabla 15

Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Solución de Problemas de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Niveles	f	%
Muy alto	2	0.5
Alto	28	7.5
Medio	238	63.3
Bajo	108	28.7
Muy bajo	0	0
Total	376	100%

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay

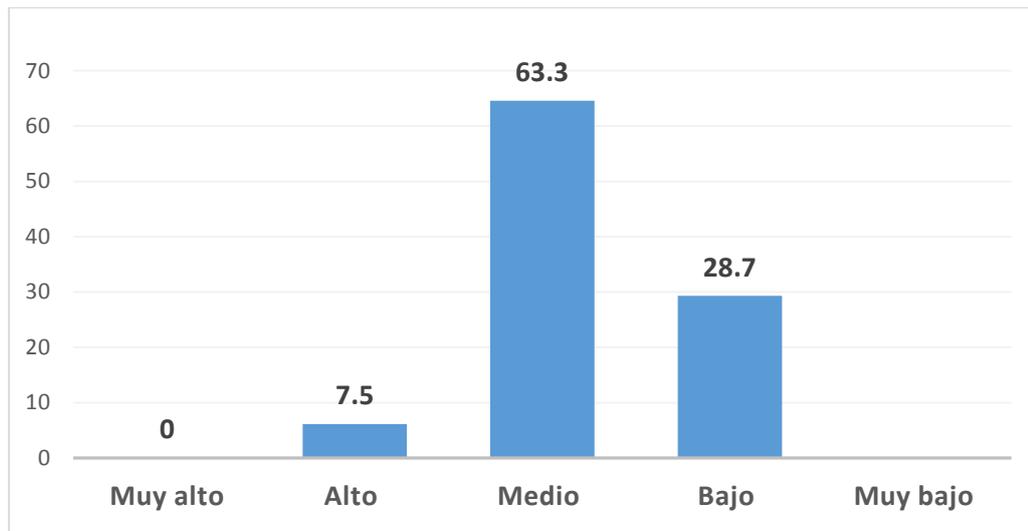


Figura 3: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Solución de problemas de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 3, se observan los resultados de la opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Solución de Problemas, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana. Se halló que el 63.6% se ubica en un nivel medio; el 28.7% se ubica en un nivel bajo y un 7.5% se ubica en un nivel alto de Solución de Problemas, en la calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece a sus pobladores la Municipalidad de Pocollay.

Cuando se piensa en Solución de Problemas, no se piensa en reuniones ni audiencias públicas, ni menos en discursos o promesas. La Solución efectiva de los problemas de seguridad ciudadana, pasa necesariamente por resolver en la práctica las dificultades que viven los vecinos. Soluciones en materia de seguridad ciudadana es patrullar las calles, realizar vigilancia permanente, instalar cámaras de seguridad, responder llamadas de emergencias, etc.

Tabla 16

Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Comunicación de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Niveles	f	%
Muy alto	2	0.5
Alto	44	11.7
Medio	263	69.9
Bajo	67	17.8
Muy bajo	0	0
Total	376	100%

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay

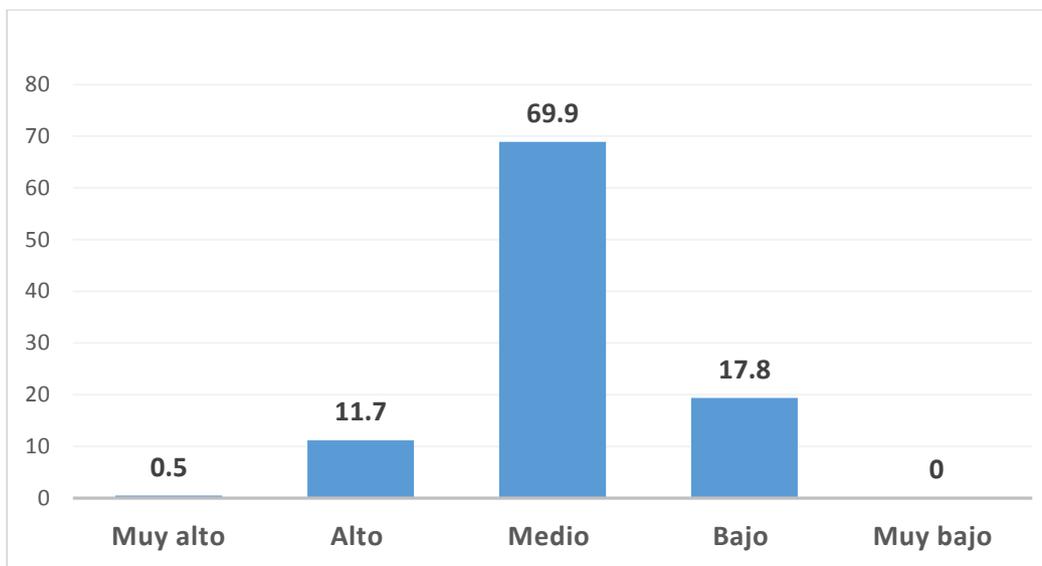


Figura 4: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Comunicación de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 4, se observan los resultados de la opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Comunicación, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana. Se halló que el 69.9% se ubica en un nivel medio; el 17.8% se ubica en un nivel bajo y un 11.7% se ubica en un nivel alto de Comunicación, en la calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece a sus pobladores la Municipalidad de Pocollay.

La comunicación institucional debe estar a cargo de comunicadores sociales que entiendan de mensajes efectivos, los vecinos no desean discursos vacíos sobre seguridad ciudadana, lo que desea es comunicarse con sus autoridades en forma directa para darles a conocer sus preocupaciones en materia de seguridad ciudadana.

Tabla 17

Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Recursos de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Niveles	f	%
Muy alto	2	0.5
Alto	36	9.6
Medio	200	53.2
Bajo	138	36.7
Muy bajo	0	0
Total	376	100%

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay

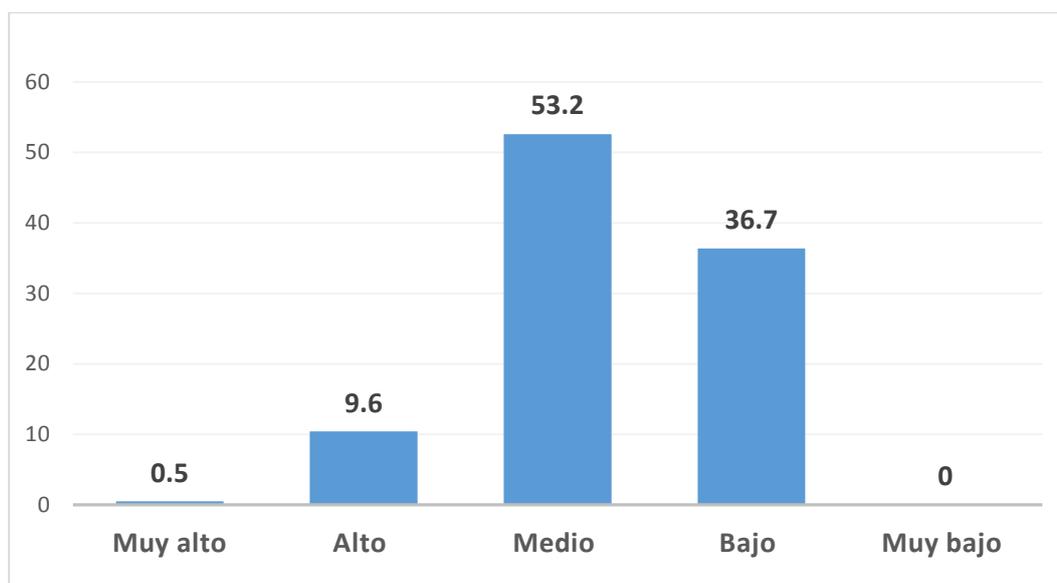


Figura 5: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Recursos, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 5, se observan los resultados de la opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Recursos, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana. Se halló que el 53.2% se ubica en un nivel medio; el 36.7% se ubica en un nivel bajo y un 9.6% se ubica en un nivel alto de Recursos, en la calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece a sus pobladores la Municipalidad de Pocollay.

Cuando se habla de recursos, se piensa en camionetas, automóviles, cámaras de seguridad, teléfonos públicos, entre otros materiales necesarios que debe poseer los efectivos de seguridad ciudadana del distrito. Los vecinos desean saber que el programa de seguridad ciudadana cuenta con equipos que le permitirán defenderse contra la delincuencia organizada.

Tabla 18

Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Expectativas, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Niveles	f	%
Muy alto	5	1.3
Alto	76	20.2
Medio	191	50.8
Bajo	104	27.6
Muy bajo	0	0
Total	376	100%

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay

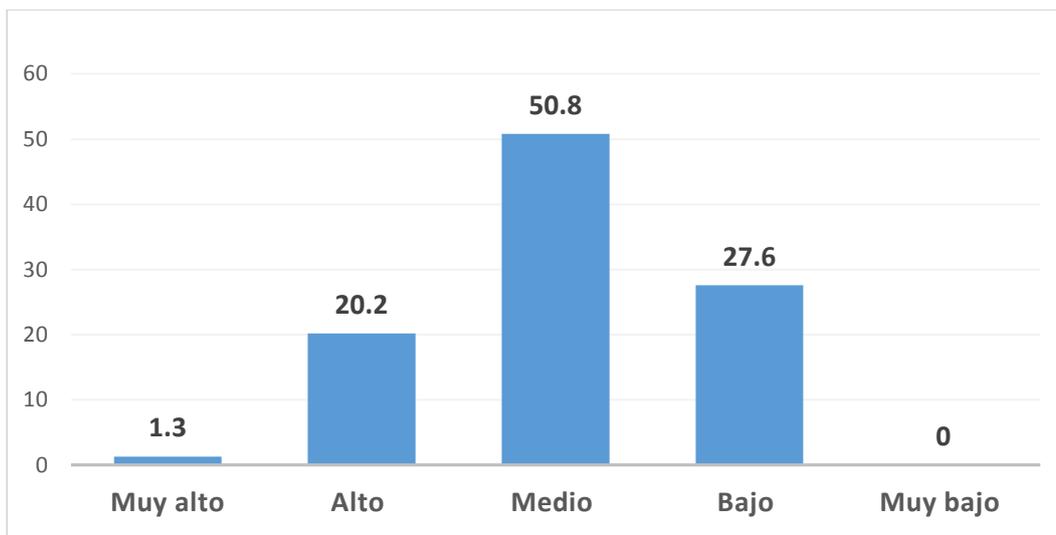


Figura 6: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Expectativas, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 6, se observan los resultados de la opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Expectativas, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana. Se halló que el 50.8% se ubica en un nivel medio; el 27.6% se ubica en un nivel bajo y un 20.2% se ubica en un nivel alto de Expectativas, en la calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece a sus pobladores la Municipalidad de Pocollay.

Las expectativas de seguridad ciudadana son realistas, pues no aspira a desaparecer toda la inseguridad en las calles del distrito, pero por lo menos, se espera que la delincuencia e inseguridad se reduzca a mínimos tolerables. Los vecinos tienen expectativas realistas acerca de los que se espera en materia de seguridad ciudadana.

Tabla 19

Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Rapidez en el servicio, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Niveles	f	%
Muy alto	0	0
Alto	53	14.1
Medio	222	59.1
Bajo	101	26.8
Muy bajo	0	0
Total	376	100%

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay

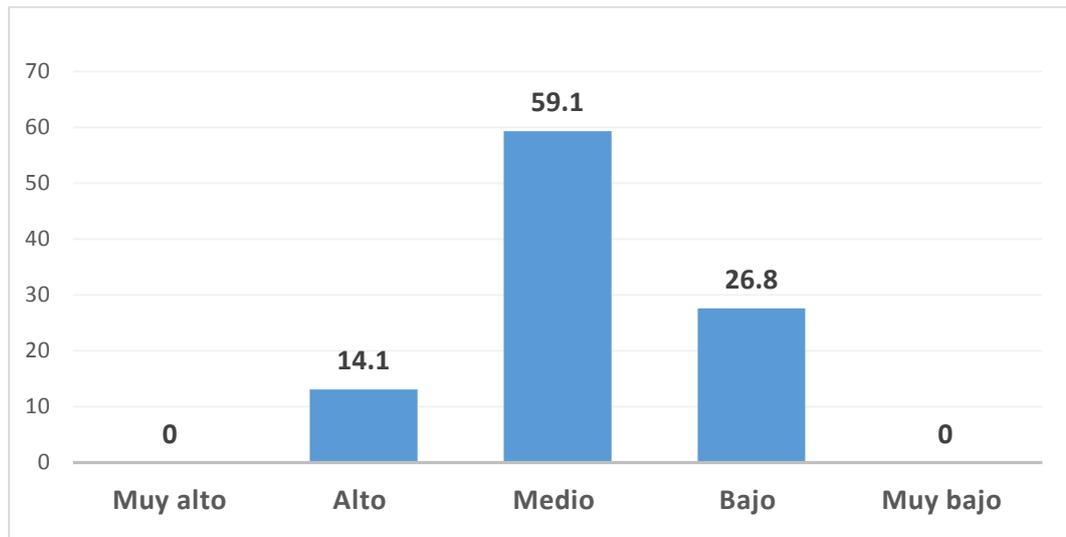


Figura 7: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Rapidez en el servicio, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana

Interpretación:

En la tabla 19 y figura 7, se observan los resultados de la opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la dimensión Rapidez en el Servicio, de la variable Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana. Se halló que el 59.1% se ubica en un nivel medio; el 26.8% se ubica en un nivel bajo y un 14.1% se ubica en un nivel alto de Rapidez en el Servicio, en la calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece a sus pobladores la Municipalidad de Pocollay.

La rapidez del servicio es clave para los vecinos, pues para nadie es un secreto que la delincuencia apuesta a la demora en la respuesta de las autoridades policiales y también de los efectivos del serenazgo. Llegar tarde no tiene ningún sentido para los vecinos, por eso, la rapidez es fundamental y forma parte de los que los vecinos esperan de su municipio: que actúen con rapidez a los llamados de alerta o alarma de los vecinos.

Tabla 20

Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la Calidad del Servicio en Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.

Niveles	f	%
Muy alto	0	0
Alto	23	6.1
Medio	243	64.6
Bajo	110	29.3
Muy bajo	0	0
Total	376	100%

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay

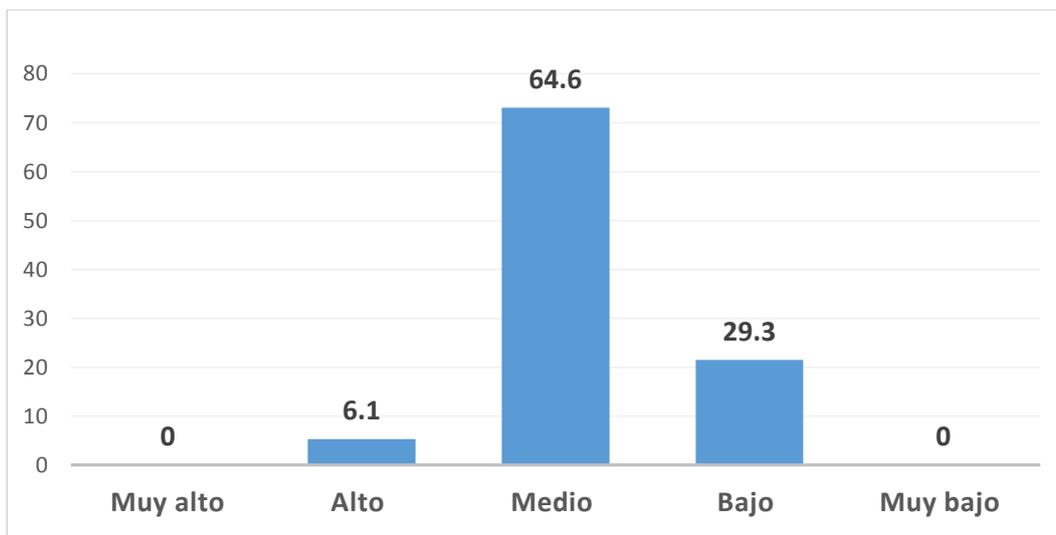


Figura 8: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la Calidad del Servicio en Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.

Interpretación:

En la tabla 20 y figura 8, se observan los resultados de la opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana. Se halló que el 64.6% se ubica en un nivel medio; el 29.3% se ubica en un nivel bajo y un 6.1% se ubica en un nivel alto de Calidad del servicio de seguridad ciudadana que ofrece a sus pobladores la Municipalidad de Pocollay.

Tabla 21

Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.

Niveles	f	%
Muy alto	0	0
Alto	98	26.1
Medio	245	65.2
Bajo	33	8.7
Muy bajo	0	0
Total	376	100%

Fuente: Cuestionario de Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay

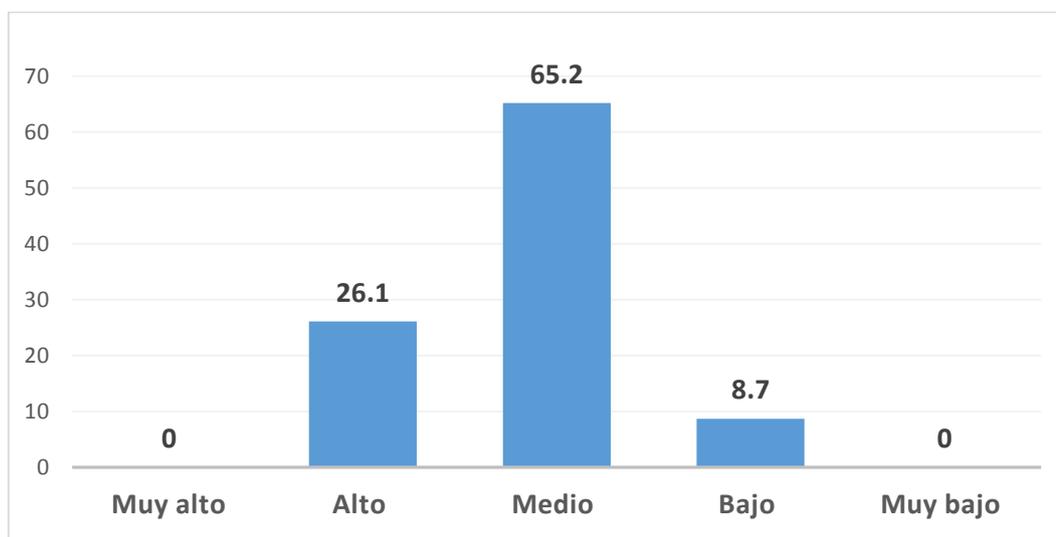


Figura 9: Opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel de la Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.

Interpretación:

En la tabla 21 y figura 9, se observan los resultados de la opinión de los pobladores del distrito de Pocollay respecto del nivel del Servicio de Seguridad Ciudadana. Se halló que el 65.2% se ubica en un nivel medio; el 8.7% se ubica en un nivel bajo y un 26.1% se ubica en un nivel alto de Seguridad ciudadana que ofrece a sus pobladores la Municipalidad de Pocollay.

3.2. Verificación del supuesto de normalidad

Variable: Calidad del servicio

Verificación del supuesto de normalidad

H_0 = La distribución de la muestra de las dimensiones de la variable calidad del servicio no difiere de la normalidad

H_1 = La distribución de la muestra de las dimensiones de la variable calidad del servicio si difiere de la normalidad

Nivel de significancia:

Alfa = 5%

Estadístico de prueba:

Siendo el tamaño de la muestra $n = 376$ se debe proceder a realizar la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov

Para las dimensiones de la variable Calidad del Servicio se tiene:

Tabla 22

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Confianza	,191	376	,000	,922	376	,000
Servicio al vecino	,280	376	,000	,875	376	,000
Solución de problemas	,235	376	,000	,904	376	,000
Comunicación	,211	376	,000	,929	376	,000
Recursos	,275	376	,000	,863	376	,000
Expectativa de servicio	,182	376	,000	,928	376	,000
Rapidez del servicio	,154	376	,000	,925	376	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 23

Resultados consolidados de prueba de normalidad según dimensiones

Dimensiones	Estadístico	GI	Sig	Interpretación
Confianza	,191	376	,000	Difiere de la normalidad
Servicio al vecino	,280	376	,000	Difiere de la normalidad
Solucion de problemas	,235	376	,000	Difiere de la normalidad
Comunicación	,211	376	,000	Difiere de la normalidad
Recursos	,275	376	,000	Difiere de la normalidad
Expectativa de servicio	,182	376	,000	Difiere de la normalidad
Rapidez del servicio	,154	376	,000	Difiere de la normalidad

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 23 con los datos obtenidos de la muestra de 376 entrevistados y prueba Kolmogorov – Smirnov, se observa un sig. = 0.000 la que es < a 0.05 para todas las dimensiones por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y por lo tanto la H_1 nos indica que la muestra difiere de la normal y podemos proceder con la prueba de hipótesis para encontrar la correlación mediante la Rho de Spearman.

Gráfico Q-Q normal de Confianza

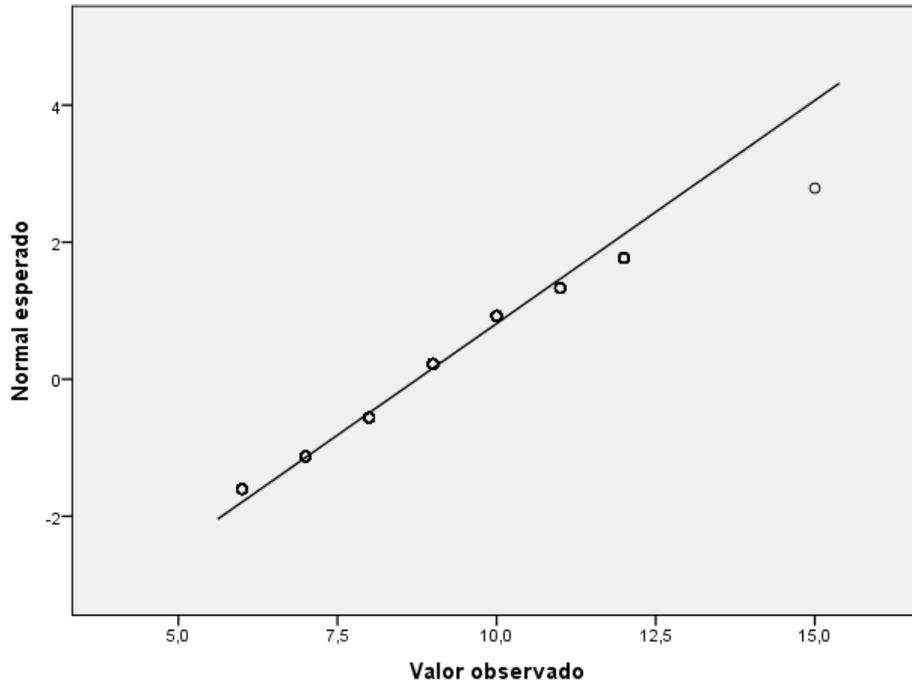


Gráfico Q-Q normal de Servicio al vecino

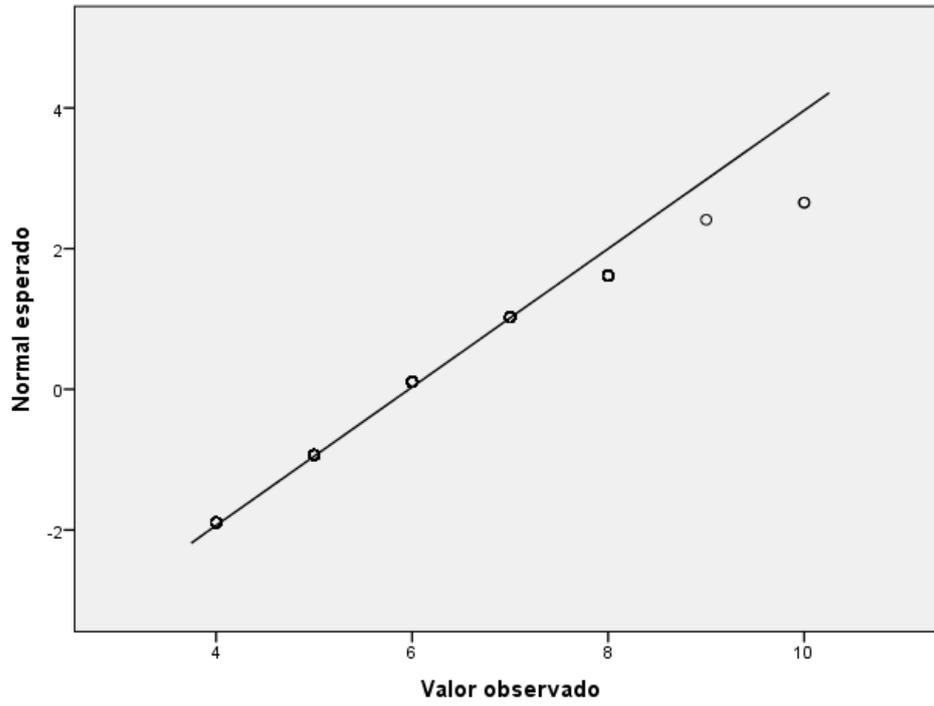


Gráfico Q-Q normal de Solucion de problemas

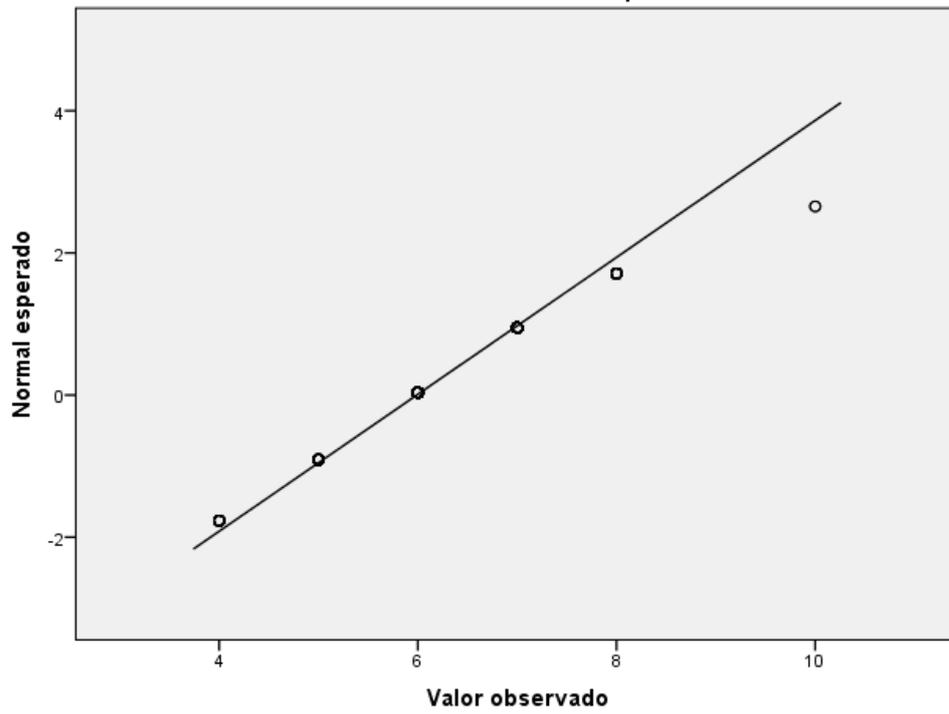


Gráfico Q-Q normal de Comunicacion

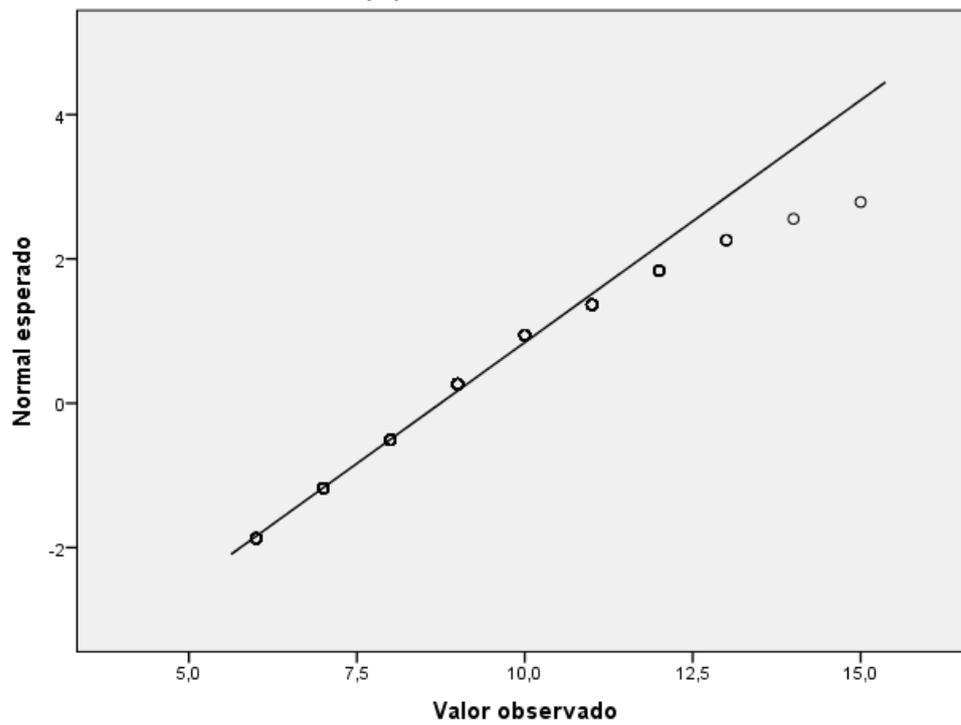


Gráfico Q-Q normal de Recursos

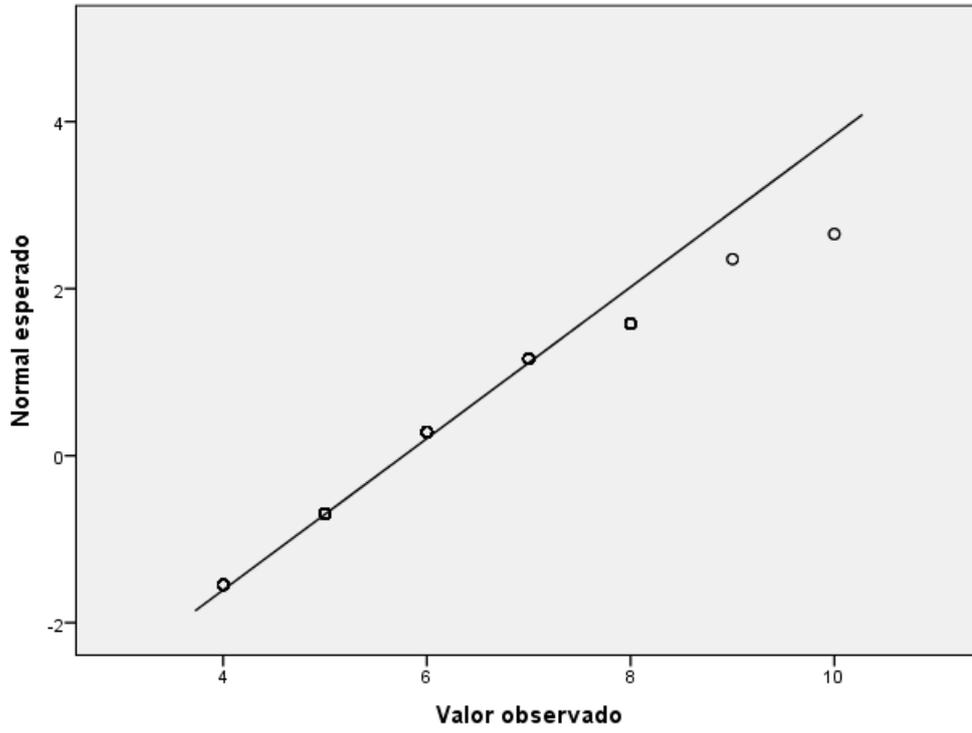


Gráfico Q-Q normal de Expectativa de servicio

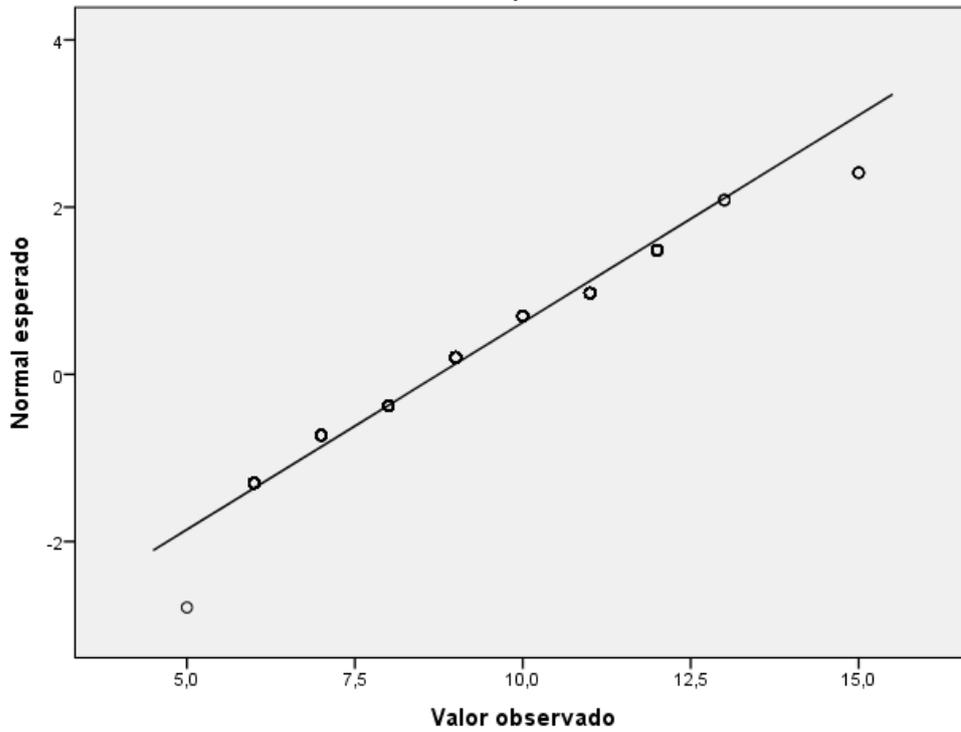
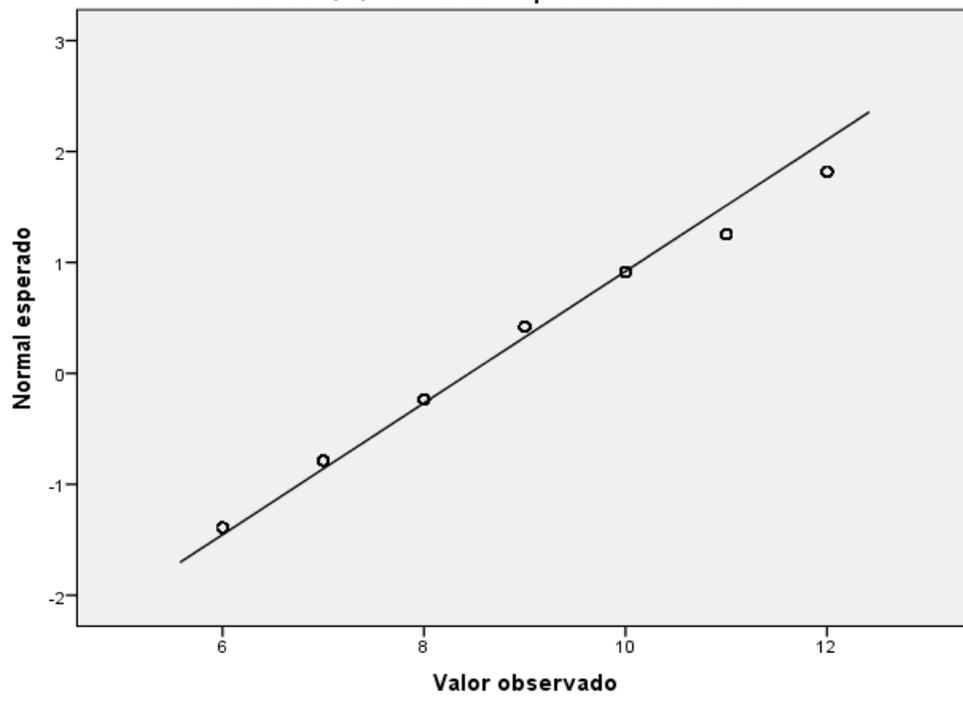


Gráfico Q-Q normal de Rapidez del servicio



3.3. Análisis de las relaciones

Análisis de las relaciones entre las variables en estudio: Calidad del servicio y Seguridad Ciudadana

Tabla 24

Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable Calidad del Servicio (X) y Seguridad Ciudadana (Y)

Variable y Dimensiones	Correlación	P-valor	Interpretación
Calidad del Servicio	0,662	0,005	Sí correlación
Confianza	0.732	0,001	Sí correlación
Servicio al vecino	0.424	0,001	Sí correlación
Solucion de problemas	0.577	0,001	Sí correlación
Comunicación	0.711	0,001	Sí correlación
Recursos	0.254	0,006	Si Correlacion debil
Expectativa de servicio	0.222	0,006	Sí correlación débil
Rapidez del servicio	0.565	0,001	Sí correlación

Interpretación:

En la tabla 24 se presentan las correlaciones entre las variables seguridad ciudadana y calidad del servicio con sus siete dimensiones a través del coeficiente de correlación de Spearman de 0.662 y p-valor de 0.005 con un nivel de significancia del 5%.

Se evidencia que Sí existe correlación entre las variables calidad del servicio (X) y seguridad ciudadana (Y)

Asimismo, en el análisis de la variable Seguridad Ciudadana y Las dimensiones de la Calidad del Servicio, existe correlación entre todas las dimensiones de la variable X (Calidad de Servicio) con la variable Y (Seguridad Ciudadana).

3.4. Verificación de hipótesis

3.4.1. Verificación de hipótesis general entre las variables: Calidad del servicio y Seguridad ciudadana.

Formulación de Hipótesis:

H_0 = No existe correlación significativa entre las variables calidad del servicio y seguridad ciudadana.

H_1 = Existe correlación significativa entre las variables calidad del servicio y seguridad ciudadana.

Estadístico de Prueba:

Dado que no se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de las variables Seguridad Ciudadana y calidad del servicio junto a sus dimensiones, entonces para verificar las hipótesis se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Dado que el p-valor (0.005) es menor que el nivel de significancia 0.05 (5%), se puede rechazar la hipótesis nula; es decir, Sí existe correlación significativa entre las variables calidad del servicio y seguridad ciudadana.

3.4.2. Verificación de hipótesis entre las variables: Seguridad ciudadana y la dimensión confianza de la variable Calidad del servicio.

H_0 = No existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión Confianza.

H_1 = Existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión Confianza.

Dado que el p-valor (0,001) es menor que el nivel de significancia 0.05 (5%), se puede rechazar la hipótesis nula; es decir Sí existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión confianza.

3.4.3. Verificación de hipótesis entre las variables: Seguridad ciudadana y la dimensión servicio al vecino de la variable Calidad del servicio.

H_0 = No existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión servicio al vecino.

H_1 = Existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión servicio al vecino.

Dado que el p-valor (0,001) es menor que el nivel de significancia 0.05 (5%), se puede rechazar la hipótesis nula; es decir SÍ existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión servicio al vecino.

3.4.4. Verificación de hipótesis entre las variables: Seguridad ciudadana y la dimensión solución de problemas de la variable Calidad del servicio.

H_0 = No existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión solución de problemas.

H_1 = Existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión solución de problemas.

Dado que el p-valor (0,001) es menor que el nivel de significancia 0.05 (5%), se puede rechazar la hipótesis nula; es decir SÍ existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión solución de problemas.

3.4.5. Verificación de hipótesis entre las variables: Seguridad ciudadana y la dimensión comunicación de la variable Calidad del servicio.

H_0 = No existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión comunicación.

H_1 = Existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión comunicación.

Dado que el p-valor (0,001) es menor que el nivel de significancia 0.05 (5%), se puede rechazar la hipótesis nula; es decir SÍ existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión comunicación.

3.4.6. Verificación de hipótesis entre las variables: Seguridad ciudadana y la dimensión recursos de la variable Calidad del servicio.

H₀= No existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión recursos.

H₁= Existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión recursos.

Dado que el p-valor (0,006) es menor que el nivel de significancia 0.05 (5%), entonces se puede rechazar la hipótesis nula; es decir SÍ existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión recursos.

3.4.7. Verificación de hipótesis entre las variables Seguridad ciudadana y la dimensión expectativa de servicio de la variable Calidad del servicio.

H₀= No existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión expectativa de servicio.

H₁= Existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión expectativa de servicio.

Dado que el p-valor (0,006) es menor que el nivel de significancia 0.05 (5%), se puede rechazar la hipótesis nula; es decir SÍ existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión expectativa de servicio.

3.4.8. Verificación de hipótesis entre las variables: Seguridad ciudadana y la dimensión rapidez del servicio de la variable Calidad del servicio.

H₀= No existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión rapidez del servicio.

H₁= Existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión rapidez del servicio.

Dado que el p-valor (0,001) es menor que el nivel de significancia 0.05 (5%), se puede rechazar la hipótesis nula; es decir SÍ existe correlación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión rapidez del servicio.

IV. DISCUSIÓN

En relación a la dimensión denominada Confianza de la variable calidad de servicio, se halló que la mayoría de la muestra (73.9%) se ubica en el nivel medio. Es decir, este importante grupo de encuestados presenta un nivel medio o regular en la confianza que tienen de la calidad del servicio de seguridad ciudadana del distrito de Pocollay. En ese sentido, se puede afirmar que la mayoría de la muestra no siente o no experimenta confianza en la forma como se viene llevando a cabo al servicio de seguridad ciudadana. Al respecto, Zeithaml y Bitner (2009) afirman que la confianza es una consecuencia de la percepción del cliente respecto del servicio que se le brinda, debido a que si el servicio que se le ofrece al cliente no es de calidad, éste no sentirá confianza hacia la empresa o compañía. Esta confianza es clave para el éxito de la empresa, pues una vez que se pierde o debilita la confianza, tarda mucho en volver a recuperarse. Zeithaml y Bitner (2009) concluye que las empresas o compañías invierten mucho dinero en revertir los bajos índices de confianza en sus productos o servicios. La confianza de la ciudadanía en el servicio es de capital importancia pues le da impulso a las autoridades del municipio para emprender nuevos proyectos en materia de seguridad ciudadana.

La dimensión denominada Servicio al Vecino es un aspecto muy importante en la variable calidad de servicio. Al respecto, se halló que el 61.2% de la muestra se ubicó en el nivel medio o regular. Ello significa que la mayoría de la muestra no se siente bien atendido por parte de los funcionarios del programa de Seguridad Ciudadana del Distrito de Pocollay. Al respecto Mejía (2015) considera que los clientes o usuarios definen calidad a partir de la orientación de la organización hacia sus necesidades. Es decir, si la organización no se enfoca en el servicio al vecino, es difícil que los vecinos desarrollen una impresión positiva de la empresa o compañía. De nada sirve tener una buena infraestructura, una buena logística, equipos modernos y tecnología de última generación en el programa de seguridad ciudadana, si los vecinos perciben que todo ello no se orienta a ellos, a resolver sus problemas urgentes en materia de seguridad. Por esa razón, los resultados de esta dimensión de la variable Calidad de Servicio no es satisfactoria para el municipio distrital de Pocollay.

En relación a la dimensión Solución de problemas, se halló que la mayoría de la muestra se ubicó en el nivel Medio (63.3%). Entonces, no hay una mayoría de la población de este distrito que tenga una buena impresión de la forma como solucionan sus problemas de seguridad por parte de los funcionarios de seguridad ciudadana del distrito de Pocollay. Al respecto, López (2014) señaló que de nada sirve invertir mucho dinero en campañas de marketing cuando la organización no soluciona los problemas inmediatos de los vecinos respecto de su seguridad. Por ello, toda la infraestructura, la logística, los recursos humanos y tecnológicos deben estar orientados a la solución inmediata de los problemas de seguridad de los vecinos, si ello no es así, los vecinos pierden la confianza en sus autoridades.

En cuanto, la dimensión rapidez en el servicio, los pobladores del distrito de Pocollay, representados en la muestra, opinan mayoritariamente (59.1%) que esta rapidez del servicio se ubica en un nivel medio o regular. Es decir, tampoco esta dimensión de la variable calidad de servicio no es satisfactoria para las autoridades del distrito y para los responsables del programa de seguridad ciudadana. Al respecto, los autores: Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985) y Zeithaml y Bitner (2009) consideran que el servicio al cliente debe ser expeditivo, rápido. Pues la

rapidez es un indicador de la calidad del servicio que la mayoría de los clientes valoran mucho. La lentitud del servicio solicitado se percibe como un indicador negativo de la empresa u organización.

La variable seguridad ciudadana fue medida con una encuesta a los pobladores y éstos señalaron mayoritariamente que existiría un nivel medio o regular en su percepción de seguridad ciudadana en dicho distrito (65.2%). Es decir, estos resultados preocupan pues la percepción de la población que no están satisfechas con la seguridad en su distrito. Esta percepción de inseguridad que tienen los pobladores participantes en la investigación coinciden con lo descrito por la Municipalidad distrital de Pocollay (2017), en su “Plan de desarrollo local concertado”. En dicho plan, se identifican y describen aquellas situaciones, lugares o circunstancias que incrementan la sensación de inseguridad entre los pobladores del distrito. Es decir, las cifras de incidentes, delitos, faltas o infracciones que ocurren en el distrito están en consonancia con lo respondido por los pobladores en la investigación.

En relación con la asociación estadística entre la valoración de la calidad del servicio de seguridad ciudadana por parte de la municipalidad distrital de Pocollay y la percepción de inseguridad, se encontró que existe una relación estadística significativa entre ambas variables. Esto significa que la inseguridad está directamente relacionada con la calidad del servicio que se ofrece a los pobladores en materia de seguridad ciudadana. Por el contrario, si el servicio municipal es eficaz y eficiente, esto se traduciría en una percepción positiva de la seguridad. Es decir, los pobladores se sentirían más seguros de vivir en un distrito que ofrece a sus vecinos una gestión moderna, eficaz y eficiente en brindarle un servicio de seguridad, en forma permanente.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Se halló que existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,662 y P-valor: 0,005) entre las variables: Calidad del servicio y Seguridad ciudadana. Es decir, mientras mayor es la calidad del servicio de seguridad ciudadana ofrecida por el municipio de Pocollay, más alta es la percepción de seguridad de sus pobladores.

Segunda:

Se halló que existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,732 y P-valor: 0,001) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión confianza, de la variable calidad de servicio. Es decir, mientras mayor es la confianza en la calidad del servicio de seguridad ciudadana ofrecida por el municipio de Pocollay, más alta es la percepción de seguridad de sus pobladores.

Tercera:

Existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,422 y P-valor: 0,001) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión servicio al vecino, de la variable calidad de servicio. Es decir, mientras mayor es el servicio al vecino en el servicio de seguridad ciudadana ofrecida por el municipio de Pocollay, más alta es la percepción de seguridad de sus pobladores.

Cuarta:

Existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,577 y P-valor: 0,001) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión solución de problemas. de la variable calidad de servicio. Es decir, mientras mayor es la solución de problemas en el servicio de seguridad ciudadana ofrecida por el municipio de Pocollay, más alta es la percepción de seguridad de sus pobladores.

Quinta:

Existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,711 y P-valor: 0,001) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión comunicación, de la variable calidad de servicio. Es decir, mientras mayor es la comunicación en el servicio de seguridad ciudadana ofrecida por el municipio de Pocollay, más alta es la percepción de seguridad de sus pobladores.

Sexta:

Existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,254 y P-valor: 0,006) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión recursos (correlación débil), de la variable calidad de servicio. Es decir, mientras mayor son los recursos en el servicio de seguridad ciudadana ofrecida por el municipio de Pocollay, más alta es la percepción de seguridad de sus pobladores.

Séptima:

Existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,222 y P-valor: 0,006) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión expectativa de servicio (correlación débil), de la variable calidad de servicio. Es decir, mientras mayor es la expectativa en el servicio de seguridad ciudadana ofrecida por el municipio de Pocollay, más alta es la percepción de seguridad de sus pobladores.

Octava:

Existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,565 y P-valor: 0,001) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión rapidez del servicio, de la variable calidad de servicio. Es decir, mientras mayor es la rapidez en el servicio de seguridad ciudadana ofrecida por el municipio de Pocollay, más alta es la percepción de seguridad de sus pobladores.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Respecto de la confianza de los ciudadanos hacia los funcionarios encargados de la seguridad ciudadana en el distrito, se deberían realizar más labores de difusión de los resultados en materia de seguridad ciudadana, hacer conocer las atribuciones y responsabilidades del servicio de seguridad ciudadana del distrito de Pocollay.

Segunda:

El Programa Municipal de Seguridad Ciudadana del Distrito de Pocollay aún no ha mejorado sus actividades de servicio al vecino. O no lo ha hecho en forma suficiente. Aun todavía, más de la mitad de los vecinos, presentan un nivel regular (medio) de aceptación de esta dimensión de servicio. Es decir, la mayor parte de los pobladores de este distrito consideran que el programa de seguridad ciudadana no se enfoca en el vecino, y lo percibe más enfocado en las empresas privadas, negocios e instalaciones públicas del distrito.

Tercera:

Los vecinos del distrito de Pocollay requieren ser informados acerca de si sus denuncias obtuvieron resultados satisfactorios para la seguridad de quien presentó su denuncia. Por ello, el programa de seguridad ciudadana debe resolver las denuncias presentadas e informar a los vecinos denunciantes los resultados de sus denuncias.

Cuarta:

Se sugiere que el municipio de Pocollay adquiera una radioemisora de gestión municipal para difundir normas de seguridad, señalar lugares de peligro en seguridad, identificar las zonas de riesgo, realizar charlas preventivas, etc. Así se podría solucionar el problema de falta de comunicación en materia de seguridad ciudadana que perciben los pobladores.

Quinta:

Las autoridades del distrito conjuntamente con las asociaciones de vivienda, urbanizaciones y otras instituciones del distrito deberían gestionar la adquisición de los recursos suficientes para que la seguridad ciudadana en Pocollay no siga siendo un problema acuciante para la mayoría de sus vecinos.

Sexta:

La rapidez en el servicio de seguridad ciudadana sigue siendo un problema para los vecinos. En efecto, la rapidez del servicio dependería de unidades móviles (vehículos), y un sistema de comunicación telefónica que permita que las denuncias lleguen en forma veloz al sistema de comunicación del servicio de seguridad ciudadana y las unidades vehiculares permitirá a los agentes llegar más rápido a los pobladores que lo solicitan.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. (2014). *Las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales: un estudio en el municipio de Santa Bárbara*. Tesis para obtener el título de Máster en Currículum. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Honduras.
- Dammert, L. (2004). *Participación comunitaria en prevención del delito en América Latina. ¿De qué participación hablamos? Seguridad ciudadana: Experiencias y desafíos*. Red 14 Seguridad ciudadana en la ciudad, Lucía Dammert (editora), Programa URB-AL, Municipalidad de Valparaíso, Chile, 2004
- Chuquipiondo, A. (2016). *Caracterización de la capacitación en calidad de servicio al cliente en Las Pymes sector comercio rubro minimarkets*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- García, T. y Príncipe, M. (2014). *Desarrollo de un sistema móvil como apoyo a las comisarias en la seguridad ciudadana de la ciudad de Trujillo*. Tesis fue presentada para optar el título de Ingeniero en Ciencias informáticas, ante la Universidad Nacional de Trujillo.
- Gil, I., Sánchez, M., Berenguer, G. y González-Gallarza, M. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 47-72.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its market implications. *European Journal of Marketing*, 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2000). *Metodología de la investigación*. (4º Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lara, P. (2015). *La inseguridad ciudadana y la percepción de inseguridad en el distrito de Huaura, período: 2011 – 2015*. (Huara –Lima). Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública por la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- López, G. (2014). *Inseguridad y percepción de inseguridad en Lima, Perú*. Investigación fue publicada por la Pontificia Universidad Católica del Perú

- (Cuadernos de investigación N° 10). Instituto de Opinión Pública (IOP) de la Pontificia Universidad Católica del Perú durante el periodo 2007 – 2010.
- Mejía, S. (2015). *Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: un análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad metropolitana de lima entre el 2010 y el 2014*. Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno, con mención en Gestión Pública y Políticas Públicas. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Muller, E. (2001). *Cultura de calidad de servicio*. México: Editorial Trillas
- Municipalidad distrital de Pocollay (2017). *Plan de desarrollo local concertado 2017-2021. distrito de Pocollay*. Comisión de planeamiento estratégico. Pocollay, agosto 2017.
- Pateman, C. (1993). *Participation and democratic theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 1970, capítulo 2 y 6. Citado por David Held, 1993, p. 311
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Salazar. P. (2014). *Fundamentos políticos – criminales de la seguridad ciudadana en los lineamientos del Estado peruano*. Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Derecho y Ciencia Política. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Derecho y Ciencia Política. Unidad de Posgrado.
- Sandoval. D. (2013). *Vivir entre rejas: seguridad ciudadana y privatización de la calle en urbanizaciones de Ate y La Molina*. Tesis presentada para optar el grado de Magíster en sociología, con mención en Desarrollo, en la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tanaka, M. (2001). *Participación popular en las políticas sociales. Cuándo puede ser democrática y eficiente y cuando todo lo contrario*. Lima: IEP.
- Tunjano, L. (2014). *La cultura ciudadana como eje transversal de la convivencia y seguridad ciudadana*. Tesis presentada ante la Universidad Católica de Colombia. Maestría en Ciencia Política. Trabajo de tesis para optar el título de Magister en Ciencia Política.

- Vargas, M. y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. (2da.Ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES
- Zeithaml, V., y Bitner, M. (2009). *Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

Instrucciones:

El encuestado marca la columna con un aspa (X) la columna que mejor refleje su opinión acerca de algunos hechos que revelan la calidad en el Servicio de Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay.

Escala de respuestas:

1 = Nada de acuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. El trato del personal de Seguridad Ciudadana con los vecinos es amable					
2. Si acudo al servicio de Seguridad Ciudadana confío en que encontraré las mejores soluciones					
3. La confianza y tranquilidad transmitida por el personal de Seguridad Ciudadana genera seguridad					
4. El personal de Seguridad Ciudadana se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos de Pocollay.					
5. El personal de Seguridad Ciudadana muestra Interés por los problemas de los vecinos.					
6. El personal de Seguridad Ciudadana da la impresión de tener la calificación profesional para las acciones que tiene que llevar a cabo					
7. El Servicio de Seguridad Ciudadana ofrece una respuesta inmediata a las necesidades urgentes y a los problemas de los vecinos					
8. El Servicio de Seguridad Ciudadana informa en forma clara y comprensible a los vecinos					
9. Cuando llamo al Servicio de Seguridad Ciudadana no hay dificultades para hacer contacto con el agente de seguridad que puedesolucionar mis problemas					
10. La información que brinda el Servicio de Seguridad Ciudadana aclara mis dudas.					
11. El personal de Seguridad Ciudadana tiene los recursos y los materiales en cantidad suficiente para realizar su trabajo					
12. El personal de Seguridad Ciudadana cuenta con medios de comunicación modernos para realizar su trabajo					

13. El Servicio de Seguridad Ciudadana de Pocollay ofrece una solución inmediata a las necesidades y dificultades de los usuarios.					
14. El Servicio de Seguridad Ciudadana ha resuelto en forma positiva mis dificultades en oportunidades anteriores.					
15. Se escucha la opinión favorable de otros vecinos sobre el servicio de Seguridad Ciudadana.					
16. El tiempo de espera fue razonable desde que se llama al Servicio de Seguridad Ciudadana hasta ser atendido.					
17. El personal del Servicio de Seguridad Ciudadana actuó en forma coordinada y eficiente para resolver su problema de seguridad					
18. El personal de Seguridad Ciudadana se muestra comprensivo frente a los temores de los vecinos.					

Gracias

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA

Instrucciones:

El encuestado marca la columna con un aspa (X) la columna que mejor refleje su opinión acerca de algunos hechos que revelan la in seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.

Escala de respuestas:

0 = Nunca

1 = Casi nunca

2 = Frecuentemente

3 = Siempre

En el distrito de Pocollay ocurren los siguientes hechos:

Ítems	0	1	2	3
1. Dibujos o marcas en las paredes de viviendas o en instituciones públicas o privadas (ejemplo grafitis, pinturas o murales sin autorización)				
2. Hay presencia de individuos que duermen en la calle y piden dinero				
3. Existe consumo de alcohol/droga en la vía pública				
4. Venta clandestina de alcohol				
5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura				
6. Hay presencia de pandillas violentas				
7. Se presentan peleas callejeras con armas o sin armas				
8. Presencia de prostitución en la vía pública				
9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas				
10. Robos o asaltos en la vía pública				
11. Robo en su vivienda				
12. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes)				
13. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay				
14. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros				
15. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica				

Gracias



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL
INSTRUMENTO**

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA PERCEPCIÓN DE
SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE
POCOLLAY, TACNA- 2018**

AUTOR:

BACH. KARINA MARÍA LLERENA

ASESOR:

DR. DANIEL RODRÍGUEZ GIRALDO

SECCIÓN

GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ- 2018

ANEXO 2:

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre calidad de servicio en seguridad ciudadana

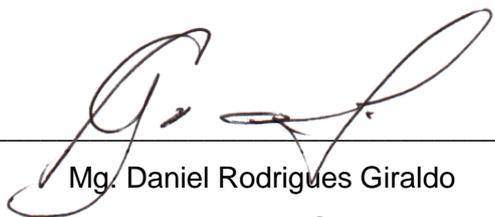
OBJETIVO: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la percepción de seguridad ciudadana del distrito de Pocollay.

DIRIGIDO A: Los pobladores del distrito de Pocollay

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Daniel Rodrigues Giraldo

VALORACIÓN:

Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
-----------------	---------------	-------------	------------	----------------



Mg. Daniel Rodrigues Giraldo
EVALUADOR

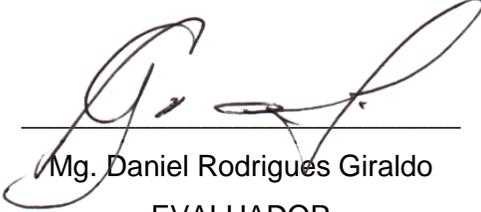
MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: “Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay-Tacna- 2018”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opcion de respuesta					Criterios de evaluación								Ob
				Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
Calidad de Servicio	Confianza	1.- Trato considerado y amable	1. El trato del personal de seguridad ciudadana con los vecinos es considerado y amable						x		x		x		x		
		2.- Confianza en hallar soluciones	2. Cuando acudo al servicio de seguridad ciudadana confío en que encontraré las mejores soluciones						x		x		x		x		
		3.- Confianza y tranquilidad al ciudadano	3. La confianza y tranquilidad transmitida por el personal de seguridad ciudadana le dio seguridad						x		x		x		x		
	Servicio al vecino	4. Disposición a ayudar a los vecinos de Pocollay.	4. El personal de Seguridad Ciudadana se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos de Pocollay.						x		x		x		x		
		5. Interés por problemas	5. El personal de Seguridad Ciudadana muestra Interés por los problemas de los vecinos.						x		x		x		x		
	Solución de problemas	6. Calificación para las tareas que tiene que realizar	6. El personal de Seguridad Ciudadana da la imagen de estar calificado para las tareas que tiene que realizar						x		x		x		x		
	Comunicación	7. Respuesta rápida a necesidades de los vecinos	7. El Servicio de Seguridad Ciudadana da respuesta rápida						x		x		x		x		

			a las necesidades y problemas de los vecinos														
		8. Informa de forma clara y comprensible	8. El Servicio de Seguridad Ciudadana informa en forma clara y comprensible a los vecinos						x		x		x		x		
		9.- Contactar con el servicio	9. Cuando llamo al Servicio de Seguridad Ciudadana no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas						x		x		x		x		
		10. Información clara ante dudas.	10. La información que brinda el Servicio de Seguridad Ciudadana aclara mis dudas.						x		x		x		x		
	Recursos	11. Recursos materiales	11. El personal de Seguridad Ciudadana cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo						x		x		x		x		
		12. Medios modernos de comunicación	12. El personal de Seguridad Ciudadana cuenta con medios de comunicación modernos para realizar su trabajo						x		x		x		x		
	Expectativa de servicio	13. Respuesta rápida a las necesidades.	13. El Servicio de Seguridad Ciudadana de Pocollay da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.						x		x		x		x		
		14. Solucionan demandas en ocasiones pasadas	14. El Servicio de Seguridad Ciudadana ha solucionado satisfactoriamente mis problemas en ocasiones pasadas						x		x		x		x		
		15. Escucha opinión favorable.	15. Se escucha la opinión favorable de otros vecinos sobre el servicio de Seguridad Ciudadana.							x		x		x		x	
	Rapidez de servicio	16. Tiempo de espera razonable.	16. El tiempo de espera fue razonable desde que se llama al Servicio de Seguridad Ciudadana hasta ser atendido.						x		x		x		x		

	17. Actuación en forma coordinada y eficiente	17. El personal del Servicio de Seguridad Ciudadana actuó en forma coordinada y eficiente para resolver su problema de seguridad							x		x		x		x		
	18. Personal de seguridad ciudadana muestra comprensión	18. El personal de Seguridad Ciudadana se muestra comprensivo frente a los temores de los vecinos.							x		x		x		x		



Mg. Daniel Rodríguez Giraldo
EVALUADOR

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre percepción sobre seguridad ciudadana

OBJETIVO: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la percepción de seguridad ciudadana del distrito de Pocollay.

DIRIGIDO A: Los pobladores del distrito de Pocollay

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Daniel Rodrigues Giraldo

VALORACIÓN:

Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
-----------------	---------------	-------------	------------	----------------



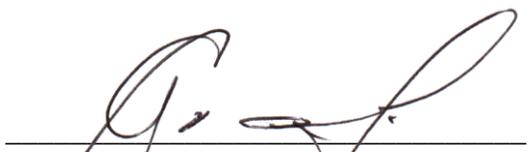
Mg. Daniel Rodrigues Giraldo
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: “Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna-2018”

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Opcion de respuesta				Criterios de evaluación								Ob
				Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
								Sí	No	SI	No	Sí	No	Sí	No	
Seguridad ciudadana	Afectación al vecindario	1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada	1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada (ejemplo grafitis, pinturas o murales sin autorización)					x		x		x		x		
		2. Presencia de personas que duermen en la calle	2. Hay presencia de personas que duermen en la calle y piden dinero					x		x		x		x		
		3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública	3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública					x		x		x		x		
		4. Venta clandestina de alcohol	4. Venta clandestina de alcohol					x		x		x		x		
		5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura	5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura					x		x		x		x		
		6. Presencia de pandillas violentas	6. Presencia de pandillas violentas					x		x		x		x		
		7. Peleas callejeras con armas o sin armas	7. Peleas callejeras con armas o sin armas					x		x		x		x		
		8. Presencia de prostitución en la vía pública	8. Presencia de prostitución en la vía pública					x		x		x		x		

		9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas	9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas						x		x		x		x		
VICTIMIZACIÓN		10. Robos o asaltos en la vía pública	10. Robos o asaltos en la vía pública						x		x		x		x		
		11. Robo en su vivienda	11. Robo en su vivienda						x		x		x		x		
		12. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes)	12. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes)						x		x		x		x		
		13. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay	13. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay						x		x		x		x		
		14. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros	14. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros						x		x		x		x		
		15. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica	15. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica						x		x		x		x		



Mg. Daniel Rodríguez Giraldo
EVALUADOR

ANEXO 2:

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre calidad de servicio en seguridad ciudadana

OBJETIVO: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la percepción de seguridad ciudadana del distrito de Pocollay.

DIRIGIDO A: Los pobladores del distrito de Pocollay

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Rafael Enrique Azócar Prado

VALORACIÓN:

Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
-----------------	---------------	-------------	------------	----------------



Dr. Rafael Enrique Azócar Prado

EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: “Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay-Tacna- 2018”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opcion de respuesta					Criterios de evaluación								Ob	
				Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
									SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
Calidad de Servicio	Confianza	1.- Trato considerado y amable	1. El trato del personal de seguridad ciudadana con los vecinos es considerado y amable						x		x		x		x			
		2.- Confianza en hallar soluciones	2. Cuando acudo al servicio de seguridad ciudadana confío en que encontraré las mejores soluciones						x		x		x		x			
		3.- Confianza y tranquilidad al ciudadano	3. La confianza y tranquilidad transmitida por el personal de seguridad ciudadana le dio seguridad						x		x		x		x			
	Servicio al vecino	4. Disposición a ayudar a los vecinos de Pocollay.	4. El personal de Seguridad Ciudadana se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos de Pocollay.						x		x		x		x			
		5. Interés por problemas	5. El personal de Seguridad Ciudadana muestra Interés por los problemas de los vecinos.						x		x		x		x			
	Solución de problemas	6. Calificación para las tareas que tiene que realizar	6. El personal de Seguridad Ciudadana da la imagen de estar calificado para las tareas que tiene que realizar						x		x		x		x			
	Comunicación	7. Respuesta rápida a necesidades de los vecinos	7. El Servicio de Seguridad Ciudadana da respuesta rápida						x		x		x		x			

			a las necesidades y problemas de los vecinos															
		8. Informa de forma clara y comprensible	8. El Servicio de Seguridad Ciudadana informa en forma clara y comprensible a los vecinos						x		x		x		x			
		9. Contactar con el servicio	9. Cuando llamo al Servicio de Seguridad Ciudadana no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas						x		x		x		x			
		10. Información clara ante dudas.	10. La información que brinda el Servicio de Seguridad Ciudadana aclara mis dudas.						x		x		x		x			
	Recursos	11. Recursos materiales	11. El personal de Seguridad Ciudadana cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo						x		x		x		x			
		12. Medios modernos de comunicación	12. El personal de Seguridad Ciudadana cuenta con medios de comunicación modernos para realizar su trabajo						x		x		x		x			
	Expectativa de servicio	13. Respuesta rápida a las necesidades.	13. El Servicio de Seguridad Ciudadana de Pocollay da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.						x		x		x		x			
		14. Solucionan demandas en ocasiones pasadas	14. El Servicio de Seguridad Ciudadana ha solucionado satisfactoriamente mis problemas en ocasiones pasadas						x		x		x		x			
		15. Escucha opinión favorable.	15. Se escucha la opinión favorable de otros vecinos sobre el servicio de Seguridad Ciudadana.						x		x		x		x			
	Rapidez de servicio	16. Tiempo de espera razonable.	16. El tiempo de espera fue razonable desde que se llama al Servicio de Seguridad Ciudadana hasta ser atendido.						x		x		x		x			

		17. Actuación en forma coordinada y eficiente	17. El personal del Servicio de Seguridad Ciudadana actuó en forma coordinada y eficiente para resolver su problema de seguridad						x		x		x		x		
		18. Personal de seguridad ciudadana muestra comprensión	18. El personal de Seguridad Ciudadana se muestra comprensivo frente a los temores de los vecinos.						x		x		x		x		



Dr. Rafael Enrique Azócar Prado
EVALUADOR

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre percepción sobre seguridad ciudadana

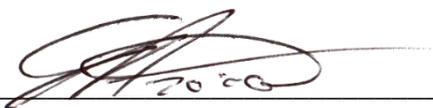
OBJETIVO: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la percepción de seguridad ciudadana del distrito de Pocollay.

DIRIGIDO A: Los pobladores del distrito de Pocollay

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Rafael Enrique Azócar Prado

VALORACIÓN:

Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
-----------------	---------------	-------------	------------	----------------



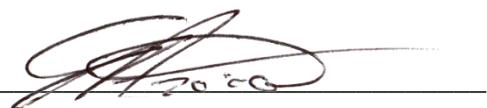
Dr. Rafael Enrique Azócar Prado
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: “Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna-2018”

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Opcion de respuesta				Criterios de evaluación								Ob
				Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
								Sí	No	SI	No	Sí	No	Sí	No	
Seguridad ciudadana	Afectación al vecindario	1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada	1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada (ejemplo grafitis, pinturas o murales sin autorización)					x		x		x		x		
		2. Presencia de personas que duermen en la calle	2. Hay presencia de personas que duermen en la calle y piden dinero					x		x		x		x		
		3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública	3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública					x		x		x		x		
		4. Venta clandestina de alcohol	4. Venta clandestina de alcohol					x		x		x		x		
		5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura	5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura					x		x		x		x		
		6. Presencia de pandillas violentas	6. Presencia de pandillas violentas					x		x		x		x		
		7. Peleas callejeras con armas o sin armas	7. Peleas callejeras con armas o sin armas					x		x		x		x		

		8. Presencia de prostitución en la vía pública	8. Presencia de prostitución en la vía pública					x		x		x		x		
		9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas	9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas					x		x		x		x		
	VICTIMIZACIÓN	10. Robos o asaltos en la vía pública	10. Robos o asaltos en la vía pública					x		x		x		x		
		11. Robo en su vivienda	11. Robo en su vivienda					x		x		x		x		
		12. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes)	12. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes)					x		x		x		x		
		13. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay	13. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay					x		x		x		x		
		14. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros	14. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros					x		x		x		x		
		15. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica	15. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica					x		x		x		x		



Dr. Rafael Enrique Azócar Prado

EVALUADOR

ANEXO 2:

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre calidad de servicio en seguridad ciudadana

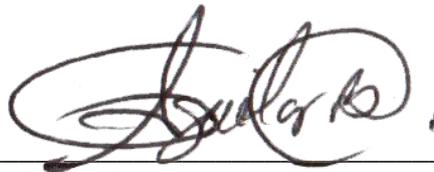
OBJETIVO: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la percepción de seguridad ciudadana del distrito de Pocollay.

DIRIGIDO A: Los pobladores del distrito de Pocollay

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Guisela Candy Aguilar Bustamante

VALORACIÓN:

Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
-----------------	---------------	-------------	------------	----------------



Mg. Guisela Candy Aguilar Bustamante
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: “Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay-Tacna- 2018”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opcion de respuesta					Criterios de evaluación								Ob
				Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
Calidad de Servicio	Confianza	1.- Trato considerado y amable	1. El trato del personal de seguridad ciudadana con los vecinos es considerado y amable						x		x		x		x		
		2.- Confianza en hallar soluciones	2. Cuando acudo al servicio de seguridad ciudadana confío en que encontraré las mejores soluciones						x		x		x		x		
		3.- Confianza y tranquilidad al ciudadano	3. La confianza y tranquilidad transmitida por el personal de seguridad ciudadana le dio seguridad						x		x		x		x		
	Servicio al vecino	4. Disposición a ayudar a los vecinos de Pocollay.	4. El personal de Seguridad Ciudadana se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos de Pocollay.						x		x		x		x		
		5. Interés por problemas	5. El personal de Seguridad Ciudadana muestra Interés por los problemas de los vecinos.						x		x		x		x		
	Solución de problemas	6. Calificación para las tareas que tiene que realizar	6. El personal de Seguridad Ciudadana da la imagen de estar calificado para las tareas que tiene que realizar						x		x		x		x		
	Comunicación	7. Respuesta rápida a necesidades de los vecinos	7. El Servicio de Seguridad Ciudadana da respuesta rápida						x		x		x		x		

			a las necesidades y problemas de los vecinos															
		8. Informa de forma clara y comprensible	8. El Servicio de Seguridad Ciudadana informa en forma clara y comprensible a los vecinos						x		x		x		x			
		9.- Contactar con el servicio	9. Cuando llamo al Servicio de Seguridad Ciudadana no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas						x		x		x		x			
		10. Información clara ante dudas.	10. La información que brinda el Servicio de Seguridad Ciudadana aclara mis dudas.						x		x		x		x			
	Recursos	11. Recursos materiales	11. El personal de Seguridad Ciudadana cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo						x		x		x		x			
		12. Medios modernos de comunicación	12. El personal de Seguridad Ciudadana cuenta con medios de comunicación modernos para realizar su trabajo						x		x		x		x			
	Expectativa de servicio	13. Respuesta rápida a las necesidades.	13. El Servicio de Seguridad Ciudadana de Pocollay da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.						x		x		x		x			
		14. Solucionan demandas en ocasiones pasadas	14. El Servicio de Seguridad Ciudadana ha solucionado satisfactoriamente mis problemas en ocasiones pasadas						x		x		x		x			
		15. Escucha opinión favorable.	15. Se escucha la opinión favorable de otros vecinos sobre el servicio de Seguridad Ciudadana.							x		x		x		x		
	Rapidez de servicio	16. Tiempo de espera razonable.	16. El tiempo de espera fue razonable desde que se llama al Servicio de Seguridad Ciudadana hasta ser atendido.						x		x		x		x			

		17. Actuación en forma coordinada y eficiente	17. El personal del Servicio de Seguridad Ciudadana actuó en forma coordinada y eficiente para resolver su problema de seguridad						x		x		x		x		
		18. Personal de seguridad ciudadana muestra comprensión	18. El personal de Seguridad Ciudadana se muestra comprensivo frente a los temores de los vecinos.						x		x		x		x		



Mg. Guisela Candy Aguilar Bustamante
EVALUADOR

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre percepción sobre seguridad ciudadana

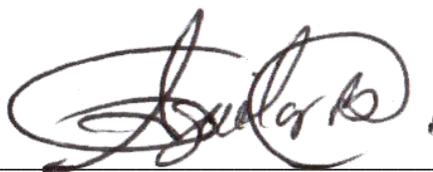
OBJETIVO: Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio con la percepción de seguridad ciudadana del distrito de Pocollay.

DIRIGIDO A: Los pobladores del distrito de Pocollay

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Guisela Candy Aguilar Bustamante

VALORACIÓN:

Nada de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
-----------------	---------------	-------------	------------	----------------



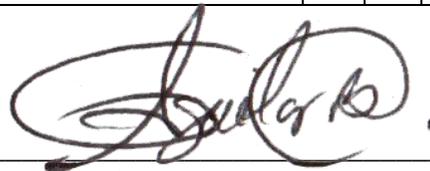
Mg. Guisela Candy Aguilar Bustamante
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: “Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna-2018”

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Opcion de respuesta				Criterios de evaluación								Ob
				Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
								Sí	No	SI	No	Sí	No	Sí	No	
Seguridad ciudadana	Afectación al vecindario	1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada	1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada (ejemplo grafitis, pinturas o murales sin autorización)					x		x		x		x		
		2. Presencia de personas que duermen en la calle	2. Hay presencia de personas que duermen en la calle y piden dinero					x		x		x		x		
		3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública	3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública					x		x		x		x		
		4. Venta clandestina de alcohol	4. Venta clandestina de alcohol					x		x		x		x		
		5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura	5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura					x		x		x		x		
		6. Presencia de pandillas violentas	6. Presencia de pandillas violentas					x		x		x		x		
		7. Peleas callejeras con armas o sin armas	7. Peleas callejeras con armas o sin armas					x		x		x		x		
		8. Presencia de prostitución en la vía pública	8. Presencia de prostitución en la vía pública					x		x		x		x		

		9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas	9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas						x		x		x		x		
VICTIMIZACIÓN		10. Robos o asaltos en la vía pública	10. Robos o asaltos en la vía pública						x		x		x		x		
		11. Robo en su vivienda	11. Robo en su vivienda						x		x		x		x		
		12. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes)	12. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes)						x		x		x		x		
		13. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay	13. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay						x		x		x		x		
		14. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros	14. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros						x		x		x		x		
		15. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica	15. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica						x		x		x		x		



Mg. Guisela Candy Aguilar Bustamante

EVALUADOR

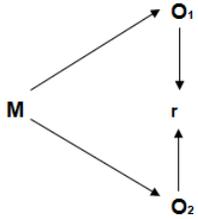
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna - 2018

Autor: Bachiller: Karina María Llerena Juárez

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones		
<p>Problema general. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre la confianza y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay? 2. ¿Cuál es la relación entre el servicio al vecino y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay? 3. ¿Cuál es la relación entre la solución de problemas y la percepción de seguridad 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre la confianza y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay. 2. Determinar la relación entre el servicio al vecino y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay. 3. Determinar la relación entre la solución de problemas y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay. 	<p>Hipótesis general Existe relación entre la calidad y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación entre la confianza y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay. 2. Existe relación entre el servicio al vecino y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay. 3. Existe relación entre la solución de problemas y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay. 4. Existe relación entre la comunicación y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay. 	<p>Variable independiente (X) Calidad del servicio</p>		
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems e índices</p>
			<p>I. Confianza</p>	<p>1.1. Trato amable 1.2. Confianza en mejores soluciones 1.3. Confianza y tranquilidad transmitida</p>	<p>I= 3 II= 2 III= 2</p>
			<p>II. Servicio al vecino</p>	<p>2.1. Disposición a ayudar a los vecinos de Pocollay. 2.2. Interés por problemas.</p>	<p>IV= 3 V= 2</p>
			<p>III. Solución de problemas</p>	<p>3.1. Calificación para las tareas que tiene que realizar 3.2. Respuesta rápida a necesidades de los vecinos</p>	<p>VI= 3 VII: 3</p>
			<p>IV. Comunicación</p>	<p>4.1. Informa de forma clara y comprensible 4.2. Contactar con el servicio 4.3. Información clara ante dudas.</p>	<p>Total: 18</p>
			<p>V. Recursos</p>	<p>5.1. Recursos materiales 5.2. Medios modernos de comunicación</p>	<p>ÍNDICE:</p>
			<p>VI. Expectativas de servicio</p>	<p>6.1. Respuesta rápida a las necesidades. 6.2. Solucionan demandas en ocasiones pasadas 6.3. Escucha opinión favorable.</p>	<p>1 = Nada de acuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo</p>
			<p>VII. Rapidez del servicio</p>	<p>7.1. Tiempo de espera razonable. 7.2. Actuación en forma coordinada y eficiente 7.3. Personal de seguridad ciudadana muestra comprensión</p>	

<p>ciudadana en el distrito de Pocollay?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre los recursos y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?</p> <p>6. ¿Cuál es la relación entre la expectativa del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?</p> <p>7. ¿Cuál es la relación entre la rapidez del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay?</p>	<p>4. Determinar la relación entre la comunicación y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.</p> <p>5. Determinar la relación entre los recursos y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.</p> <p>6. Determinar la relación entre la expectativa del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.</p> <p>7. Determinar la relación entre la rapidez del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.</p>	<p>5. Existe relación entre los recursos y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.</p> <p>6. Existe relación entre La expectativa del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.</p> <p>7. Existe relación entre La rapidez del servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay.</p>	<p>Variable dependiente (Y) Percepción de seguridad ciudadana</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1034 384 1267 440">Dimensiones</th> <th data-bbox="1267 384 1856 440">Indicadores</th> <th data-bbox="1856 384 2116 440">Ítems e índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1034 440 1267 804">I. Afectación al vecindario</td> <td data-bbox="1267 440 1856 804"> 1.1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada (ejemplo grafitis, pinturas o murales sin autorización) 1.2. Hay presencia de personas que duermen en la calle y piden dinero 1.3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública 1.4. Venta clandestina de alcohol 1.5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura 1.6. Presencia de pandillas violentas 1.7. Peleas callejeras con armas o sin armas 1.8. Presencia de prostitución en la vía pública 1.9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas </td> <td data-bbox="1856 440 2116 804"> I= 9 II= 6 Total: 15 ÍNDICE: Nunca : 0 Casi nunca : 1 Frecuentemente : 2 Siempre : 3 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1034 804 1267 1082">II. Victimización</td> <td data-bbox="1267 804 1856 1082"> 2.1 Robos o asaltos en la vía pública 2.2. Robo en su vivienda 2.3. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes) 2.4. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay 2.5. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros 2.6. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica </td> <td data-bbox="1856 804 2116 1082"></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems e índices	I. Afectación al vecindario	1.1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada (ejemplo grafitis, pinturas o murales sin autorización) 1.2. Hay presencia de personas que duermen en la calle y piden dinero 1.3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública 1.4. Venta clandestina de alcohol 1.5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura 1.6. Presencia de pandillas violentas 1.7. Peleas callejeras con armas o sin armas 1.8. Presencia de prostitución en la vía pública 1.9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas	I= 9 II= 6 Total: 15 ÍNDICE: Nunca : 0 Casi nunca : 1 Frecuentemente : 2 Siempre : 3	II. Victimización	2.1 Robos o asaltos en la vía pública 2.2. Robo en su vivienda 2.3. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes) 2.4. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay 2.5. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros 2.6. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica	
Dimensiones	Indicadores	Ítems e índices										
I. Afectación al vecindario	1.1. Dibujos o marcas en la propiedad pública o privada (ejemplo grafitis, pinturas o murales sin autorización) 1.2. Hay presencia de personas que duermen en la calle y piden dinero 1.3. Consumo de alcohol/droga en la vía pública 1.4. Venta clandestina de alcohol 1.5. Sitios eriazos descuidados/ acumulación de basura 1.6. Presencia de pandillas violentas 1.7. Peleas callejeras con armas o sin armas 1.8. Presencia de prostitución en la vía pública 1.9. Venta de drogas en calles, plazas o viviendas	I= 9 II= 6 Total: 15 ÍNDICE: Nunca : 0 Casi nunca : 1 Frecuentemente : 2 Siempre : 3										
II. Victimización	2.1 Robos o asaltos en la vía pública 2.2. Robo en su vivienda 2.3. Robo o hurto de su vehículo (o de alguna de sus partes) 2.4. Robo con violencia o intimidación (asalto o cogoteo) en vía pública de Pocollay 2.5. Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros 2.6. Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica											

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA												
<p>Tipo de estudio. Por la finalidad que se persigue, es de tipo aplicada, ya que permitirá ofrecer información que resulte útil para retroalimentar la calidad de servicio y la seguridad ciudadana en los pobladores del distrito de Pocollay.</p> <p>Diseño de investigación El presente estudio es de diseño no experimental, transeccional. Es no experimental, porque el fenómeno de estudio ya sucedió. Es transeccional, ya que son investigaciones que recopilan datos en un momento único (Hernández, Fernández y Batista (2000)).</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra O1 = Observación de la variable 1. O2 = Observación de la variable 2. r = Correlación entre dichas variables.</p>	<p>Población Según el Censo peruano del año 2007, había 17 113 personas residiendo en Pocollay. 1 16 193 viven en la zona urbana y otros 920 viven en las zonas rurales del distrito.</p> <table border="1" data-bbox="712 483 1263 552"> <thead> <tr> <th>Rural</th> <th>Urbana</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>920</td> <td>16 193</td> <td>17 113</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra Según Hernández, Fernández y Batista (2000, p. 236) “La muestra está representada por unidades de análisis. Se le denomina también casos o elementos”. El tipo de muestra que utilizará en el presente trabajo de investigación corresponde a una muestra aleatoria simple, para la consecución de la misma se realizará los cálculos correspondientes.</p> <table border="1" data-bbox="712 836 1263 904"> <thead> <tr> <th>Rural</th> <th>Urbana</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>21</td> <td>355</td> <td>376</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestreo El estudio considera el muestreo probabilístico aleatorio simple para las encuestas aplicadas a los pobladores del distrito de Pocollay.</p>	Rural	Urbana	Total	920	16 193	17 113	Rural	Urbana	Total	21	355	376	<p>Técnica de recolección de datos La encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos de la “unidad de análisis” (pobladores del distrito de Pocollay) corresponden a los objetivos del presente trabajo.</p> <p>Instrumentos de recojo de datos Cuestionario de calidad de servicio Cuestionario de percepción de seguridad ciudadana</p>	<p>Procedimientos de recolección de datos El procesamiento de datos se hizo utilizando medios informáticos. Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS 20 Edición, programa con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales. Se usó también el programa Excel, aplicación de Microsoft Office.</p> <p>Se utilizó las técnicas y medidas de la estadística descriptiva en las que se usaron:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas se usan para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes. Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las dimensiones analizadas en forma simultánea.
Rural	Urbana	Total													
920	16 193	17 113													
Rural	Urbana	Total													
21	355	376													

ANEXO 4: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN



Tacna, 13 de agosto de 2018

Sr.

Alcalde de la Municipalidad de Distrital de Pocollay

Presente-

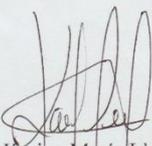
Asunto: Solicitud de información sobre Seguridad Ciudadana

Es grato dirigirme a usted para saludarlo atentamente y a la vez solicitar se me facilite información acerca del Servicio Municipal de Seguridad Ciudadana, y asimismo, se me permita acceder a información estadística acerca de problemas de seguridad que los vecinos han experimentado en el año 2018.

Esta información es solicitada en el marco del desarrollo de la investigación titulada: "Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna, en el año 2018". Dicha investigación de tesis es requisito para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Agradeciéndole anticipadamente la atención a la presente, me despido de usted.

Atentamente,


Abog. Karina María Llerena Juárez
DNI N° 40642557

TACNA, 22 de AGOSTO DEL 2018

Sr.

OSCAR VALLE TORREJON

COMISARIO DE LA COMISARIA PNP DE POCOLLAY .

**ASUNTO : SOLICITO INFORMACION SOBRE LOS DELITOS DE MAYOR
INCIDENCIA RELACIONADOS CON SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE
POCOLLAY.**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo atentamente y a la vez solicitar se me facilite información acerca de los delitos con mayor incidencia en el Distrito de Pocolloy que se hayan presentado desde Enero del 2018 hasta la actualidad.

Esta información es solicitada en el marco del desarrollo de la investigación titulada " Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocolloy, Tacna. En el año 2018". Dicha investigación de tesis es requisito para optar el grado académico de Magister en Gestión Publica"

Agradeciéndole anticipadamente la atención a la presente , me despido de usted.

Atentamente,

Abog. Karina María Llerena Juárez

DNI 40642557

