



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrategias de gestión de seguridad ciudadana y su incidencia
en calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Gil Medrano, Hendrick Jair (orcid.org/0000-0002-2031-9241)

Romero Sánchez, Damaris Elisabeth (orcid.org/0000-0002-3572-7993)

ASESOR:

Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

CO-ASESOR:

Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza (orcid.org/0000-0002-7529-7262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO — PERÚ

2022

DEDICATORIA

En primer lugar, a DIOS por estar a nuestro lado en todo momento dándonos las fuerzas necesarias para seguir adelante y ayudándonos a superar toda situación que se presenta.

A nuestros padres y amistades por el gran apoyo incondicional que han llegado a brindado en este tiempo, compartiendo triunfos y alegrías.

A mi Familia. En todas las maneras convencibles, mi familia pudo vincularse en mi desarrollo y apoyarme en cada paso que pude dar y ser un puente para mi futuro.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, porque gracias a él, he logrado seguir ante cualquier adversidad en mi vida universitaria.

A nuestros padres por ofrecernos su apoyo incondicional, dándonos sus consejos, sus valores, sus motivaciones, que nos han permitido ser buenas personas en nuestra vida personal

A nuestro docente por ofrecernos nuevos conocimientos, temas y experiencias que ayudaran en nuestra vida profesional.

A nuestras amistades que estuvieron apoyándonos y por estar a nuestro lado a lo largo de nuestra vida universitaria.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO:	5
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación:	24
3.2. Variables y operacionalización:	24
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis:	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Establecer la relación entre la planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.	29
Tabla 2: Establecer la relación entre la organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.	30
Tabla 3: Establecer la relación entre la dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.	31
Tabla 4: Establecer la relación entre control de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022. .	32
Tabla 5: La relación que existe entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022..	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza 2022. La investigación metodológicamente pertenece a un enfoque cuantitativo y alcance correlacional, con muestra de 384 personas. Se aplicó 2 cuestionarios de tipo Likert, validados y evaluados en cuanto a su confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo 0.844 para el instrumento de Gestión y 0.850 para el instrumento de Calidad de Servicio. Los resultados evidenciaron que la Gestión muestra una relación significativa con la variable Calidad de Servicio, presentando una correlación positiva muy alta debido al resultado estadístico de 0.822, en cuanto a la relación entre cada una de las dimensiones de la Gestión y la variable Calidad de Servicio se encontró una relación significativa en cada una de ellas, puesto que, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman los valores de significancia salen 0. Se concluyó que una vez ya correlacionado ambas variables de Gestión y Calidad de Servicio y presentando como resultado 0.822; se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras Clave: Estrategias de gestión, calidad de servicio, seguridad ciudadana, pobladores.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between citizen security management strategies and the quality of service of the residents of La Esperanza 2022. Methodologically, the research belongs to a quantitative and correlational approach, with a sample of 384 people. Two Likert-type questionnaires with Cronbach's Alpha coefficient were applied, validated and evaluated for their reliability, obtaining 0.844 for the Management instrument and 0.850 for the Quality of Service instrument. The results showed that Management shows a significant relationship with the Quality of Service variable, presenting a very high positive confirmation due to the statistical result of 0.822, in terms of the relationship between each of the Management dimensions and the Quality variable, of Service, a significant relationship was found in each one of them, since, according to Spearman's Rho test, the significance values are 0. It was concluded that once both Management and Service Quality variables were correlated and presenting as a result 0.822; It can be said that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Management strategies, quality of service, citizen security, settlers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, existen muchos aspectos relevantes en los cuales las entidades deberían tomarlas como modelos, somos conscientes que estas nuevas modalidades de gestión ayudan a las organizaciones a incrementar su competitividad. Por consiguiente, la gestión se ha transformado en pieza esencial para las organizaciones públicas, lo que conllevará a responder mejor a las insolvencias de sus ciudadanos, así también para brindar una buena calidad de servicio va a depender de las buenas gestiones y controles de calidad que tome el gestor con todo su equipo responsable. Según datos estadísticos de la INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) manifiesta que, la calidad de servicio de seguridad ciudadana no está siendo gestionada correctamente, puesto que, menos del 35% del presupuesto del gobierno va dirigido a lo antes mencionado, por ende, la delincuencia crece ante la falta de control de servicio.

A nivel internacional vemos que muchos países tales como Argentina, República Dominicana, Brasil y entre otros, cuentan con un mal régimen público, puesto que, no han cumplido con sus labores en el ámbito de servicio social con los ciudadanos, no se desarrollaron procesos de servicios de seguridad ciudadana y demás servicios de atención. En particular, algunos problemas son generados por una sucesión de componentes políticos, económicos y sociales, por una deficiente gestión municipal, lo cual retrasa al desarrollo de la comunidad.

Según Etecé (2022) menciona que: La gestión es la conducción de los recursos, ya sea internamente en un establecimiento público o privado, para el beneficio de los objetivos trazados por los mismos. Así también, los gestores son piezas clave dentro de las organizaciones públicas ya que tienen la responsabilidad de organizar y controlar una buena calidad de servicio para el bien común.

A nivel nacional se observa organizaciones públicas que han ido perdiendo credibilidad por el manejo de sus autoridades, ya sea por el bajo potencial de sus colaboradores o por la mala realización de sus actividades, por consiguiente, no lograron dar un buen servicio a sus ciudadanos. Por lo tanto, realizar una propuesta estratégica para el beneficio del distrito La Esperanza sería de gran ayuda, dado

que, muchas entidades tienen falta de transparencia en el proceso de gestión, por consiguiente, se genera el malestar dentro de la sociedad.

La Municipalidad Distrital La Esperanza, dedicado al servicio público como la asistencia de servicios estatales, locales y el progreso exhaustivo de su jurisdicción en cuanto a su distrito, ubicado en La Esperanza- Jr. Carlos María de Alvear 999, es un miembro de régimen local con independencia política, financiera y funcionaria en las cuestiones de su capacidad, cuya finalidad trascendental es el de representar a toda una comunidad. La presente investigación se da en base a los problemas encontrados en relación a la mala gestión del servicio social que brinda la municipalidad, puesto que, no cuentan con un correcto cumplimiento de sus actividades, trayendo como consecuencia la deficiencia de los objetivos plasmados, también se encuentra el mal uso de los recursos destinados para la ciudadanía, como también la falta de transparencia que influye de manera negativa. Asimismo, considerando que las organizaciones están al servicio de las personas es trascendental tener una gerencia planeada, indudable y dúctil para poder conservar una sostenibilidad.

Por lo tanto, se hace la siguiente pregunta general: ¿Qué relación existe entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio en los pobladores de La Esperanza, 2022?; de este problema general, se desprenden cuatro problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022? ¿Qué relación existe entre la organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022? ¿Qué relación existe entre la dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022? ¿Qué relación existe entre el control de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022?

En el estudio se han considerado los siguientes criterios de justificación:

Esta investigación es conveniente porque los resultados serán de gran soporte para la Municipalidad Distrital La Esperanza, porque podrán implementar más estrategias de gestión ante la falta de seguridad ciudadana. Se justifica porque ante

la mayor información posible en base a las fuentes bibliográficas e historiológicas para el análisis fundamental del funcionamiento municipal, facilitará dicha gestión, así mismo, analizar a profundidad las estrategias empleadas por cada municipalidad y la calidad de servicio brindadas.

Como justificación práctica, esta investigación facilitará como objeto para remediar complicaciones de seguridad ciudadana en base a un buen control interno y externo logrando así una buena calidad de servicio, a raíz de esto, favorecerá a la Municipalidad Distrital La Esperanza, siendo percibido por los ciudadanos del distrito en dependencia con el área que ocupa y el valor que facilita a la comunidad, identificando así las falencias que debe mejorar.

Por último, se justifica metodológicamente dado que concierne a los instrumentos que se validan permitiendo así la recolección de datos por parte de la gestión y calidad de servicio, pudiendo así alcanzar resultados puntuales para redactar tanto conclusiones como recomendaciones.

Por ello, se presenta el objetivo general: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022. De este objetivo general se desprenden tres objetivos específicos: Establecer la relación entre la planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022. Establecer la relación entre la organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022. Establecer la relación entre la dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022. Establecer la relación entre el control de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Asimismo, la hipótesis de investigación (Hi): Existe relación significativa entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Dentro de las hipótesis específicas se muestran las siguientes: H1: Existe una relación significativa entre planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022. H2: Existe una relación significativa entre organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022. H3: Existe relación significativa entre la dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022. H4: Existe una relación significativa entre el control de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

Živković et al. (2019), the article “Determinan the quality of municipal services using SERVQUAL model”, precisa determinar la calidad del servicio de los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia y Herzegovina. Para ello, se utilizó un cuestionario establecido en el modelo SERVQUAL mediante subescalas, que hacen referencias a las perspectivas de los usuarios y la otra a su percepción de variable en mención. Dicha investigación analiza la calidad del servicio mediante cinco determinantes de calidad: confiabilidad, compromiso, empatía, seguridad y tangibilidad. El primordial encuentro derivado del análisis de datos es que la variable, desde la perspectiva de los usuarios, no es grata, en conclusión, coexisten brechas demostrativas entre las posibilidades de los usuarios y su discernimiento de repetición concluyente de calidad del servicio, esencialmente formalidad y compromiso. Como resultado, los municipios no tienen una idea clara de dónde enfocar las mejoras, lo que retarda el desarrollo social, siendo estos mandos convenientes que vigilan por el bien común de cada ciudadanía.

Botero (2019), en su tesis titulada: “Evaluación de la gestión internacional y su impacto en la competitividad. Un enfoque multidimensional”, la cual tiene como objetivo general delinear una técnica de medición del nivel de internacionalización de las compañías en el espacio de los países en rutas de desarrollo, mediante variables ocultas basadas en variados indicadores, de ubicación interna y externa. Su tipo de indagación fue descriptivo – correlacional y de carácter exploratorio, el instrumento utilizado fue el cuestionario con métodos de análisis de factor, Cron Bach y análisis de clúster. Las consecuencias muestran que, la confiabilidad de la tesis si las proporciones son superiores a un 70%, las medidas que logramos estuvieron en intermedio superiores a 83,13%, con lo cual se confirma la seguridad de la indagación verificada. Asimismo, el índice CFI posee un guía de 74% que se admite para localizar seguridad en el patrón globalmente. En el CFA se descubren variables notorias y significativas para la elucidación de cada una de las variables ocultas. Como conclusión general se tiene que, la suposición de medida del valor de internacionalización indica sobre diversos controles en los enfoques avanzados, entre ellas el poder explicativo del modelo, señalando que el estudio representa a

los pequeños y grandes gobiernos respecto a la gestión y servicios a sus ciudadanos.

Psomas et al. (2017), the article “Effects of total quality management in local authorities”, se averigua determinar los componentes primordiales de gestión sobre la calidad total (TQM) acogidos y los referentes resultados sujetos en nuestra población, como autoridades locales - municipios. Con los métodos alternativos para determinar las técnicas, el grado más aplicable en el que TQM e influir en los resultados respectivos es también un aspecto importante del presente estudio. La filosofía TQM no es ampliamente adoptada por las autoridades locales griegas que participan en el presente estudio. En conclusión, las autoridades locales griegas no parecen obtener beneficios significativos de TQM. Finalmente, como resultado sobresaliente se obtiene que la adopción de TQM influye enérgica y positivamente, en primer lugar, en el ejercicio operativo y de atributo de las jurisdicciones locales; segundo, la complacencia de la ciudadana y los efectos de la sociedad; y tercero, la satisfacción de los empleados.

Pastor y Seller (2015), the article “Opportunities for participation in the policies of municipal social services in Spain”, plantea como objetivo la correcta utilización de los sistemas de participación ciudadana y su exigibilidad. A través de un estudio técnico y una evaluación congruente de las coyunturas de contribución ciudadana en actividades o manejos públicos para el bien social en España y el significativo efecto en el bosquejo, cumplimiento, realización y valoración de los manejos estatales de bienestar sindical en el espacio local y municipal. Lo obtenido de la investigación, entre 2006-2014, permiten, poder presentar la diversa tipología de congruencias que se brindan para la colaboración en el aspecto autónomo en España y, posteriormente, determinar, en base a sus colaboradores. las dimensiones que contribuiría a hacer más efectivas las políticas de bienestar público a nivel municipal, y su población, intensificando los métodos democráticos. Los resultados muestran pocas procedencias aportadas, más circunstanciales, al no auxiliar posibilidades de ejercer poder o tener una señal efectiva en el diseño, evaluación y ejecución de las estrategias sociales.

Mhlongo et al. (2016), in his study “Consumer Perceptions on Service Quality at Ethekewini Municipality within the Customer Service Centres. Journal of Social Sciences”, la presente investigación asumió como objetivo indagar las apreciaciones de los usuarios sobre la variable en mención en los Centros de Atención en el Municipio de Ethekewini. Empleándose las técnicas de cuestionarios autoadministrados con la finalidad de recolectar información de la población comunal que visitaban los Centros de Servicio al Cliente. Al equiparar la ideología de los usuarios sobre la variable en referencia brindada en Sizakala Call Center fue visible ya que se produjeron obstáculos para los diversos ámbitos. Se encontró en Centros de Servicio al Cliente que necesitaban mejoras adicionales en su extensión de cabida de refutación, que tenía el puntaje de brecha promedio más alto (-0.73), para renovar la calidad del servicio que se manifiesta.

Así mismo tomamos con antecedentes nacionales los siguientes.

Castillo et al. (2020), en su investigación denominada “Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano”, su objetivo es profundizar la variable a estudiar en base al aspecto del residente, su sistemática es tipo elemental, diseño no experimental, descriptiva, su modelo poblacional es de 157 habitantes, como técnica se aplicó la encuesta y el instrumento de cuestionario. Mostrando como resultado particularidades de su variable a estudiar mediante el aspecto del habitante a través de un esquema SERVQUAL, encontrándose que; se halla el 42,2% de los habitantes AED y TED con los compendios material, por otra parte, en relación a la confiabilidad el 53.1%, cabida de contestación el 45.5%, solidez el 52.7% y simpatía el 48.1%. Los vínculos calificadores de trabajo que limitan a la variable, son: Privaciones en el rastreo del servicio, la tensión al beneficiario, las demoras para solucionar molestias, la vigilancia tácita defectuoso y las subestructuras no actuales. Por ello, resulta imperioso realizar un cambio innovador en la gestión de la variable en mención, para la tramitación a esta incierta.

Octavio y Cruz (2016), the article “The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno”, tiene como objetivo tratar la variable a estudiar como un elemento primordial para

la eficacia de los bienes y el deleite de los beneficiarios de la Municipalidad. Por ende, se examina el capital compasivo, organizado, de encargo y la ayuda de prestación al habitante. Este tema reside en el menoscabo de un efectivo proceso de concentración oriundo, el alejamiento de un procedimiento de progreso del capital humano en los municipios, la escasez de capitales; así como, el cometido municipal administrativa y habitual se convierte en un inconveniente general que varias de ellas detonan en problemas generales. Se utilizó una metodología cuantitativa, no empírico. Su técnica es la encuesta constituida y estudio fundamentado, los instrumentos utilizados fueron el sondeo de interrogaciones y la ficha de investigación fundamentada. Llegando a la conclusión que el capital afecta principalmente los horizontes de calidad y la complacencia de los beneficiarios.

Guzmán y Ramos (2017), en su tesis titulada: “Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la dirección regional de educación Pasco – 2017”, la investigación tiene como objetivo, establecer la atribución de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Pasco, 2017. El prototipo de indagación realizada es básica y cuantitativa, no experimental. El boceto de indagación es transversal – descriptivo con una pauta poblacional de 339 usuarios, la técnica excedente fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los efectos obtenidos fueron que: con un 26.5% los funcionarios de la RDE Pasco no cuentan con patrimonios materiales capaces para trasbordar a punta su trabajo. Así mismo, con un 27.7% los funcionarios de la RDE Pasco no informan adecuadamente los servicios que ofrecen, esto en base a que el personal no les inspira confianza, por otro lado, el 19.9% de los funcionarios de la RDE Pasco vienen realizando una buena gestión. Este proyecto tiene como conclusión que, con relación al objetivo general y los resultados consecuentemente, se logra aseverar que consta una relación significativa entre las variables inmediatamente de someterse al coeficiente de Spearman nos aprueba estar a la mira una correlación 0.591.

Alvarado y Carrasco (2018) en su tesis titulada: “Propuesta estratégica para mejorar la gestión municipal distrital de Choros, 2018”, cuyo objetivo general fue delinear una proposición trascendental para corregir la tarea en la municipalidad

distrital de Choros, 2018. El tipo de indagación fue descriptivo – proyectiva, con una muestra de 2800, la técnica disponible fue la información con una herramienta de cuestionario. Los resultados logrados fue que, el 50% de los encuestados dicen que la dimensión de desarrollo organizacional es buena, puesto que, tienen buen manejo de presupuesto. Así mismo, consideran que el 28% que su capacidad administrativa es buena, esto en base a la administración de finanzas municipales. Además, el 49% sostiene que la inversión municipal es buena. Este proyecto tiene como conclusión que, las dimensiones (desarrollo organizacional, finanzas municipales, servicios y proyectos, gestión municipal) son viables y se recomienda su aplicación en base a las necesidades de la municipalidad.

Bravo (2017), en su artículo: “Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres”, cuyo objetivo general fue saber el horizonte de vigencia de labor comunal en el avance particular de la jurisdicción de Mariscal Cáceres en los postremos cinco años. El tipo de estudio fue básico, con un esquema de revisión sistemática, con una muestra de 27 distritos municipales. La técnica practicante fue de revisión documental, el instrumento las fichas de recolección de datos. Los efectos obtenidos fueron, el 30% de las personas que estuvieron sondeadas muestra que el compromiso realizado ha prestado la reforma sobre el conocimiento y trabajo de disímiles instituciones y que las jurisdicciones se congregaron en cuatro clusters como el contorno dependiente y mediante el Examen Envolvente de Datos se fabricó una guía de vigencia. Este artículo tiene como conclusión que los resultados obtenidos determinan que las exploraciones que más prevalecen han concurrido las de tipo básico, lo cual se localizan constituidos desde otros contextos gubernamentales, vale constreñir que los estudios almacenan correlación con la configuración de penurias involucradas con el concepto de gestión municipal.

Así mismo tomamos con antecedentes locales los siguientes:

Cruz (2020), en su tesis titulada: “La gestión administrativa y la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios de la Biblioteca Municipal de Trujillo, 2020”, cuyo propósito determinar la correlación que coexiste entre las variables

líneas arriba desde la apariencia de los beneficiarios, alcanzando un tipo correlacional, empleando el diseño no experimental – transversal. Por consiguiente, se manejó el cuestionario online en la escala de Likert, teniendo una población de 46,689 que concurrieron a dicha entidad, para el cuál se empleó la muestra a 150 personas. Hallando como efecto resaltante según la técnica de Spearman en valor de ,212* que preexiste una correlación efectiva frágil entre las variables de estudio, por lo que aún debe mejorarse la gestión administrativa de manera que favorezca al servicio que ofrece el usuario en dicha institución. Llegando a la conclusión, que las dos variables de estudio tienen un nivel óptimo con cada una de las dimensiones estimadas.

Vega (2019), en su tesis titulada: “Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda la gerencia regional de educación La Libertad, Trujillo 2019”, asumiendo como principal objetivo determinar el impacto de las variables en mención que brinda la entidad correspondiente. El diseño empleado para esta indagación es no experimental con corte transversal, teniendo como tipo de exploración descriptiva. En este estudio se utiliza como instrumento de medición el cuestionario, teniendo una población y muestra de 32 colaboradores que son los que prestan sus servicios en la institución antes mencionada. Como conclusión, se acentúa que ambas variables de estudio son regulares, teniendo una proporción del 54%.

Vásquez (2016), en su artículo titulado: “Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú, 2016”, Tiene como objetivo fijar la ocurrencia del control central en la tarea administrativa de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera de Trujillo, 2016. El método empleado para este artículo fue descriptivo, analítico – sintético, la muestra utilizada fue de 135 personas, la técnica empleada fue el cuestionario y como instrumento la encuesta. La terminación más notable fue la exposición de la investigación interna en la tarea corporativa de la municipalidad, se muestra el beneficio de cumplimientos organizacionales claves en tarea administrativa eficientemente automatismo del fondo habitual municipal, tal cual en eventos especiales.

Risco (2017), en su artículo titulado: “Gestión municipal y la participación ciudadana en el sector La Libertad del distrito de Comas, 2017”, tiene como ecuánime primordial fijar la correspondencia entre la gestión municipal y la cooperación vecinal en el sector La Libertad del distrito de Comas, 2017. El tipo de estudio fue descriptivo – correlaciona con un enfoque cuantitativo, con una muestra de 133 vecinos de dicho sector, la técnica empleada fue el cuestionario y como instrumento la encuesta. Como cumplimiento se tiene una correspondencia $r = 675$ entre las inconstantes de indagación. Con un nivel de significancia $=,000$ por lo que se rechazó la hipótesis nula de manera que se aceptó la hipótesis de investigación.

García (2019), en su tesis titulada: “Diseño e implementación del modelo de gestión en los procesos de servicios de la Municipalidad Provincial de Trujillo”, tiene como ecuánime frecuente delinear el modelo de tarea de calidad que favorezca perfeccionar métodos de valores Municipales moderados en horarios de validez. El tipo de investigación fue aplicada, su técnica es descriptiva con un diseño No experimental – Transeccional, con una muestra de 37, la técnica empleada fue el cuestionario y como instrumento la encuesta. Las deducciones obtenidas fueron que los criterios Liderazgo y Planificación cumplen con 58.75%, los desarrollos de las estrategias de los valores administrativos presentan un logro del 60% y esto se debe al tipo de atributo de servicios municipales con el área de Gerencia de planeamiento. Como conclusión general se tiene que, los resultados totales de los objetivos específicos tienen un logro promedio del 52% con lo que se resalta el piloto de calidad de servicios municipales.

De acuerdo a las bases teóricas investigadas, se ha encontrado referencias de diferentes autores que acceden concretar las variables, indicadores y dimensiones correspondientes al estudio.

Las hipótesis congruentes a nuestras variables y dimensiones se mostrarán a continuación.

Variable 1: Gestión

Veragaray, J (2021) nos dice que: “Es un principio primordial para el progreso de acciones de una organización y consecución de los objetivos y metas delineadas las cuales se alcanzarán con una aplicación adecuada de 4 elementos primordiales del trascurso administrativo tales como la planeación, organización, dirección y control”.

Gonzáles y Verdozoto (2020) precisan que: “Posee un aspecto metódico, ya que ubica de modo coherente y direccionada las operaciones a la obtención de objetivos por intermedio del cumplimiento de diferentes actividades”.

Dimensión Planeación:

Münch (2014) precisa que internamente en la administración se hallan grados, períodos o movimientos, un progreso eficiente y contiguo de estos grados rastra fundamental para efectuar técnicas, premisas y tácticas de este medio decentemente. (pág. 35).

Es importante para las entidades públicas, puesto que, mostrarán las acciones que realizarán ante las necesidades de sus pobladores. Asimismo, los planes suministran un rumbo racional, la adquisición de objetivos preseleccionados para incentivar y mejorar la problemática planteada.

Los indicadores de esta dimensión son los siguientes:

Programación de Actividades

Ramírez (2017) muestra que: “Esta codificación instituye líneas de espacio entre una actividad y otra mostrando fechas determinadas para su ejecución y a su vez resguarda la construcción de cada una las actividades con el objetivo de que sean lucrativas para la entidad”. (pág. 24).

Esta programación básicamente se implementa en conjunto con todo el equipo del Gobierno Local dónde se establece el tiempo de ejecución de cada una de las tareas, por consiguiente, es importante realizarlo ya que nos permite ahorrar tiempo y mejorar cada día fortaleciendo la eficiencia en los servicios que se brinda para el mejoramiento y la seguridad del Distrito.

Planes de Trabajo

Medina (2016) declara que: “Los planes de trabajo consienten planificar las acciones que se efectuarán y también cómo manipular eficientemente los recursos que utilizaremos en el cumplimiento de cada dinamismo, así como también las finanzas y el expediente humano que auxiliará a la planificación y realización”.

Valores Corporativos y Estrategias

Cerpa (2018) manifiesta que son elementos éticos delineados a servir de guía ante un inconveniente fijo y renovar la personalidad de la organización o entidad. Su importancia reside en dar lección a los integrantes de dicha entidad a cómo proceder de manera racional y coherente ante contextos dónde la casuística es escasa, sobresaliendo la tarea importante de los colaboradores y autoridades.

Por lo tanto, el Gobierno Local debe comprender las estrategias como parte fundamental para incentivar a la población a un Distrito más seguro, por consiguiente, las autoridades y colaboradores deben crear alianzas para resultados positivos ante la problemática.

Dimensión Organizar:

Münch (2014) nos dice que: la vital función de la empresa es prestar los funcionamientos y métodos de las entidades y que estos cada vez sean más estrictos, en la organización se establecen las disímiles zonas utilizables, el orden, los procedimientos, instrucciones, las cualidades y los rangos para alcanzar las terminaciones de la compañía. (pág. 46).

Por su parte Robbins y Coulter (2017) conceptualiza la organización como el entrenamiento funcionario que tiene como propósito conjugar y estructurar la labor para cumplir con los objetivos organizacionales.

Los indicadores para esta dimensión son:

Grupos de trabajo (Serenazgo)

Abreu (2019) precisa que cuando dialogamos de grupos de trabajo nos describimos a más de dos personas que atarean para conseguir un mismo fin y no precisamente son del propio grupo, sino que se descansan entre sí para conseguir los objetivos en normal y a la vez realizan con responsabilidad eficaz.

Sinergia Laboral

Ríos (2017) precisa que se describe a una sucesión de estrategias que maneja un grupo de trabajo para alcanzar las metas plasmadas, todos los constituyentes que integran una entidad son indispensables, por consiguiente, es necesario tener claro lo que se debe renovar para mejorar nuestras habilidades. (pág. 15).

Funciones y Responsabilidades

Son vitales para una organización o entidad, puesto que, van alineadas entre sí porque requiere de una preparación dónde se entiendan las tareas que se debe realizar. Para cada función identificada se debe describir las responsabilidades para priorizar secciones sin asignar a más de tres personas lo mismo, por consiguiente, dichos miembros deberán ser competentes ante estas situaciones.

Dimensión Dirección:

Galindo (2018), nos dice que es el vinculado de fases a través de las cuales se traslada a cabo la administración, esto produce a terceros el propósito de que descarguen las ocupaciones necesarias para los objetivos de la organización, mediante una buena conducción y orientación de recursos (pág. 91).

La dirección es un fragmento fundamental del proceso administrativo, por lo tanto, el Gobierno Local tiene que tener todo proyectado por medio de su líder, el cual posee como cargo poner a funcionar la entidad e instaurar al logro de objetivos,

Los indicadores de esta dimensión son:

Compromiso Directivo

Rodríguez (2018), nos menciona que el compromiso directivo cobra mayor grado, pues consiente promover el diálogo y la indagación de consensos. Esta dinámica guarda correspondencia con los valores de la empresa, puesto que, se debe cometer al igual que las actividades plasmadas por los directivos. (pág. 1).

Por lo tanto, el Gobierno Local debe estudiarla, puesto que, todos los colaboradores deben estar comprometidos con el cambio, es decir cumplir con las obligaciones de mejorar el servicio de seguridad ciudadana en conjunto con los serenos y la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, por consiguiente, se concretará los pedidos de los ciudadanos y se mejorará el patrullaje.

Coordinación en Equipo

Silva (2018), precisa que es el beneficio de la conformidad de las voluntades individuales y de grupo hacia el beneficio de las intenciones del grupo con un sistema automático aceptable que facilitan las actividades grupales. (pág. 115).

Asimismo, el Gobierno Local debe implementar una correcta coordinación entre sus colaboradores que implique el uso de estrategias para integrar acciones, todo esto se realiza mediante una buena comunicación con el objetivo de brindar un buen servicio al ciudadano en seguridad ciudadana.

Motivación Laboral

Munch (2011), nos relata que la motivación laboral refiere como el cargo más significativo de la dirección, pues por intermedio de esta se logra que los contribuyentes atareen con responsabilidad y gusto, de acuerdo con los patrones señalados. (pág.103).

El Gobierno Local debe plantear la motivación creando contextos ablandas para la realización en el trabajo, mejorando el ambiente dónde se realiza, por consiguiente, se obtendrá el superlativo progreso de su potencial para el progreso de las acciones en el servicio social.

Liderazgo

Es la iniciativa que tiene un directivo ante las situaciones adversas que posee su organización o entidad, al utilizar la autoridad formal para lograr superarlos. Por lo tanto, el líder absorbe y consiente propuestas de sus colaboradores, por consiguiente, el también brinda ideas y las propone a sus colaboradores para que en conjunto elijan las mejores y las plasmen por el bien de ellos mismos y de sus ciudadanos al cual brindan el servicio

Dimensión Control:

Louffat (2017), nos dice que toda organización o entidad debe plasmar una serie de caminos para un buen control en el proceso administrativo:

Primero se debe instituir patrones de trabajo para valorar los movimientos, definiendo las medidas de referencias.

Cómo segundo paso se debe evaluar la tarea administrativa tal y como se ejecuta sin descartar nada.

En el tercer paso se confronta el desempeño actual con los patrones determinados para la estimación, servirá para comprobar el rendimiento.

Cómo cuarto y último paso, radica en tantear proporciones a continuar para moralizar errores o perfeccionar el rendimiento.

Los indicadores de esta dimensión son:

Retroalimentación

Ugel (2020), precisa que consiste en una información descriptiva que se evidencia los logros de una entidad, esto sirve como modelo para los colaboradores en devolverles información que será de gran ayuda para ellos. Una retroalimentación es eficaz cuando se ejecuta con sus reglas. (Pág. 2).

Es de vital valor para los colaboradores del Gobierno Local hacer una retroalimentación, puesto que, forjará resultados de procesos de valoración a cada

uno de ellos dónde se les entrega indicaciones y acotaciones con el propósito de que inspeccionen sus falencias y aprendan de ellos.

Alcance de Estrategias

Tiene un alto valor, puesto que, esto determinará si las estrategias están siendo puestas en práctica por cada colaborador. Por otra parte se emplean a la hora de formularse una incertidumbre en los servicio de seguridad ciudadana que brinda el Gobierno Local, por consiguiente, una forma analítica de los principales puntos tanto de las fortalezas como las amenazas que generan una molestia en todo el equipo de trabajo.

Evaluación de Resultados

Coneval (2017), afirma que la evaluación de resultados analiza la capacidad institucional de una entidad pública y la gestión es de sus programas. Esta evaluación puede efectuarse a partir de los objetivos que se plasma la organización o entidad mediante una consistencia en sus empleados. (Pág. 1).

Por lo tanto, el gobierno Local debe evaluar sus resultados respecto a la atención del problema que aquejan a la población, en este caso, sobre la seguridad ciudadana, por consiguiente, crear nuevas perspectivas en ellos para el buen servicio en cada una de sus actividades.

Variable 2: Calidad del servicio

Consiste no solo en brindarle un producto o servicio bajo los más competitivos estándares de calidad, sino que busca la satisfacción de las necesita cada usuario, cumplir sus expectativas es el logro de cada empresa y que estas sean acordes a cada persona.

Definiciones

Santoma (2017). Afirma que: La variable de estudio es la comodidad del consumidor, repetición de compra y posterior sugerencia. Un cliente satisfecho implica un mayor crecimiento económico, mayor posición en el mercado generado el retorno de la inversión.

Cronin y Taylor (2019) nos dice que: Es la consecuencia de un proceso de evaluación, en el cual el cliente compara sus preferencias con el servicio que ha recibido o la percepción del producto.

En general, permite al Gobierno Local asumir un compromiso relacionado a los valores, actitudes y comportamiento, lo cual beneficia directa o indirectamente a los ciudadanos. La dirección de la calidad de servicio esta enfatizado en los bienes que el Gobierno Local vende y en el compromiso de los colaboradores, ya que, para lograr el objetivo de satisfacción se involucran todas las áreas y personal.

Características

Las características de la calidad de servicio según Fernández (2014). La eficiente comunicación de los colaboradores de la atención al público, la confianza que mantiene los productos o servicios y la eficacia para dar solución brindando una respuesta óptima.

Los atributos de la calidad de servicio según Palmira (2011). Entregar productos o servicios en el tiempo determinado, brindar servicios personalizados, mantener un trato cordial, cumplir con lo ofrecido, dar flexibilidad, generar confianza con los usuarios y tener una respuesta optima ante cualquier eventualidad.

El Gobierno Local debe implementar nuevos segmentos de mercado, conservar a los usuarios, teniendo en cuenta que la atención se acortes, confiable, eficiente, tener buena disponibilidad y voluntad de atención y siempre mantener un perfil profesional y directivo en base al bienestar del Distrito.

TEORÍAS

Teoría del control total de calidad

Instituida por el Dr. Feigenbaum, quien experimentó diseñar un método con distintos caminos que permiten obtener mayor eficacia en los bienes o servicios. De ese modo, se elimina el elemento suerte en el transcurso y logrará el principal índice de satisfacción.

Sus inicios están divididos en tres partes: La primera se debe al gran aumento de bienes idénticos que están en el nicho, los consumidores enfatizan en buscar la diferencia entre estos productos, por lo cual la variable en mención o bien es un componente concluyente al momento de la elección, el segundo viene relacionado a la eficacia de los bienes o servicios, lo cual es una variable de éxito y conlleva al crecimiento de la organización. El último principio esta relación a la calidad que descende de la misión misma de la sociedad, por lo que si la empresa es idónea de instruir a su jefa, los bienes que se desarrollen serán de una calidad única y resaltara en el mercado.

Teoría de los 13 principios

Instaurada por Jesús Alberto Viveros Pérez, quien se apoya en trece pautas, que al unirse y ser efectuadas permiten alcanzar un alto nivel de calidad.

Las trece pautas viene hacer, abordar a desarrollar los sucesos bien desde un inicio, enfocarse en la complacencia de los clientes y cubrir sus necesidades, buscar alternativas de solución a sus problemas, siempre ser optimistas, mantener un buen ambiente laboral entre colaboradores, cumplir las tareas asignadas con mucha eficiencia, ser puntual, ser cordial con los miembros de la organización, saber reconocer los errores propios y trabajar en la mejora de los mismos, conservar la obediencia y siempre instruirse de nuevas experiencias, ser ordenado en los distintos procesos operativos y administrativos, dar confianza a todos los miembros del equipo y desarrollar métodos que bajen el nivel de complejidad de

las cosas. En resumen, si los colaboradores de la empresa siguen estas reglas, la empresa estará en la capacidad de crecer favorablemente.

Teoría de Joseph Muran

Según Joseph Muran, para adquirir la máxima calidad en la empresa, es inevitable ocuparse en cinco puntos. El primero es darse cuenta de los riesgos de la baja calidad, si se identifican correctamente las desventajas de brindar el servicio a bajo costo mucho más fácil que los empleados entiendan por qué el asumir laborar. De tal manera, la calidad acrecienta sin mucha energía y ajustar el bien para su uso previsto, debe fundar bienes que se centren en ser lo más rentables posible para el cliente. De este modo, no gastará innecesariamente en funciones monótonas y lograr el acatamiento de los patrones de calidad preestablecidos

Los empresarios necesitan comunicarse regularmente con sus clientes para ver si el producto que están haciendo es exactamente lo que quieren. De esta forma, es posible saber si el servicio o bien ha sido considerado con las expectativas del interesado. aplicación de progreso continua, una vez este está completo, se examinará para ver cómo se creó. Por ende, la próxima transcripción del bien podrá mejorar los deslices, de modo que se mejoren aún más los desarrollos a lo largo del transcurso y poder ver la variable estudiada como una inversión.

El autor, cree que esta variable es la más significativa de cualquier oficio y ofrece bastantes ganancias. Si bien puede ser difícil lograr la más alta calidad en lo que ya se ha hecho, es posible fidelizar a los clientes, aumentar las ganancias y ser más competitivo que las compañías competidoras.

Teoría de Trilogía de Juran

Juran instituyó tres caminos que deben seguirse para lograr la mejor calidad viable en cualquier organización. Estas tres etapas se manifiestan cómo la “Trilogía del Juran” y se presentan a continuación: Calidad del plan el cual es para obtener los mejores resultados, prepárese para: Conocer a sus usuarios y lo que requieren específicamente, desplegar productos o servicios que satisfagan esas necesidades

y planificar de qué manera los entregará. Responsable de su propia ejecución. Control de calidad. El segundo paso, una vez planificado todo el transcurso de instauración del plan, es comprobar que va por el mejor camino. Para ello, se deben considerar tres puntos: apreciar la conducta del producto en el mercado, medir con especificaciones anteriores y atarear para excluir los desvíos mejorando su calidad.

Nuevamente con respecto a la suplencia de mejora continua, una vez que se crea el plan, la siguiente acción es tomar una sucesión de gestiones para certificar el proceso eficiente la próxima vez. Estos pasos son: instituir una subestructura que admita el progreso, equiparar puntos específicos donde se puede aumentar la disposición, determinar un equipo de expertos para realizar esta tarea y suministrar todos los recursos y la capacitación que necesiten.

DIMENSIONES

Elementos tangibles

Valcárcel y Ríos (2000). Afirma. Son los productos físicos que se pueden tocar, medir y evaluar de una manera fácil, dentro de los elementos tangibles tenemos los edificios, equipos e insumos que se utilizan en el proceso.

Fiabilidad

Valcárcel y Ríos (2000). Afirma. Es la cabida de brindar la prestación de género positiva y sólida. La confiabilidad simboliza efectuar conforme el servicio desde el punto de partida.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es el efecto de actuar rápido ante cualquier eventualidad, según Rodríguez (2019) menciona que los colaboradores deben conocer bien las actividades de la organización para tener un adecuado

desenvolvimiento, mantener una efectiva capacidad de respuesta para poder ser frente a cualquier acontecimiento que se presente al momento de vender el producto o servicio, por ello la organización debe capacitar a sus colaboradores para mantener una rápida y concisa respuesta.

Empatía

Según Mayen (2018), en la revista *The Key to Personal Power*, describe la empatía como un hecho que refleja cómo quieres que te vean por dentro, el autorreflexión y la capacidad de sentir o expresar. Colocarse apropiadamente en los mismos o similares sentimientos Otra persona que correctamente da respuestas emocionales sutiles y efectivas es escucha activa, atención indivisa, sonido apropiado que refleja un estímulo único.

TIPOS DE CALIDAD DE SERVICIO

Conforme a indagaciones de Reeves y Bednar, existen 4 tipologías o representaciones de calidad de servicio, que según las insuficiencias de la organización es como se adecuan algunos “conceptos”, y ver en qué momento se puede aplicar cada una de ellas:

Calidad de excelencia

Todas las compañías brindan un servicio al consumidor, (directa e indirectamente). Por lo tanto, tener como vital objetivo el destacar por ser los mejores en su ramo. Lograr la manera de ser los “mejores” es algo complejo e incluso inaccesible, puesto que, el concepto de perfección abarca un variado significado para cada individuo, porque procedente del servicio o producto que se ofrece son disparejos los requerimientos que tendrán los consumidores.

Calidad de ajuste según las especificaciones

La calidad de servicio puede marchar fundiendo según lo requerido por el negocio. La intención es valorar en las distintas fases que posee el ciclo de compra para posteriormente confrontar los resultados y examinar estrategias de mejora.

Calidad como valor

Cada cliente tiene distintas penurias por subsanar y cada una de ellas debe atenderse y ser cubierta con una prestación original que colme la confianza del consumidor. Si algo incumbe estar simultáneo en tus procesos, en tu servicio, en tus mercados y en tu día a día debe ser la práctica que ofrecerás al beneficiario.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores

El premio de cualquier negocio, dependerá de cómo se conciban los compradores respecto a ese servicio y qué tan vanidosos terminen posteriormente de recibir su atención. Los usuarios darán su punto de vista personal y valorarán la calidad de servicio al cliente que recibieron: cómo son tratados y que tan competentemente sea tu empresa satisfaciendo sus necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tal como Hernández (2014) menciona las siguientes definiciones:

El tipo de investigación es aplicada porque este proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión y calidad de servicio, la cual ayudaremos a los pobladores del distrito de La Esperanza, para que puedan tener una excelente calidad de servicio por medio de las estrategias de gestión respecto a la seguridad ciudadana.

El tipo de diseño es una estrategia obtenida para obtener la información deseada. Así mismo, el autor indica que un diseño no experimental no involucra ni cambia de forma radical las variables en tema de estudio. Por ello elegimos este tipo de diseño ya que no construiremos ningún aspecto, siendo que solo observaremos sucesos que ya existen socialmente.

De esta manera, el sistema empleado es de corte transversal, puesto que, se recopiló los datos en el período que ocurrió sin tener participación deliberada en las variables con el sentido de tener

El tipo fue correlacional, puesto que, se buscó instaurar el valor de relación que se encuentra entre las variables que determinan el fenómeno sobre una misma muestra de los fundamentos establecidos dentro del fenómeno observado.

3.2. Variables y operacionalización:

Debido a que el estudio fue correlacional, se determinaron dos variables.

Variable cualitativa 1: Gestión

Variable cualitativa 2: Calidad de servicio

Se elaboró la matriz de operacionalización de variables, ubicada en el Anexo 1

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis:

3.3.1. Población

Amez (2020) conceptualiza a la población como el conjunto de casos que comprenden una secuencia de particularidades, establecidos y asequibles que establecerán el objeto que será referencia de la muestra donde se debe cumplir con un conjunto de criterios predeterminados. Es por ello que esta investigación está conformada por una población de X colaboradores del Distrito de La Esperanza.

3.3.2. Muestra

Es una parte fundamental para realizar los estudios dentro de la investigación, es por eso que:

Tamayo (2016), indica que la “muestra” viene a ser el grupo de sistematizaciones donde se establece para investigar el repartimiento de explícitos caracteres en el absoluto de un conjunto colectivo universal, empezando de la visualización de cierta parte poblacional considerada.

Considerando que la población es finita y las variables son cuantitativas tenemos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Dónde:

Z₀: 1.96 al cuadrado (confiabi. de 95%)

p: Proporción esperada (5% = 0.05)

q: 1-p (1-0.05=0.95)

E: Precisión (5%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384$$

3.3.3. Muestreo

Al estudiarse toda la población, el muestreo se aplicó en campo, en sujetos disponibles en cada zona de las calles dónde se está realizando las encuestas. Este tipo de muestreo se considera por conveniencia. (QuestionPro, 2018)

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis, conformada por cada uno de los pobladores que contribuyeron con el presente estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

La indagación presentada tiene como técnica la encuesta, la cual es un estudio que se aplica a una determinada muestra, dando uso de programaciones estandarizados de interrogación, para dar con resultados. Sineace (2020) considera a la encuesta como técnica para la colección de referencias de individuos con respecto al tema de investigación establecido a través de un cuestionario.

Instrumento

El mecanismo manejado es la encuesta, propuesta a obtener respuestas en base a nuestra problemática trazada. Dicha encuesta fue validada por el Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán, el Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza y el Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández.

Las encuestas fueron aplicadas a los ciudadanos del Distrito De La Esperanza, puesto que, a ellos se les brinda el servicio de seguridad ciudadana, esperando que respondan según lo adaptado.

Por lo tanto, la escala de Likert está atendida por 5 alternativas, la variable 1 Gestión, el instrumento quedó conformado por un total de 15 ítems, la cual se dividió de acuerdo a sus dimensiones; las cuales fueron planificación (4 ítems), organización (4 ítems), dirección (4 ítems) y control (3 ítems) de gestión.

Sobre la variable 2 Calidad de servicio, estuvo conformada también por 15 ítems, la cual se dividió de acuerdo a sus dimensiones; siendo elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y garantía, con 3 ítems cada uno.

3.5. Procedimientos

En la indagación se pedirá la autorización oportuna de la Municipalidad Distrital De La Esperanza para anunciar su identidad en los resultados de la investigación, a continuación, se optará a la recolección de datos y se realizará el trascurso por intermedio del SPSS, el cual nos aprueba tener una búsqueda más cuidadosa y precisa.

3.6. Método de análisis

Estadístico Descriptivo: El naciente trabajo de investigación es de tipo descriptivo. Asimismo, su diseño es no experimental. Peña (2012) precisa que en la búsqueda descriptiva nombran las identificaciones y referencias de la población aprendida, responde a las interrogaciones quién, cómo, dónde y cuándo. (p.4.)

Se utilizará el formato Excel para graficar las tablas de recolección de datos, revelando fichas estadísticas y su delineación adecuada.

Estadística Inferencial: Se realizó la prueba de normalidad a través del programa estadístico SPSS, sin embargo, la teoría indica que por tener las variables cualitativas se utilizará el coeficiente de RHO SPEARMAN, puesto que, su valor de significancia sale 0. (Anexo 6)

3.7. Aspectos éticos

En el reciente trabajo de investigación la información de cada colaborador se mantuvo anónimamente y se protegió la identidad de cada uno de ellos que sean partícipes de la indagación y se tomaron en cálculo algunos aspectos éticos, los cuales son:

Justicia: Es el trato por igual con todos los partícipes en la investigación, sin excepción alguna, para el mejor desarrollo de la misma.

Honestidad: Trabajaremos con mucha descripción, sinceridad, en nuestra investigación donde obtendremos beneficios para la organización.

Derechos de autor: Respetamos los derechos de autor de otros investigadores tanto en lo teórico como en la práctica, asimismo, alcanzar el patrón de no plagio y la falsificación de otros trabajos.

Beneficencia: En este proyecto de investigación se deberá prevalecer el bienestar, como también, se beneficiará a los partícipes del estudio.

IV. RESULTADOS

Considerando los datos recopilados a través de los instrumentos, se obtuvo:

Se empleó el coeficiente estadístico de Rho Spearman, porque al aplicar la prueba de normalidad en el valor de la significancia sale 0, esto quiere decir que como es menor que 0.05 se usará una estadística no paramétrica para las correlaciones.

En el O.E.1 se planteó el siguiente: Establecer la relación entre la planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Tabla 1: Establecer la relación entre la planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Correlaciones				
			PLANEACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Sig.=Significancia de pruebas estadísticas.

Se interpreta que, en el coeficiente estadístico de Rho Spearman, la dimensión de Planeación muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, presentando una correlación positiva alta debido al resultado estadístico de 0.631.

En el O.E.2 se planteó: Establecer la relación entre la organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Tabla 2: Establecer la relación entre la organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Correlaciones				
			ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Sig.=Significancia de pruebas estadísticas.

Según el coeficiente estadístico de Rho Spearman, la dimensión de Organización muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, presentando una correlación positiva alta debido al resultado estadístico de 0.756.

En el O.E.3 tenemos el siguiente: Establecer la relación entre la dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Tabla 3: Establecer la relación entre la dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Correlaciones				
			DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Sig.=Significancia de pruebas estadísticas.

Según el coeficiente estadístico de Rho Spearman, la dimensión de Dirección muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, presentando una correlación positiva alta debido al resultado estadístico de 0.743.

En el O.E.4 tenemos: Establecer la relación entre control de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Tabla 4: Establecer la relación entre control de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

		Correlaciones		
			CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Sig.=Significancia de pruebas estadísticas.

La siguiente tabla se interpreta que, según el coeficiente estadístico de Rho Spearman, la dimensión de Control muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, presentando una correlación positiva alta debido al resultado estadístico de 0.712.

El Objetivo general: Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Tabla 5: La relación que existe entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

Correlaciones			GESTIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Sig.=Significancia de pruebas estadísticas.

Se interpreta que, en el coeficiente estadístico de Rho Spearman, la variable Gestión muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, presentando una correlación positiva muy alta debido al resultado estadístico de 0.822.

Finalmente, una vez ya correlacionado ambas variables de Gestión y Calidad de servicio y presentado como resultado 0.822; se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Conforme al primer objetivo específico de la indagación que fue establecer la relación que existe entre la planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza 2022, según el aporte de Thompson (2014), la planeación de gestión “radica en representar el análisis y nombramientos de los dirigentes de una entidad y por la necesidad de acomodar a instruirse sobre una filosofía y misión conforme a sus objetivos “(p. 9). La planeación de gestión en este tema sobre la seguridad ciudadana, compone la aceptación de un vinculado de decretos cuya atención aprobará orientar los ordenamientos y acciones del Gobierno Local rumbo a la consecución de objetivos formados, esto implica que la seguridad ciudadana debe tener una confianza alta.

En la presente investigación se encontró que la dimensión de planeación tiene una relación significativa con la variable calidad de servicio, presentado una correlación positiva alta (0.631).

Estos resultados muestran que la planeación de gestión de seguridad ciudadana está en un buen nivel: no obstante, a fin de conseguir los objetivos transmitidos por el Gobierno Local, es fundamental que se uniforme las actividades que se debe ejecutar, como fortificar la presencia del personal de serenazgo en los distintos sectores, para brindar una buena calidad de servicio. Estos resultados coinciden con lo encontrado por García (2019), que realizó un modelo de servicios municipales, precisó con respecto a la planeación que cumple con un 58.75% los desarrollos de las estrategias de los valores administrativos, este se debe a que la Municipalidad instauró nuevas políticas de servicios en los diferentes sectores que benefician el bienestar social con los ciudadanos. Asimismo, la gestión presentó un logro del 60% y eso se debe al atributo que brinda los servicios municipales con respecto al tema que beneficia el desarrollo social de la comunidad, por consiguiente, los logros de objetivos específicos muestran un 54% de positivismo.

De lo anterior, puede entenderse que la presencia de autoridades públicas y el personal de serenazgo contribuye al proceso de planeación mediante la elaboración de estrategias y análisis, mostrando así un compromiso directivo.

Con respecto al segundo objetivo específico fue el establecer la relación que existe entre la organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza 2022, según el aporte de la Universidad de Bogotá (2017), la organización de gestión es “la diversidad de medios empleados entre las herramientas de organización de gestión y calidad de servicio creadas para coadyuvar a una mejoría en la seguridad ciudadana, generando el impacto razonable e idóneo para una buena calidad de servicio entre los pobladores de la sociedad para el bien común administrativo y social”. La organización de gestión y la calidad de servicio son intrínsecamente necesarias para la ideología político social de una entidad pública, queda entendido que la satisfacción en la calidad de servicio de los pobladores queda supeditado a la buena administración.

Por consiguiente, en la presente investigación, se obtuvo que la dimensión de organización muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, presentando una correlación alta con un resultado estadístico de 0.756.

Los resultados obtenidos muestran gran relación con respecto a lo indicado por Cruz (2020), que en su investigación indica que la correlación que existe entre las variables de los beneficiarios debe seguir en crecimiento, puesto que, el 70% de los usuarios fueron beneficiados con los servicios que ofrecía la institución, esto se debe a que la Institución Pública cambio la manera de organización en las distintas áreas, realizó planes de trabajo como protección social, instalaciones de nuevos equipos, inversión/gasto social, adquisición de nuevos equipos de trabajo de manera que en conjunto facilite el cumplimiento de objetivos. Asimismo, el 90% del personal técnico mostraron un compromiso directivo, esto se debe a que realizaron un estudio de mercado en los distintos sectores de los usuarios afectados, viendo sus necesidades y preocupaciones. Todo este estudio generó como efecto resaltante el valor ,212 mediante la técnica de Spearman.

Es por ello, se busca resaltar en la entidad pública la armonía inter laboral para que mediante las diversas técnicas empleadas se logre una mejor calidad de servicio a los pobladores. Mientras mayor complejidad presente la organización en la gestión de seguridad ciudadana, forjará una mayor comunicación en la entidad pública, por consiguiente, se verá reflejado en cómo actúa el Gobierno Local frente a sus complicaciones de gestión.

Cómo tercer objetivo específico fue el establecer la relación que existe entre la dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza 2022, según el aporte de Gonzáles y Verdozoto (2020), indican que la relación que posee un aspecto metódico, entre la gestión de seguridad ciudadana, es el modo coherente y direccionado sobre las operaciones a la obtención de objetivos por intermedio del cumplimiento de diferentes actividades. Asimismo, Galindo (2018), nos precisa que la dirección de gestión “vincula las fases a través de las cuales se traslada a cabo la administración, esto produce a terceros el propósito que descarguen las ocupaciones necesarias para los objetivos de la organización, mediante una buena conducción y orientación de recursos” (p. 91).

Por consiguiente, en la presente investigación, se obtuvo que la dimensión de Dirección muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, presentando una correlación positiva alta debido al resultado estadístico de 0.743.

Siendo así que los resultados obtenidos concuerdan con la investigación de Botero (2019), que a través de una gestión internacional se indica una confidencialidad de la tesis con proporciones superiores a 70%, este resultado fue por la competitividad que se generó a través de una gestión direccionada que confirma la seguridad de la indagación. Además, se obtuvo una dirección alta del 83,13%, este resultado se debe a que se realizó dentro de las entidades públicas un proceso de integración de reclutamiento (personal nuevo), asignación de nuevos recursos (equipos, infraestructura, herramientas digitales) y planes estratégicos. Asimismo, el 74% de las entidades públicas fueron beneficias con las nuevas estrategias, este se debe a que, se ejecutaron operaciones con todos los directivos encargados asignando tareas a cada colaborador con los nuevos mecanismos utilizados, lo que se generó un resultado positivo.

Por lo tanto, la suposición de la medida de valor de gestión indica una dirección óptima sobre diversos enfoques avanzados, señalando que el estudio representa al Gobierno Local respecto a cómo realizan sus labores y servicios a sus ciudadanos. Finalmente, este estudio sostiene tácticas que en cada actividad específica realizada para alcanzar los objetivos plasmados con los ciudadanos del distrito en estudio.

Como último objetivo específico fue el establecer la relación que existe entre el control de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza 2022, según los aportes de Villanueva (2019), el control de gestión “enfatisa la función de exámenes, inspección y difusión de información para la conquista de decisiones implicando personas, instrucciones, materiales y unidades que interactúan entre sí” (p. 13)., y que según Pilar (2012), la gestión con un buen control “Prioriza a la actuación de movimientos analíticos encaminada en la enunciación de principios ordenadas en las políticas que presenta la entidad a cargo” (p. 83)., que están vinculados al funcionamiento y revisión de actividades por parte de los funcionarios públicos y los colaboradores.

En la presente investigación se encontró que la dimensión de Control muestra una relación significativa con la variable Calidad de Servicio, presentando una correlación positiva alta (0.712)

Estos resultados coinciden con lo encontrado por Risco (2017), quien en su artículo el 70% de la población se vio favorecida con las nuevas modalidades de gestión impuestas por el Gobierno Local, estas medidas fueron realizar una Gestión democrática enfocada en las necesidades de la población, esto incluye (participación ciudadana, cooperación con otras entidades, participación de los directivos) todo en compromiso con la comunidad. Asimismo, se obtuvo que el 85% de la población están conformes con las nuevas modalidades, esto se afirma, puesto que, el control en seguridad ciudadana se dio en base a programas generales de acción (evaluación y comparación de desempeño) que lleven consigo compromisos de todo el personal para poner en práctica una misión básica.

Estos resultados muestran que el control de gestión de seguridad ciudadana, está en un nivel aceptable, puesto que, el Gobierno Local a través de la participación de todo su personal y directivos guía a la protección de los ciudadanos, ante la muestra de preocupación por estos mismos, a través de nuevas ideas de realización de patrullaje y una buena ejecución de estrategias para la armonía del distrito, asumiendo nuevas responsabilidades y nuevos cambios, por consiguiente, se recomienda identificar las principales falencias del servicio realizado para en conjunto solucionarlo en base al apoyo de las distintas áreas por el bienestar del distrito.

Acorde al objetivo general de la reciente investigación que fue el determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza 2022, según el Instituto Nacional de Altos Estudios Policiales (2018), la gestión de seguridad ciudadana es “la precaución que se entrega a un distrito, de carácter tal que se hallen resguardados y apoyados ante cualquier infracción que consiga ejercerse en su contra” (p. 90). La gestión y calidad de servicio convienen ir paralelo a las necesidades de toda la agrupación para la participación del Gobierno Local.

En la vigente investigación, tras aplicación de prueba de Rho de Spearman, la variable Gestión muestra una relación significativa con la variable Calidad de Servicio, presentando una correlación positiva (0.822).

Estos resultados exhiben similitud con lo encontrado por Alvarado y Carrasco (2018), quién tras delinear una intención para la tarea de la Municipalidad en base a su calidad de servicio halló que el 28% de la gestión es buena y el 49% de su calidad de servicio mejoró, esto se debió a que involucró al sector privado en los servicios municipales, redujeron los costos de transacción y el tiempo de espera y facilitaron el acceso de financiamiento. Del mismo modo coincide con lo encontrado por Guzmán y Ramos (2017), en su estudio desarrollado en una dirección regional se obtuvo una relación significativa entre las variables que facilitan la calidad de servicio, el coeficiente de Spearman aprueba con una correlación de 0.591. El resultado mostró un 68% de positivismo con los usuarios, esto porque la dirección regional tuvo apoyo de Pymes locales para la recepción de solicitudes y realizaron programas sociales para el mejoramiento de infraestructura.

Por lo tanto, los hallazgos de la reciente investigación exponen que la gestión de seguridad ciudadana ampara la protección que se ofrece al Distrito, de forma que se localicen seguros en las calles y lugares públicos, por consiguiente, el Gobierno Local para su mejoría debe contener evaluar los puntos claves dónde puedan brotar percances en la comunidad participativa extendiendo la presencia del personal de serenazgo. Asimismo, debe seguir mejorando los sistemas e infraestructuras mediante inversiones y proyectos de obras sociales para que los directivos y el personal a cargo realicen sus actividades eficientemente para el bienestar social, dichos resultados de mejoría serán percibidos por la comunidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Primera, se concluye que, en el coeficiente estadístico de Rho Spearman, la dimensión de Planeación muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, con una correlación positiva alta de 0.631. Esto nos muestra que la planeación contribuye con la elaboración de estrategias y análisis para un compromiso directivo.
2. Segunda, se concluye que el coeficiente estadístico de Rho Spearman, la dimensión de Organización muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, con una correlación positiva alta de 0.756. Esto nos deduce que la organización forjará una mayor comunicación en el Gobierno Local que se verá reflejado en su proceso de actividades.
3. Tercera, se concluye que el coeficiente estadístico de Rho Spearman, la dimensión de Dirección muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, con una correlación positiva alta de 0.743. Esto nos precisa que la dirección en el Gobierno Local se basó en tácticas en cómo realizar cada actividad numerada que constituye el proceso.
4. Cuarta, se concluye que el coeficiente estadístico de Rho Spearman, la dimensión de Control muestra una relación significativa con la variable calidad de servicio, con una correlación positiva alta de 0.712. Esto se centra que el control en el Municipio es esencial para el resguardo de la población, puesto que, abarca el funcionamiento en los distintos sectores.
5. Por último, se concluye que la variable Gestión a través del estadístico de Rho Spearman muestra una relación significativa con la variable Calidad de servicio, presentado una correlación positiva muy alta entre ambas variables debido al resultado estadístico de 0.822. El aporte de nuestra investigación en la Administración y para las próximas investigaciones, es que ambas variables deben ir direccionadas, es decir que al aplicar esta herramienta los municipios podrán coordinar de manera eficaz la seguridad ciudadana, promoviendo la participación de todo el distrito para avalar un entorno de paz, gracias a ello tener un control interno y externo a la hora del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. En nuestro primer análisis respecto a la dimensión Planeación pese a tener una correlación positiva alta de 0.631, se sugiere al Gobierno Local continuar con la vinculación de ordenamientos y acciones en base a los análisis previstos. Asimismo, realizar estos análisis en conjunto de todo el personal para evaluar que zonas estudiarán para brindar una mayor seguridad.
2. En nuestro segundo análisis respecto a la dimensión Organización pese a tener una correlación positiva alta de 0.756, se recomienda realizar reajustes en la organización de seguridad ciudadana para un resultado más eficiente, tal cual podría ser el trabajo articulado entre el área de “Seguridad Ciudadana, Defensa Civil y Serenazgo” para fortalecer la calidad de servicio.
3. En nuestro tercer análisis respecto a la dimensión Dirección pese a tener una correlación positiva alta de 0.743, se recomienda continuar con la asignación de más recursos mejorando su infraestructura esto podría encontrarse cierta mejoría en la gestión de la seguridad ciudadana. Asimismo, seguir con las capacitaciones y charlas para los representantes.
4. En nuestro cuarto análisis respecto a la dimensión Control pese a tener una correlación positiva alta de 0.712, se sugiere que siga buscando un mayor compromiso, para un trabajo más práctico y breve, mediante el estudio de zonificación para evaluar zonas de alto peligro, o puntos de mayores índices de actos ilícitos, así mismo, el trabajo en conjunto con unidades policiales.
5. En nuestro último análisis respecto a la variable Gestión pese a tener una relación significativa con la variable Calidad de servicio y tener una correlación positiva muy alta de 0.822, se recomienda tener un compromiso por parte de la gestión y la administración municipal. De esta manera, seguir con la inversión en proyectos de obras sociales mejorando el servicio de seguridad ciudadana. Metodológicamente se recomienda involucrar a las fundaciones vecinales a colaborar con el Gobierno Local mejorando la administración de recursos. Asimismo, se sugiere para las universidades fortificar e incluir más investigaciones de gestión pública para el profesional.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2019). Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia. Daena: International Journal of Good Conscience. 12(3)405-422. Diciembre 2017. ISSN 1870-557X [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- Alvarado, M. (2017). Calidad en el Servicio al Cliente y Estrategias de Marketing Restaurante "Rinconcito Puneño" 2017. [Tesis de pregrado]. Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52836/Vite_CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amez, J. (2020). Análisis del tiempo de espera de los afiliados a Essalud en el Servicio Dental de Lima Metropolitana según Enaho, 2018. [Tesis de pregrado]. Universidad Cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48687/Amez_LJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Botero Pinzón, .D. (2019). Evaluación de la Gestión Internacional y su impacto en la competitividad: Un Enfoque Multidimensional. [Tesis Doctoral]. Universidad de Sevilla, Facultad de Ciencias Empresariales. <https://hdl.handle.net/11441/90479>
- Cabezudo Cerpa, M. (2018). Gestión de la Cultura de Valores Organizacionales y su Incidencia en el Desempeño Laboral, en un Organismo Público Ejecutor, año 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad Peruana de las Américas. Escuela Posgrado. Lima, Perú. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/419/TESES%20DE%20MAESTRIA_MCABEZUDO_17122018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Canchari, A. (2018). Gestión de la Seguridad Ciudadana y su relación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2018. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33044/prado_ca.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Castañeda, S. (2022). ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición? Recuperado de <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Cerpa, C. A. (2018). Cambios en la cultura organizacional en las empresas del sector privado aplicando metodologías de mejora continua. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 20 años. (Bachiller en Administración) Facultad de Negocios, 115-37. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22213/CABEZUDO%20CERPA%20CESAR%20AUGUSTO%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cervera, A. M., Castro, O. L. (2017). Elaboración del Proceso Administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo. [Tesis de Pregrado]. Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias Empresariales. <https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546>
- Coque, D. (2016). La Gestión Administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A de la ciudad de Ambato. [Tesis de Maestría]. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de contabilidad y auditoría. Proyecto de Investigación https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf?fbclid=IwAR2YrvBIYgZB1nUAFN-0y-PnRTsP3hlllee2s_0TtHL5dl-Q5F-lb0annR4

- Cruz, M. (2020). La gestión administrativa y la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios de la Biblioteca Municipal de Trujillo, 2020. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52596>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, 15 (25). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- EcuRed (2014). Calidad de los Servicios. Recuperado de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Etece (2022). Gestión. Recuperado de: <https://concepto.de/gestion/>
- Fernández, M. (2005). Calidad en el servicio y calidad del servicio en la gestión de la calidad total. Santiago: Editorial Universitaria de la República de Cuba. pp. 108. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94401905.pdf>
- Galindo Ynga, D. M. (2018). Liderazgo directivo y desempeño docente en las IEI N° 090 y 091 del distrito de Jesús María – UGEL 03, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14180>
- Ganga et. al. (junio, 2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile, 27(4),668-681. Recuperado de: <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f5180b33-71cf-42b4-849d-7b5002db2634%40redis>
- García, E. (2019). Diseño e implementación del modelo de gestión en los procesos de servicios de la Municipalidad Provincial de Trujillo. (Escuela de Post Grado). Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12856/Garc%c3%ada%20Le%c3%b3n%20Edward%20Anibal.pdf?sequence=1&is>

[Allowed=y&fbclid=IwAR3zEGuWDMNU7NelwHJ6EilV-tzI382vvJw3MXmnDbFrEU_b0y4U31TsoaQ](https://www.facebook.com/allowed=y&fbclid=IwAR3zEGuWDMNU7NelwHJ6EilV-tzI382vvJw3MXmnDbFrEU_b0y4U31TsoaQ)

García, E. & García, V. & Aréstegui, C. & Seminario, M. (2022). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las Municipalidades de Lima Metropolitana https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5

Mayen, G. (2018). Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria de Guatemala. (Tesis de Grado) Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>

Medina, G. (2016). Plan de Trabajo. Revistas slideshare. <https://pt.slideshare.net/griseldamedinaramos/plan-de-trabajo-61049504>

Mhlongo, B. B., Nzimakwe, T. I., Naidoo, V., & Munapo, E. (2016). Consumer Perceptions on Service Quality at Ethekewini Municipality within the Customer Service Centres. Journal of Social Sciences, 47(1), 79–89. <https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546>

Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 10(2),146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Octavio, M., & Cruz, T. (2016). The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno. 1. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>

Palacios, W., Félix, M., & Ormaza, M. (2022). Medición de la satisfacción con la calidad de servicio prestado en una dirección financiera municipal.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/225>

Pastor-Seller, E. (2015). Opportunities for participation in the policies of municipal social services in Spain. *Convergencia*, 22(68), 229–257.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352015000200229

Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N. and Tasiou, M. (2017), "Effects of total quality management in local authorities", *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 9 No. 1, pp. 41-66.

<https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>

Portocarrero, J. (2021), *El Planeamiento Estratégico de la Seguridad Ciudadana y la reducción de los Focos Generadores de delincuencia en Santiago de Surco, años 2014-2018*. [Tesis de Doctorado]. Centros de Altos Estudios Nacionales. Lima-Perú.

<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3070280/1/TESIS%20DE%20GRADO%20COMBE%20.pdf>

Ríos Rivera, R. (2017), *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital "Alto de la Alianza"*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Privada de Tacna. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Ingeniería Comercial.

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/317/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Risco, L. (2017): *Gestión Municipal y la participación ciudadana en el sector La Libertad del distrito de Comas*, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo,

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12642>

- Rodríguez, A. (2020). Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/teorias-calidad/>
- Santoña, R. (2017). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. Miembros del Grupo de Investigación en Gestión Turística. https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/358244/Santoma_R_AT_Cali.pdf?sequence=5
- Silva Rodríguez, J. (2018), La Gestión y el Desarrollo Organizacional Marco para mejorar el Desempeño del Capital Humano. [Revista Economía, Organización y Ciencias Sociales]. Editorial Área de Innovación. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/10/Gesti%C3%B3n-y-desarrollo-organizacional-1.pdf>
- Sineace (2020). Guía de técnicas e instrumentos de recojo de información para evaluadores externos. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1395978/Gu%C3%ADa%20de%20T%C3%A9cnicas%20e%20Instrumentos%20de%20recojo%20de%20informaci%C3%B3n%20para%20Evaluadores%20Externos.pdf.pdf>
- Tamayo (2016). Investigación e Innovación Metodológica: Población [http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2006\)%2C,176](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20(2006)%2C,176)
- Vásquez, C. (2021): Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2021. (Documento de revista). Universidad Nacional de Trujillo. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3410#:~:text=La%20conclusi%C3%B3n%20m%C3%A1s%20relevante%20es,co mo%20en%20los%20programas%20sociales.>

- Vega. J. (2019) Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda la gerencia regional de educación La Libertad, Trujillo 2019. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43671>
- Viveros. J. (2019) Calidad de tu negocio, 2019. (Revista Stratega Magazine). Universidad Nacional Autónoma de México. <http://strategamagazine.com/calidad-de-tu-negocio/#:~:text=El%20licenciado%20en%20Administraci%C3%B3n,%20de,soluciones%20y%20no%20justificar%20errores>
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019). <https://www.atlantis-pess.com/proceedings/senet-19/125925955>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, ¿2022?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre la planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación significativa entre planeación de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre organización de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre dirección de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Planeación ● Organización ● Dirección ● Control <p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Elementos tangibles ● Fiabilidad ● Capacidad de respuesta ● Garantía ● Empatía 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación es aplicada. El nivel es descriptivo, transversal-correlacional.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>La investigación será de diseño no experimental, se analizarán los datos porque se desarrollan sin tocar ni manipular las variables</p>	<p>Población:</p> <p>Pobladores de La Esperanza.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se eligió una muestra por conveniencia</p> <p>n = 384</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuestionario <p>Estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Datos cuantitativos

Anexo 2. Matrices de Operacionalización de variables

Tabla 8. *Matriz de Operacionalización de la variable Gestión*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión	<p>La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo, suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo.</p> <p>Guillermo, W (2022)</p>	<p>Esta variable se medirá a través de 4 dimensiones, el cual consta de 15 indicadores, con medición ordinal.</p>	Planeación	Programación de actividades	Ordinal
				Socialización del plan a emplearse	
				Valores corporativos y estrategias	
				Nivel de participación del plan	
			Organización	Personal de serenazgo	
				Nivel de cooperación	
				Nivel de utilización de la sinergia laboral	
				Funciones y responsabilidades	
			Dirección	Nivel de compromiso directivo	
				Nivel de coordinación en equipo	
				Nivel de motivación laboral	
				Nivel de liderazgo	
			Control	Retroalimentación	
				Alcance de estrategias en el área	
				Evaluación de resultados	

Tabla 9. Matriz de Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	<p>La Calidad de servicio es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente. Ayudará a corregir errores, identificando el momento en que el cliente necesite ayuda.</p> <p>Zenvia (2021)</p>	<p>Esta variable se medirá a través de 5 dimensiones, el cual consta de 15 indicadores, con medición ordinal.</p>	Elementos tangibles	Materiales de comunicación	Ordinal
				Instalaciones de la organización	
				Apariencia del personal	
			Fiabilidad	Percepción del cumplimiento indicado	
				Servicio en el plazo indicado	
				Compromiso del área de servicio	
			Capacidad de respuesta	Información apropiada del servicio	
				Información en el tiempo adecuado	
				Nivel de valoración del servicio	
			Garantía	Confianza en el trabajo de patrullaje	
				Disposición del área de Seguridad Ciudadana	
				Ciudadanos seguros con el servicio	
			Empatía	Comprender las necesidades de los ciudadanos	
				Horarios de trabajo convenientes para los ciudadanos	
				Credibilidad del equipo calificado	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Según Likert la escala a utilizar es la siguiente:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

GESTIÓN (VI)		5	4	3	2	1
N°	Planeación	Siem pre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	1 Nunca
1	¿Cree usted que existe una correcta planeación de actividades de seguridad ciudadana por parte del Gobierno Local?					
2	¿Está de acuerdo con la socialización de planes antes de su ejecución para los problemas de Seguridad Ciudadana por parte del Gobierno Local?					
3	¿Está de acuerdo con que el Gobierno Local implemente valores corporativos y estrategias de Seguridad Ciudadana?					
4	¿Está de acuerdo con el nivel de participación de todos los serenos para los planes de seguridad ciudadana por parte del Gobierno Local?					
	Organización					

5	¿Considera usted que el personal de serenazgo por parte del Gobierno Local realiza sus funciones eficazmente?					
6	¿Usted cree que el nivel de cooperación por parte del Gobierno Local permita alcanzar las metas y objetivos dados ante la Seguridad Ciudadana?					
7	¿Estima usted que el trabajo en equipo por parte del gobierno local da resultados positivos?					
8	¿Considera usted que el personal de serenazgo tienen los conocimientos necesarios para realizar sus funciones y responsabilidades?					
	Dirección					
9	¿Cree usted que los serenos y autoridades del Gobierno Local tienen un compromiso directivo para la realización de sus actividades?					
10	¿Cree usted que los serenos reciben una orientación necesaria por parte del Gobierno Local para realizar sus actividades?					
11	¿Cree usted que los colaboradores por parte del					

	Gobierno Local se sienten motivados?					
12	¿Estima usted que existe un líder dentro del Gobierno Local?					
	Control					
13	¿Opina usted que el personal de serenazgo por parte del Gobierno Local son supervisados constantemente?					
14	¿Considera usted que las estrategias alcanzadas por parte del Gobierno Local son buenas para el cumplimiento de objetivos?					
15	¿Considera usted que se evalúa constantemente a los colaboradores en el Gobierno Local?					

CALIDAD DE SERVICIO (VD)		5	4	3	2	1
N°	Elementos Tangibles	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con equipos modernos?					
2	¿Las instalaciones físicas del personal de serenazgo son cuidadas y aptas para brindar un					

	buen servicio de Seguridad Ciudadana al poblador?					
3	¿La apariencia del personal de serenazgo de Seguridad Ciudadana es la correcta?					
	Fiabilidad					
4	¿Cuándo el servicio de Seguridad Ciudadana promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?					
5	¿Cuándo un poblador tiene un problema, el Gobierno Local muestra un sincero interés en solucionarlo?					
6	¿El Gobierno Local respecto a la Seguridad Ciudadana concluye el servicio ofrecido en el tiempo acordado?					
	Capacidad de Respuesta					
7	¿El Gobierno Local informa de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio de Seguridad Ciudadana al poblador?					
8	¿El Gobierno Local respecto a la Seguridad Ciudadana ofrece un servicio rápido y de calidad a los pobladores según sus necesidades?					

9	¿El Gobierno Local respecto a la Seguridad Ciudadana siempre está dispuesto a ayudar a los pobladores?					
Garantía						
10	¿El comportamiento del personal de serenazgo en cuanto al patrullaje transmite confianza a los pobladores, a fin de orientarlos en el servicio que ofrece el Gobierno Local?					
11	¿El Gobierno Local tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de ustedes en forma clara y precisa?					
12	¿Usted se siente seguro con el servicio que brinda el Gobierno Local?					
Empatía						
13	¿El Gobierno Local conoce cuales son las necesidades de ustedes sus pobladores?					
14	¿El Gobierno Local tiene horarios óptimos para la atención de los pobladores?					
15	¿El Gobierno Local se preocupa por los mejores intereses de la población?					

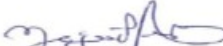
Anexo 4. Validación de instrumentos

Matriz de validación por juicio de experto de instrumento Gestión

TÍTULO DEL ESTUDIO: Estrategias de gestión de seguridad ciudadana y su incidencia en calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
								Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN	Planeación	Programación de actividades	1. ¿Cree usted que existe una correcta planeación de actividades de seguridad ciudadana por parte del Gobierno Local?					X		X		X		X		
		Socialización de planes	2. ¿Está de acuerdo con la socialización de planes antes de su ejecución para los problemas de seguridad ciudadana por parte del Gobierno Local?					X		X		X		X		
		Valores corporativos y estrategias	3. ¿Está de acuerdo con que el Gobierno Local implemente valores corporativos y estrategias de seguridad ciudadana?					X		X		X		X		
		Nivel de participación del plan	4. ¿Está de acuerdo con el nivel de participación de todos los serenos para los planes de seguridad ciudadana por parte del Gobierno local?					X		X		X		X		
	Organización	Personal de serenazgo	5. ¿Considera usted que el personal de serenazgo por parte del Gobierno Local realiza sus funciones eficientemente?					X		X		X		X		
		Nivel de cooperación	6. ¿Usted cree que el nivel de cooperación por parte del Gobierno Local permite alcanzar las metas y objetivos dados ante la seguridad ciudadana?					X		X		X		X		
		Nivel de la sinergia laboral	7. ¿Estima usted que el trabajo en equipo por parte del Gobierno Local de resultados positivos?					X		X		X		X		
Dirección	Funciones y responsabilidades	8. ¿Considera usted que el personal de serenazgo tiene los conocimientos necesarios para realizar sus funciones y responsabilidades?					X		X		X		X			
		9. ¿Cree usted que los serenos y autoridades del Gobierno Local tienen un compromiso directivo para la realización de sus actividades?					X		X		X		X			
		10. ¿Cree usted que los serenos reciben una orientación necesario por parte del Gobierno Local para realizar sus actividades?					X		X		X		X			
		11. ¿Cree usted que los colaboradores por parte del Gobierno Local se sienten motivados?					X		X		X		X			
		12. ¿Estima usted que existe un líder dentro del Gobierno Local?					X		X		X		X			
	Control	Retroalimentación	13. ¿Opina usted que el personal de serenazgo por parte del Gobierno Local son supervisados constantemente?					X		X		X		X		
Alcance de estrategias en el área		14. ¿Considera usted que las estrategias alcanzadas por parte del Gobierno Local son buenas para el cumplimiento de objetivos?					X		X		X		X			
Evaluación de resultados		15. ¿Considera usted que se evalúa constantemente a los colaboradores en el Gobierno Local?					X		X		X		X			

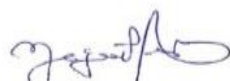

 Mg. Miguel Elías Pihglo Bazán
 DNI N° 40717454

Matriz de validación por juicio de experto de instrumento Calidad de servicio

TÍTULO DEL ESTUDIO: Estrategias de gestión de seguridad ciudadana y su incidencia en calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
								Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Materiales de comunicación	1. ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con equipos modernos?					X		X		X				
		Instalaciones de la organización	2. ¿Las instalaciones físicas del personal de serenazgo son cuidadas y aptas para brindar un buen servicio de seguridad ciudadana al poblador?					X		X		X				
		Apariencia de personal	3. ¿La apariencia del personal de serenazgo de seguridad ciudadana es la correcta?					X		X		X				
	Fiabilidad	Percepción del cumplimiento indicado	4. ¿Cuándo el servicio de seguridad ciudadana promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?					X		X		X				
		Servicio en el plazo indicado	5. ¿Cuándo un poblador tiene un problema el Gobierno Local muestra un sincero interés en solucionarlo?					X		X		X				
		Compromiso del área de servicio	6. ¿El Gobierno Local respecto a la seguridad ciudadana concluye el servicio ofrecido en el tiempo acordado?					X		X		X				
Garantía	Información en el tiempo adecuado	7. ¿El Gobierno Local informa de														
		8. ¿El Gobierno Local respecto a la seguridad ciudadana ofrece un servicio rápido y de calidad a los pobladores según sus necesidades?					X		X		X					
	Nivel de valoración del servicio	9. ¿El Gobierno Local respecto a la seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar a los pobladores?					X		X		X					
		10. ¿El comportamiento del personal de serenazgo en cuanto al patrullaje transmite confianza a los pobladores a fin de orientarlos en el servicio que ofrece el Gobierno Local?					X		X		X					
	Confianza en el trabajo de patrullaje	Disposición del área de seguridad ciudadana	11. ¿El Gobierno Local tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de ustedes en forma clara y precisa?					X		X		X				
		Ciudadanos seguros con el servicio	12. ¿Usted se siente seguro con el servicio que brinda el Gobierno Local?					X		X		X				
Empatía	Comprender las necesidades de los ciudadanos	Horarios de trabajo convenientes	13. ¿El Gobierno Local conoce cuales son las necesidades de ustedes sus pobladores?					X		X		X				
		14. ¿El Gobierno Local tiene horarios óptimos para la atención a los pobladores?					X		X		X					
		Credibilidad del equipo calificado	15. ¿El Gobierno Local se preocupa por los mejores intereses de la población?					X		X		X				



Mg. Miguel Elias Finglo Bazán
DNI N° 40717454

Ficha de validación de contenido de instrumentos

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

OBJETIVO: Establecer la relación entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°40717454.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

OBJETIVO: Establecer la relación entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.


DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA




DNI N°40717454.....

Matriz de validación por juicio de experto de instrumento Gestión

TÍTULO DEL ESTUDIO: Estrategias de gestión de seguridad ciudadana y su incidencia en calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
								Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
GESTIÓN	Planeación	Programación de actividades	1. ¿Cree usted que existe una correcta planeación de actividades de seguridad ciudadana por parte del Gobierno Local?					X		X		X	X			
		Socialización de planes	2. ¿Está de acuerdo con la socialización de planes antes de su ejecución para los problemas de seguridad ciudadana por parte del Gobierno Local?					X		X		X	X			
		Valores corporativos y estrategias	3. ¿Está de acuerdo con que el Gobierno Local implemente valores corporativos y estrategias de seguridad ciudadana?					X		X		X	X			
		Nivel de participación del plan	4. ¿Está de acuerdo con el nivel de participación de todos los serenos para los planes de seguridad ciudadana por parte del Gobierno local?					X		X		X	X			
	Organización	Personal de serenazgo	5. ¿Considera usted que el personal de serenazgo por parte del Gobierno Local realiza sus funciones eficazmente?					X		X		X	X			
		Nivel de cooperación	6. ¿Usted cree que el nivel de cooperación por parte del Gobierno Local permite alcanzar las metas y objetivos dados ante la seguridad ciudadana?					X		X		X	X			
		Nivel de la sinergia laboral	7. ¿Estima usted que el trabajo en equipo por parte del Gobierno Local de resultados positivos?					X		X		X	X			
		Funciones y responsabilidades	8. ¿Considera usted que el personal de serenazgo tiene los conocimientos necesarios para realizar sus funciones y responsabilidades?					X		X		X	X			
	Dirección	Nivel de compromiso directivo	9. ¿Cree usted que los serenos y autoridades del Gobierno Local tienen un compromiso directivo para la realización de sus actividades?					X		X		X	X			
		Nivel de coordinación en equipo	10. ¿Cree usted que los serenos reciben una orientación necesario por parte del Gobierno Local para realizar sus actividades?					X		X		X	X			
		Nivel de motivación laboral	11. ¿Cree usted que los colaboradores por parte del Gobierno Local se sienten motivados?					X		X		X	X			
		Nivel de liderazgo	12. ¿Estima usted que existe un líder dentro del Gobierno Local?					X		X		X	X			
	Control	Retroalimentación	13. ¿Opina usted que el personal de serenazgo por parte del Gobierno Local son supervisados constantemente?					X		X		X	X			
		Alcance de estrategias en el área	14. ¿Considera usted que las estrategias alcanzadas por parte del Gobierno Local son buenas para el cumplimiento de objetivos?					X		X		X	X			
		Evaluación de resultados	15. ¿Considera usted que se evalúa constantemente a los colaboradores en el Gobierno Local?					X		X		X	X			



 Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza
 DNI N° 41034487

Matriz de validación por juicio de experto de instrumento Calidad de servicio

TÍTULO DEL ESTUDIO: Estrategias de gestión de seguridad ciudadana y su incidencia en calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
								Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Materiales de comunicación	1. ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con equipos modernos?					X		X		X		X		
		Instalaciones de la organización	2. ¿Las instalaciones físicas del personal de serenazgo son cuidadas y aptas para brindar un buen servicio de seguridad ciudadana al poblador?					X		X		X		X		
		Apariencia de personal	3. ¿La apariencia del personal de serenazgo de seguridad ciudadana es la correcta?					X		X		X		X		
	Fiabilidad	Percepción del cumplimiento indicado	4. ¿Cuándo el servicio de seguridad ciudadana promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?					X		X		X		X		
		Servicio en el plazo indicado	5. ¿Cuándo un poblador tiene un problema el Gobierno Local muestra un sincero interés en solucionarlo?					X		X		X		X		
		Compromiso del área de servicio	6. ¿El Gobierno Local respecto a la seguridad ciudadana concluye el servicio ofrecido en el tiempo acordado?					X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Información apropiada del servicio	7. ¿El Gobierno Local informa de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio de seguridad ciudadana al poblador?					X		X		X		X		
Garantía	Información en el tiempo adecuado	8. ¿El Gobierno Local respecto a la seguridad ciudadana ofrece un servicio rápido y de calidad a los pobladores según sus necesidades?					X		X		X		X			
	Nivel de valoración del servicio	9. ¿El Gobierno Local respecto a la seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar a los pobladores?					X		X		X		X			
	Confianza en el trabajo de patrullaje	10. ¿El comportamiento del personal de serenazgo en cuanto al patrullaje transmite confianza a los pobladores a fin de orientarlos en el servicio que ofrece el Gobierno Local?					X		X		X		X			
	Disposición del área de seguridad ciudadana	11. ¿El Gobierno Local tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de ustedes en forma clara y precisa?					X		X		X		X			
	Ciudadanos seguros con el servicio	12. ¿Usted se siente seguro con el servicio que brinda el Gobierno Local?					X		X		X		X			
Empatía	Comprender las necesidades de los ciudadanos	13. ¿El Gobierno Local conoce cuales son las necesidades de ustedes sus pobladores?					X		X		X		X			
	Horarios de trabajo convenientes	14. ¿El Gobierno Local tiene horarios óptimos para la atención a los pobladores?					X		X		X		X			
	Credibilidad del equipo calificado	15. ¿El Gobierno Local se preocupa por los mejores intereses de la población?					X		X		X		X			



Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza
DNI N° 41034487

Fichas de validación de contenido de instrumentos

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

OBJETIVO: Establecer la relación entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA

DNI N°41034487.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

OBJETIVO: Establecer la relación entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA

DNI N°41034487.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Matriz de validación por juicio de experto de instrumento Gestión

TÍTULO DEL ESTUDIO: Estrategias de gestión de seguridad ciudadana y su incidencia en calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
								Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN	Planeación	Programación de actividades	1. ¿Cree usted que existe una correcta planeación de actividades de seguridad ciudadana por parte del Gobierno Local?					X		X		X					
		Socialización de planes	2. ¿Está de acuerdo con la socialización de planes antes de su ejecución para los problemas de seguridad ciudadana por parte del Gobierno Local?					X		X		X					
		Valores corporativos y estrategias	3. ¿Está de acuerdo con que el Gobierno Local implemente valores corporativos y estrategias de seguridad ciudadana?					X		X		X		X			
		Nivel de participación del plan	4. ¿Está de acuerdo con el nivel de participación de todos los serenos para los planes de seguridad ciudadana por parte del Gobierno local?					X		X		X		X			
	Organización	Personal de serenazgo	5. ¿Considera usted que el personal de serenazgo por parte del Gobierno Local realiza sus funciones eficazmente?					X		X		X		X			
		Nivel de cooperación	6. ¿Usted cree que el nivel de cooperación por parte del Gobierno Local permite alcanzar las metas y objetivos dados ante la seguridad ciudadana?					X		X		X		X			
		Nivel de la sinergia laboral	7. ¿Estima usted que el trabajo en equipo por parte del Gobierno Local de resultados positivos?					X		X		X		X			
		Funciones y responsabilidades	8. ¿Considera usted que el personal de serenazgo tiene los conocimientos necesarios para realizar sus funciones y responsabilidades?					X		X		X		X			
	Dirección	Nivel de compromiso directivo	9. ¿Cree usted que los serenos y autoridades del Gobierno Local tienen un compromiso directivo para la realización de sus actividades?					X		X		X		X			
		Nivel de coordinación en equipo	10. ¿Cree usted que los serenos reciben una orientación necesaria por parte del Gobierno Local para realizar sus actividades?					X		X		X		X			
		Nivel de motivación laboral	11. ¿Cree usted que los colaboradores por parte del Gobierno Local se sienten motivados?					X		X		X		X			
		Nivel de liderazgo	12. ¿Estima usted que existe un líder dentro del Gobierno Local?					X		X		X		X			
	Control	Retroalimentación	13. ¿Opina usted que el personal de serenazgo por parte del Gobierno Local son supervisados constantemente?					X		X		X		X			
		Alcance de estrategias en el área	14. ¿Considera usted que las estrategias alcanzadas por parte del Gobierno Local son buenas para el cumplimiento de objetivos?					X		X		X		X			
		Evaluación de resultados	15. ¿Considera usted que se evalúa constantemente a los colaboradores en el Gobierno Local?					X		X		X		X			



Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

Matriz de validación por juicio de experto de instrumento Calidad de servicio

TÍTULO DEL ESTUDIO: Estrategias de gestión de seguridad ciudadana y su incidencia en calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
								Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Materiales de comunicación	1. ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con equipos modernos?					X		X		X		
		Instalaciones de la organización	2. ¿Las instalaciones físicas del personal de serenazgo son cuidadas y aptas para brindar un buen servicio de seguridad ciudadana al poblador?					X		X		X		
		Apariencia de personal	3. ¿La apariencia del personal de serenazgo de seguridad ciudadana es la correcta?					X		X		X		
	Fiabilidad	Percepción del cumplimiento indicado	4. ¿Cuándo el servicio de seguridad ciudadana promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?					X		X		X		
		Servicio en el plazo indicado	5. ¿Cuándo un poblador tiene un problema el Gobierno Local muestra un sincero interés en solucionarlo?					X		X		X		
		Compromiso del área de servicio	6. ¿El Gobierno Local respecto a la seguridad ciudadana concluye el servicio ofrecido en el tiempo acordado?					X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Información apropiada del servicio	7. ¿El Gobierno Local informa de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio de seguridad ciudadana al poblador?					X		X		X		
	Garantía	Información en el tiempo adecuado	8. ¿El Gobierno Local respecto a la seguridad ciudadana ofrece un servicio rápido y de calidad a los pobladores según sus necesidades?					X		X		X		
		Nivel de valoración del servicio	9. ¿El Gobierno Local respecto a la seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar a los pobladores?					X		X		X		
		Confianza en el trabajo de patrullaje	10. ¿El comportamiento del personal de serenazgo en cuanto al patrullaje transmite confianza a los pobladores a fin de orientarlos en el servicio que ofrece el Gobierno Local?					X		X		X		
	Empatía	Disposición del área de seguridad ciudadana	11. ¿El Gobierno Local tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de ustedes en forma clara y precisa?					X		X		X		
		Ciudadanos seguros con el servicio	12. ¿Usted se siente seguro con el servicio que brinda el Gobierno Local?					X		X		X		
Comprender las necesidades de los ciudadanos		13. ¿El Gobierno Local conoce cuales son las necesidades de ustedes sus pobladores?					X		X		X			
Empatía	Horarios de trabajo convenientes	14. ¿El Gobierno Local tiene horarios óptimos para la atención a los pobladores?					X		X		X			
	Credibilidad del equipo calificado	15. ¿El Gobierno Local se preocupa por los mejores intereses de la población?					X		X		X			



Ms. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

Fichas de validación de contenidos de instrumentos

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

OBJETIVO: Establecer la relación entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

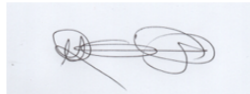
DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNANDEZ PABLO RICARDO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO _____



DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario estrategias de gestión de seguridad ciudadana de los pobladores de La Esperanza, 2022.

OBJETIVO: Establecer la relación entre las estrategias de gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNANDEZ PABLO RICARDO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO _____



DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 6. Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION	,095	384	,000	,973	384	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,086	384	,000	,967	384	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

Coeficiente de Alfa de Cronbach para instrumento de Gestión

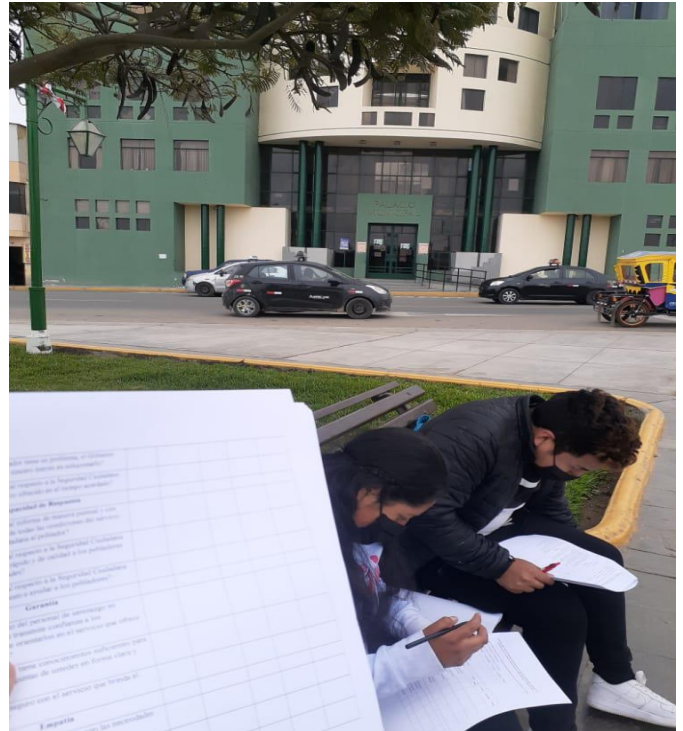
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.844	15

Coeficiente de Alfa de Cronbach para instrumento de Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.850	15

Anexo 8: Evidencias

Evidencia de encuestas en campo



Anexo 9. Datos recopilados con instrumento de Gestión

NUMERO DE	VARIABLE: Estrategia de GESTIÓN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	2	4	4	5
2	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	3	2	3	3	2
3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4
4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	2	4	3	4
5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3
6	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2
7	4	4	5	3	3	4	5	2	3	4	3	2	3	3	3
8	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
10	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
13	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
14	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4
15	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4
16	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5
17	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
18	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4
19	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4
20	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5
21	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
22	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4
23	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4
24	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
25	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
26	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
27	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
28	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
29	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
30	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
31	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
32	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
34	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
35	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5

Datos recopilados con instrumento Calidad de servicio

NUMERO DE	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3
2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4
5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	5	4	3
6	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	1	1	2	3	3
7	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	1	3	4	3	5
8	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
9	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4
10	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5
11	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4
12	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	4	5	5
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
15	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
17	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3
18	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4
19	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5
20	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
21	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	3
22	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4
23	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5
24	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3
25	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4
26	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4
27	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4
28	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5
30	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5
31	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4
32	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
33	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4
34	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5
35	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de gestión de seguridad ciudadana y su incidencia en calidad de servicio de los pobladores de La Esperanza, 2022.", cuyos autores son ROMERO SANCHEZ DAMARIS ELISABETH, GIL MEDRANO HENDRICK JAIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 26 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 02-12- 2022 11:12:25

Código documento Trilce: TRI - 0455957