



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de
una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Bendezu Pineda, Roberto Marcos (orcid.org/0000-0002-7541-2929)

ASESORES:

Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)

Dra. Gonzales Sanchez, Aracelli Del Carmen (orcid.org/0000-0003-0028-9177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GODOY CASO JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024", cuyo autor es BENDEZU PINEDA ROBERTO MARCOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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.

LIMA, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GODOY CASO JUAN DNI: 43297741 ORCID: 0000-0003-3011-7245	Firmado electrónicamente por: GGODOYCA el 07- 08-2024 13:29:41

Código documento Trilce: TRI - 0818010



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BENDEZU PINEDA ROBERTO MARCOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROBERTO MARCOS BENDEZU PINEDA DNI: 40930463 ORCID: 0000-0002-7541-2929	Firmado electrónicamente por: RBENDEZUP11579 el 16-07-2024 20:36:40

Código documento Trilce: TRI - 0818011

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico en primer lugar a mi Padre Celestial, a mi familia, mi padre Lucio que está en el cielo, mi madre Hilaria que siempre ha estado atenta y dispuesta siempre; a mi compañera eterna Mary, por su abnegable apoyo.

A mi hijo Dylan mi motor y motivo de ser.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial, a esta casa de estudios, a los docentes que me han acompañado a lo largo de este tiempo de estudios; con sus aportes y enseñanzas me han servido para lograr este trabajo de investigación y aumentar mis conocimientos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	27
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	54

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución porcentual de la variable calidad de servicio	29
Tabla 2	Distribución porcentual de la variable satisfacción	29
Tabla 3	Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles	30
Tabla 4	Distribución porcentual de la dimensión fiabilidad.....	30
Tabla 5	Distribución porcentual de la dimensión sensibilidad	31
Tabla 6	Distribución porcentual de la dimensión seguridad	31
Tabla 7	Distribución porcentual de la dimensión empatía	32
Tabla 8	Distribución porcentual de la dimensión satisfacción del cuidado	32
Tabla 9	Distribución porcentual de la dimensión satisfacción del trato	33
Tabla 10	Distribución porcentual de la dimensión confianza.....	33
Tabla 11	Prueba de normalidad.....	34
Tabla 12	Prueba de correlación hipótesis general	35
Tabla 13	Prueba de correlación hipótesis específica 1	36
Tabla 14	Prueba de correlación hipótesis específica 2	37
Tabla 15	Prueba de correlación hipótesis específica 3	37
Tabla 16	Prueba de correlación hipótesis específica 4	38
Tabla 17	Prueba de correlación hipótesis específica 5	39

Resumen

El estudio tuvo como objetivo evaluar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los vecinos en la asociación de vecinos de Lurigancho – Chosica enmarcando en el compromiso global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en el ODS 11: "Ciudades y comunidades sostenibles" y el ODS 16: "Paz, justicia e instituciones sólidas". La población abarcó a los vecinos de entre 18 y 65 años, de los cuales se seleccionó una muestra de 218 individuos para el análisis. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional, recolectando datos en un único momento. Se emplearon dos cuestionarios: uno sobre calidad de servicio, con 22 ítems en la escala Likert, y otro sobre satisfacción, con 12 ítems en la misma escala. Ambos instrumentos demostraron alta fiabilidad ($.925$) y fueron validados por expertos. Los resultados revelaron una correlación positiva alta ($r = .830^*$) entre la calidad de servicio y la satisfacción, con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$. En conclusión, se determinó que una mejor calidad de servicio se relaciona significativamente con una mayor satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, seguridad, asociación, servicios.

Abstract

The study aimed to evaluate the relationship between service quality and neighborhood satisfaction in the neighborhood association of Lurigancho - Chosica in the context of the global commitment to the Sustainable Development Goals (SDGs), especially SDG 11: "Sustainable cities and communities" and SDG 16: "Peace, justice and strong institutions". The population covered neighbors aged 18-65 years, from which a sample of 218 individuals was selected for analysis. The research adopted a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design and correlational level, collecting data at a single point in time. Two questionnaires were used: one on service quality, with 22 items on the Likert scale, and another on satisfaction, with 12 items on the same scale. Both instruments showed high reliability (.925) and were validated by experts. The results revealed a high positive correlation ($r = .830^*$) between service quality and satisfaction, with a significance level of $p = 0.000 < 0.05$. In conclusion, it was determined that better service quality is significantly related to higher satisfaction of a neighborhood association in Lurigancho - Chosica, 2024.

Keywords: Quality, satisfaction, security, association, services.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, existe creciente reclamo social hacia el Estado para optimizar los servicios públicos básicos en alta calidad, especialmente en el sector de la seguridad ciudadana. Este aumento en la demanda de soluciones se debe al incremento periódico de los índices de inseguridad, destacando la preocupación por la delincuencia callejera. Esta situación no se limita a una sola localidad, sino que se observa en diversas ciudades y países del mundo (Reyes y Veliz, 2021). Los ciudadanos esperan acceder a servicios más eficaces y eficientes que garanticen su bienestar y mejoren su nivel de satisfacción. Por ello, es esencial abordar estas problemáticas de manera integral para restituir la seguridad en los organismos públicos, para de esa manera optimar la calidad de vida de la comunidad (Tasayco et al., 2024).

A nivel internacional, según encuesta realizada por especialistas de Ipsos (2023) de los 29 países encuestados, alrededor del 50% de los ciudadanos informaron haber presenciado delitos como uso de drogas ilegales, vandalismo y robos en sus comunidades. En el caso de Japón destaca por su baja percepción de actividad criminal, mientras que en países como Turquía y Sudáfrica, afectados por crisis económicas, se observa un aumento de la delincuencia e inseguridad sin priorizar la intervención gubernamental. En contraste, Europa y Asia muestran menor preocupación por el crimen, mientras que, en las Américas se observa una mayor percepción del mismo. Estos altos porcentajes de inseguridad han venido en aumento y reflejan un entorno preocupante que impacta directamente en la satisfacción y calidad del usuario de los servicios públicos generando percepciones negativas sobre la eficacia de los servicios de seguridad ciudadana y afectando la confianza en las autoridades locales.

Por otro lado, en la última década, la inseguridad se ha transformado en el principal problema para los latinoamericanos, según encuestas de opinión de Latinobarómetro. Desde el 2015, la seguridad se convirtió en la principal preocupación en 15 de los 18 países encuestados de la región. Actualmente, aproximadamente el 22,8% de los latinos considera que la seguridad es el principal inconveniente, seguido del desempleo y la economía (Villa et al., 2020). Ante ello, la inseguridad se manifiesta en diversos problemas como robos a mano armada, feminicidios, asesinatos y peleas de pandillas, afectando especialmente a personas de 15 a 29 años de los vecindarios.

Para abordar esta situación, es crucial que cada región del Caribe y América Latina implementan estrategias para combatir la inseguridad ciudadana, priorizando inversiones en capital humano y valorando la experiencia, capacitación y desempeño operativo del personal involucrado para mejorar la calidad del servicio de seguridad y aumentar la satisfacción de los vecinos con respecto a la protección y tranquilidad en sus comunidades (Chinchilla y Vorndran, 2018).

La inseguridad en el Perú tiene una gran repercusión característico en el bienestar y calidad de vida de la localidad. Lo expone el Ministerio del Interior citado por Haya de la Torre (2021), el 80% de los residentes informaron un aumento en los robos en sus regiones, lo que refleja una preocupación generalizada sobre la seguridad ciudadana. Los problemas asociados incluyeron el contacto sexual no deseado, el acoso, la coacción, los robos a mano armada, el narcotráfico y el secuestro. Además, según el Ministerio del interior (2022) en el año 2020, el 66% de los municipios (1241) brindaban servicios de seguridad dentro de su jurisdicción, pero para marzo de 2021, 14 de estos municipios habían retirado los servicios de seguridad de su jurisdicción. Sin embargo, al cierre del 2021, se registró una mejora en la cobertura del servicio de vigilancia en algunas regiones del Perú. En promedio, cada sereno en la región de Amazonas debió brindar el servicio de vigilancia a 3,340 habitantes, la cifra más alta a nivel nacional. En contraste, las regiones de Pasco, Áncash, Cusco, Tacna, la Provincia Constitucional del Callao, Lima provincia y la Región Lima registraron una mejor cobertura, con cifras que van desde 669 hasta 935 habitantes por sereno.

Con respecto al servicio de serenazgo, tienen la función de mantener la seguridad ciudadana, mediante funciones como vigilancia, colaboración en emergencias y control del tráfico, en cooperación con la Policía Nacional y otros entes, según lo instaurado por la Constitución Política del Perú (Ley de servicio de serenazgo municipal, 2021). En el distrito de Lurigancho-Chosica, la seguridad brindada por los municipios regionales y distritales, cuenta con un total de 587 serenos en diversas características del servicio, incluyendo jefes de zona, choferes, supervisores, motorizados y otros. No obstante, durante el periodo 2019-2022, se registró un aumento variable en delitos como extorsión y pandillaje pernicioso, con picos en los años 2016 y 2017. La problematización de la inseguridad pública en el distrito se concentra principalmente en cinco delitos principales: microtráfico de drogas, violencia física, secuestro, delitos contra la propiedad y violencia escolar. Las quejas

sobre las actividades de pandillas según datos históricos muestran valores más altos en 2019 y 2020, con 5 casos reportados anualmente (Municipalidad distrital de Lurigancho, 2023).

La asociación en estudio del distrito de Lurigancho-Chosica se enfrenta a una preocupante situación de seguridad, marcada por la insuficiente presencia del serenazgo. A pesar de las expectativas de contar con vigilancia constante, los vecinos rara vez ven a los serenos, lo que ha propiciado un incremento notable en los robos y asaltos, generando un aumento significativo en las denuncias por estos delitos. La falta de apoyo municipal, tras cuatro años de abandono debido a conflictos políticos, ha dejado a la asociación completamente desprotegida y vulnerable ante la inseguridad. Aunque se cuenta con el servicio de serenazgo, la rotación constante de los serenos y su atención a otras comunidades cercanas crea vacíos en la seguridad local, exacerbando aún más la sensación de inseguridad entre los residentes. Esta situación impresiona negativamente la calidad de vida de los vecinos y socava su seguridad en las autoridades locales reduciendo su satisfacción.

Ante ello, de acuerdo a la ODS (objetivos de desarrollo sostenible) en el contexto actual de crecimiento urbano y complejidad social del presente estudio se enmarca en el compromiso global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), fundamentalmente en el ODS 11: "Ciudades y sociedades sostenibles" y el ODS 16: "Paz, justicia y organismos sólidas".

El ODS 11 busca obrar en las localidades y establecimientos humanos las personas puedan ser resilientes, seguras, sostenibles e inclusivos. La seguridad es un componente crítico para lograr este objetivo. Un servicio de serenazgo eficiente no solo protege a los ciudadanos de delitos y emergencias, sino que también fomenta un entorno en el que las comunidades pueden prosperar. Evaluar y mejorar la calidad de este servicio en Lurigancho – Chosica es esencial para garantizar que los residentes se sientan seguros y respaldados en su vida diaria. Además, la percepción de seguridad influye directamente en la cohesión social, la intervención comunitaria y la calidad de subsistencia.

El ODS 16 suscita sociedades inclusivas y pacíficas para el desarrollo sostenible, suministra el camino a la equidad para todos y construye instauraciones vigorosos, inclusivas y comprometidas. Un serenazgo eficiente y bien valorado por la comunidad es indicativo de instituciones locales sólidas y confiables. Este estudio busca precisar las fortalezas y espacios de mejora del servicio de serenazgo,

proporcionando datos relevantes que pueden ser utilizados para fortalecer las capacidades institucionales locales. Al hacerlo, se contribuye a la cimentación de una sociedad más imparcial y justa, donde todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación, puedan confiar en las instituciones encargadas de su seguridad.

Por consiguiente, dada la escasez de investigaciones que aborden las variables de la calidad del servicio de serenazgo y la satisfacción de una asociación de vecinos, especialmente en el contexto peruano, esta indagación buscó llenar ese vacío. Con lo expuesto, es importante responder la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo la calidad de servicio del serenazgo se relaciona con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024? y del mismo modo se plantearon las preguntas específicas: (1) ¿Cómo los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024?. (2) ¿Cómo la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024?. (3) ¿Cómo la sensibilidad se relaciona con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024?. (4) ¿Cómo la seguridad se relaciona con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024?. (5) ¿Cómo la empatía se relaciona con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024?

Esta investigación se justifica teóricamente al proporcionar una comprensión más profunda sobre la calidad del servicio facilitado por el serenazgo, su impacto en la satisfacción de los vecinos, desde una perspectiva contemporánea. Aborda un tema relevante y oportuno, dado el interés creciente en la seguridad ciudadana y el papel del serenazgo en ello. Además, contribuye al cuerpo de conocimientos existente al explorar la percepción de los vecinos sobre la efectividad y eficiencia del servicio de serenazgo, lo que consigue contribuir la identidad de áreas de mejora y fortalecer la correlación entre la asociación y las diversas autoridades locales.

La justificación práctica de esta indagación radica en su cabida para proporcionar datos relevantes sobre la calidad del servicio de serenazgo y satisfacción de los vecinos, quienes son usuarios directos de este servicio. Estos datos son fundamentales para informar y orientar la implementación de estrategias y acciones que mejoren la protección y el servicio ofrecido por los serenazgos. Por ejemplo, se pueden tomar decisiones informadas sobre la capacitación y contratación

de serenazgos, asegurando que cuenten con las características físicas adecuadas, habilidades en el uso de armas y conocimientos en primeros auxilios. Asimismo, la valoración de la calidad de vida de los colindantes se verá favorecida al mejorar la eficacia y eficiencia del servicio de serenazgo, contribuyendo así al bienestar y seguridad de la comunidad en general.

La utilidad metodológica de esta investigación reside en su enfoque descriptivo basado en el análisis cuantitativo, lo que permite abordar de manera sistemática y detallada la problemática identificada. Este enfoque ofrece un instrumento efectivo para recopilar y analizar datos objetivos relacionados con la calidad del servicio de serenazgo y satisfacción de los vecinos en una asociación específica en Lurigancho - Chosica. Al utilizar este método, se busca alcanzar los objetivos establecidos para el estudio, proporcionando una perspicacia más profunda del contexto y brindando insumos para la formulación de estrategias y acciones pertinentes.

Presenta una justificación social en la necesidad de referir con certidumbre científica sobre la calidad del servicio de serenazgo, asimismo, esto permite asemejar áreas de mejora para integrar las necesidades y perspectivas de los vecinos de la asociación en Lurigancho - Chosica. Al obtener datos objetivos y análisis rigurosos, se contribuye a promover un ambiente de seguridad y bienestar en la comunidad, fortaleciendo la confianza en las instituciones encargadas de brindar este servicio. Además, al implementar soluciones basadas en evidencia, se fomenta la mejora continua y se promueve el desarrollo sostenible en el ámbito local.

El objetivo general de la investigación consistió en lo siguiente: Determinar la relación entre la calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023, y como objetivos específicos se tienen: (1) Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023. (2) Determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023. (3) Determinar la relación la sensibilidad con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023. (4) Determinar la relación de la seguridad con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023. (5) Determinar la relación de la empatía con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023.

Por otro lado, los antecedentes mundiales, nacionales y locales se describen de la siguiente manera:

Holguín y Escobar (2024) buscaron analizar la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los usuarios en la ventanilla universal de la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil. El estudio, de naturaleza no experimental, transversal y descriptivo, tuvo como apoyo el planteamiento cuantitativo y analizó una prueba que estuvo conformada por 144 usuarios. Se administró un cuestionario con 22 ítems basada en el modelo Servqual, con un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.889 para las expectativas y 0.928 para la percepción. Los resultados revelaron una brecha promedio de insatisfacción de -0.56, siendo la empatía la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la capacidad de la respuesta y seguridad. En conclusión, los consumidores no están orgullosos con el servicio tomado, destacando la necesidad de mejorar la atención en los trámites de gestión de infracción y servicio de tránsito.

Chacha et al. (2023) se centraron en diagnosticar la percepción de la gestión pública y el impacto en la atención ciudadana. Se utilizó una metodología cuantitativa mediante una encuesta de 11 preguntas aplicada a 200 ciudadanos entre enero y marzo de 2023. Los resultados muestran que los ciudadanos perciben deficiencias en la calidad de los servicios públicos y atención brindada por parte de los servidores. Un 45% de los usuarios está en desacuerdo con los tiempos de ejecución de trámites, mientras que el 75% considera adecuadas las instalaciones. Sin embargo, los horarios de atención reciben opiniones divididas, con un 49% en desacuerdo y un 42% de acuerdo. En cuanto a la calidad general de los servicios, el 34% la distinguió como regular, el 22% como buena, el 21% como muy buena, y el 16% como excelente. Se concluye que, aunque hay avances en la infraestructura, persisten problemas en la eficiencia y atención de los servicios públicos en Milagro.

Bañuelos et al. (2023) tuvo como fin el determinar los factores que influyeron en la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en Zacatecas, empleando un perspectiva cuantitativo, correlacional y tipo no experimental. Se manejó la encuesta de Satisfacción de los Servicios Municipales del INAFED y se recopilaron 403 encuestas utilizando el método polietápico aleatorio-estratificado. Los resultados del análisis logístico binario revelaron que la satisfacción de los servicios municipales por parte de los ciudadanos estaba asociada principalmente con los servicios recibidos de parte de los funcionarios municipales, la infraestructura, y la gestión

municipal. Sin embargo, la percepción inicial negativa aumentaría en 1.454 veces por cada punto de aumento en la satisfacción con la infraestructura, 1.073 veces por cada unidad adicional de satisfacción en los servicios recibidos, y 3.733 veces por cada unidad de satisfacción en la gestión de los funcionarios municipales.

Armas (2022) se centró en evaluar el acaecimiento de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios en los municipios de Costa Rica. Se consideraron 5 dimensiones de la prueba SERVQUAL: la seguridad, la empatía, la fiabilidad, los elementos tangibles y la capacidad de respuesta. Tuvo como metodología cuantitativa correlacional el cual se apoyó en una encuesta de percepción orientada 90 ciudadanos, con un 90.7% de confiabilidad y una fiabilidad del 91.2%. Los resultados revelaron preocupaciones significativas por parte de los usuarios, especialmente en áreas como el tiempo de espera (44.6% en desacuerdo), el trato recibido (10.8% en desacuerdo) y la comunicación de las municipalidades (28.4% en desacuerdo). Los resultados validaron las hipótesis planteadas, demostrando una correlación efectiva entre la calidad y satisfacción de los usuarios. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar acciones para optimizar la calidad de los servicios municipales y/o mejorar la satisfacción.

Reyes y Veliz (2021) adquirieron como objetivo establecer la calidad del servicio y su correlación con la satisfacción del cliente en la Compañía Pública de Agua Potable del cantón, Manabí. Se utilizó un enfoque cuantitativo con una sistemática no experimental - descriptiva, con una muestra probabilística de 236 beneficiarios. La calidad observada de los usuarios se evaluó mediante la práctica SERVQUAL por un cuestionario. Se determinó que factores como respuesta inmediata, trato individualizado, periodo de espera y respuesta contigua a los reclamos y quejas, así como infraestructuras cómodas, se correlacionan con la calidad del servicio y satisfacción del cliente. El 46% de los participantes afirmaron que están de acuerdo en que los trabajadores de la empresa prestan un buen servicio desde la primera vez, mientras que el 33% indicó recibir respuesta de manera inmediata a sus reclamos y quejas. Sin embargo, el 25% y el 30% respectivamente se mostraron indecisos en estos aspectos. Se descubrió una dependencia significativa entre uno y otra variable.

Medina et al. (2021) el fin de su trabajo fue decretar cómo la calidad de la indagación, del sistema y de los servicios de un sitio web gubernamental influye en la credulidad de los ciudadanos. Se aplicó un cuestionario a 488 usuarios del sitio web

con un estudio cuantitativo - correlacional, y se realizó un análisis. Los resultados subrayan el grado de la calidad de la pesquisa, la facilidad de uso y la seguridad en las operaciones para la confianza ciudadana. Los hallazgos muestran que los ciudadanos priorizan la calidad de la información y que su confianza en el gobierno está en aumento. Este estudio es relevante para mejorar las actividades gubernamentales, aunque sus resultados no son generalizables a todo el país. La muestra estuvo equilibrada en género (48% hombres y 52% mujeres) y predominó la juventud (63% menores de 30 años). El 66% de los encuestados tiene estudios universitarios. La mayoría usa el sitio web para consultar el Registro Federal de Contribuyentes (71%), seguido de la facturación electrónica (49%) y la declaración de impuestos (42%). Los análisis de fiabilidad, consistencia interna y validación demostraron que seis de las ocho hipótesis fueron aceptadas.

El estudio de Mosquera (2020) se centraliza en observar la calidad del servicio en el Mintra, Regional Guayaquil, donde se atienden aproximadamente 414 ciudadanos al mes. La indagación se fundamenta en la influencia que tienen los funcionarios en la calidad del servicio ofrecido, utilizando el enfoque cuantitativo mediante el análisis de 136 encuestas. Sus resultados revelan que la falta de conocimiento de los funcionarios en áreas como Información, Denuncias y Consultas afecta la calidad de la atención al beneficiario, generando demoras y percepciones negativas sobre el servicio. A pesar de esto, el 90.44% de los beneficiarios se siente satisfecho con la atención acogida, confirmando el grado de la influencia del funcionario en la satisfacción del usuario. Se identifica la necesidad de optimar el tiempo de espera y el conocimiento del personal, especialmente en áreas como Información. Las sugerencias de los usuarios incluyen una mayor rapidez en la atención, especialmente en departamentos con alta demanda.

Monsiváis (2019) analizaron la relación que hay entre la calidad percibida de los servicios públicos y confianza en las instauraciones políticas en México. Utilizando modelos de regresión multinivel, diseño no experimental, se examinaron datos de la ENCIG 2017, que incluye a ciudadanos mayores de 18 años en localidades de más de 100,000 habitantes. La muestra, con representatividad estatal y nacional, comprende 39,615 observaciones. Los resultados exponen que una percepción positiva de la calidad de los servicios públicos incrementa la confianza en las instituciones políticas. En particular, se encontró que los estados donde los servicios son percibidos como de mejor calidad tienen mayores niveles de confianza

institucional. Esto sugiere que las diferencias en la capacidad de los gobiernos subnacionales para proveer servicios y bienes públicos afectan significativamente las actitudes de apoyo o desafección hacia el sistema político.

Con lo que respecta al Perú, es esencial revisar sus antecedentes nacionales como se muestra a continuación:

Burgos (2023) analizó la correlación que hay entre la calidad del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en Carrizal y Ochentauno, Jaén, Cajamarca, durante 2018-2020. Con una metodología correlacional descriptiva y una muestra de 114 familias, se halló una relación característica entre la calidad del servicio y satisfacción. Las expectativas, conformidad y/o elementos tangibles del servicio se pertenecieron con la satisfacción, mientras que la empatía no lo hizo. El 58.8% de las familias evaluó la calidad del servicio como alta, el 35.1% como media y el 6.1% como baja. La fiabilidad y capacidad de respuesta se percibieron mayormente como altas o medias. La seguridad fue vista principalmente como media, la empatía como alta y los elementos tangibles como medios. La conformidad se consideró mayormente media o alta.

Villalobos et al. (2022) tuvieron como propósito principal determinar la conexión entre la administración de servicios públicos y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Portillo durante 2020. Se empleó una metodología aplicada, con el diseño descriptivo - correlacional. La población estudiada fue 346,993 individuos, seleccionándose una muestra la cual estuvo conformada por 385 personas mayores de 18 años. La cogida de datos fue con la ayuda de encuestas y cuestionarios. Los resultados mostraron una eficiencia en la gestión de servicios públicos y una alta satisfacción del usuario, alcanzando el 63.1%. Se observó una correlación positiva y significativa de 0.786, con un nivel de significancia inferior a 0.05. Como conclusión, ratificó la hipótesis general, indicando que si hay una correlación importante entre la gestión de servicios estatales y la satisfacción del beneficiario en la Municipalidad de Portillo.

Castillo (2022) propuso un modelo de gestión transformador para optimar la calidad de los servicios municipales en el Municipio de Morales. Se manejó un diseño descriptivo-propositivo con una muestra de 9 funcionarios, 21 obreros y 157 ciudadanos, manejando la técnica de cuestionario y encuesta de SERVQUAL. Los resultados exteriorizaron que un 47% de los colaboradores estaban algo de acuerdo con la limpieza de las subestructuras, mientras que el 41% consideraba que las

infraestructuras eran confiables. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 32% estaba en desacuerdo con la comunicación y el 37% con la disponibilidad de respuesta. Respecto a la seguridad, el 38% estaba en desacuerdo con la fiabilidad de los trabajadores. En cuanto a la dimensión de la empatía, el 34,4% de los sujetos estuvo algo de acuerdo con la atención personalizada. La investigación concluyó que el modelo de gestión transformador propuesto mejorará la calidad de los servicios municipales, abordando los problemas críticos identificados por los ciudadanos.

Burgos (2022) determinó la correspondencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Cajamarca en 2022. Utilizando un diseño no experimental - correlacional, encuestaron a 325 usuarios con un cuestionario. El análisis lo realizaron con Rho de Spearman en donde mostró una relación moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción (p valor 0.00, coeficiente 0.374). Concluyó que la calidad del servicio interviene moderadamente en la satisfacción de los usuarios. El 78% de los encuestados calificó la calidad del servicio como alta y el 22% como regular, citando problemas de acceso y oportunidad en los trámites. Solo el 26% se mostró satisfecho con la dimensión de los elementos tangibles, y el 24% con la empatía de los trabajadores, mientras que el 70% calificó su satisfacción general como regular.

Caballero et al. (2022) buscó la conexión entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción de los habitantes de Piura en 2021. Se empleó una encuesta junto con un cuestionario para la recogida de datos, encuestando a una muestra aleatoria de 384 residentes. Luego, se desarrolló un análisis descriptivo de las variables y se llevó a cabo las pruebas de hipótesis utilizando el software SPSS. Los resultados exteriorizaron una relación característica entre las variables. La mayoría de los encuestados expresaron diversos niveles de acuerdo o desacuerdo en cuanto a la satisfacción en los servicios proporcionados por la Municipalidad de Piura. Estos resultados subrayan la jerarquía de perfeccionar la calidad del servicio para garantizar la satisfacción general de los habitantes, donde el 33.6% no está de acuerdo con la tangibilidad del servicio, el 38% no está de acuerdo con la confiabilidad, el 52.6% no está de acuerdo con la capacidad de respuesta y el 31.3% no considera satisfactorio el servicio proporcionado.

Gutierrez et al. (2022) buscó establecer la correlación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Ministerio de Economía y Finanzas en Puno, centrándose en tres particularidades específicas: disposición a servir, orientación a la

excelencia y actuar con integridad. Se manejó una metodología no experimental - transversal de análisis correlacional. La muestra constó de 217 beneficiarios seleccionados de una población de 1842. En cuanto a la recolección de datos se utilizaron encuestas, cuestionarios y la observación directa, siguiendo una guía específica de observación de conductas. La contrastación de hipótesis se ejecutó mediante la prueba estadística "Chi-Cuadrado", adquiriendo un valor $p = 0,027$, lo que enseña una relación significativa entre las variables planeadas. Se determinó que el nivel de acatamiento de las particularidades de calidad en el servicio por parte del empleado tiene un gran impacto directo en la satisfacción de los usuarios admitidos en la entidad.

Cruz et al. (2022) tuvieron como finalidad determinar la correspondencia existente entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Jurisdiccional de Abancay el año 2021. Se realizó una encuesta a 384 residentes para evaluar su conocimiento sobre estas variables. A través del software SPSS, se organizó una base de datos para referir el proceder de las variables y establecer si hay una relación característica entre ambas utilizando la prueba de chi cuadrado. Los resultados dieron una relación estadísticamente significativa. La mayoría de los evaluados expresaron acuerdo con la dimensión tangibilidad (54.9%), seguridad (43.2%), capacidad de respuesta (49.0%), y calidad del servicio en general (54.4%) proporcionado por la Municipalidad de Abancay, según los valores porcentuales presentados en las tablas correspondientes.

Araujo (2021) investigó la gestión pública municipal y la percepción de los habitantes de Puno, enfocándose en servicios municipales y gestión administradora. Con un tamaño de muestra de 162 habitantes de la zona monumental, se aplicó una metodología hipotética deductiva y correlacional. Se encuestaron residentes de 20 a 60 años entre septiembre y noviembre de 2019, usando la prueba de Spearman. Los resultados manifestaron una correlación positiva 0,816 entre la gestión pública y percepción de servicios, indicando insatisfacción con la limpieza, conservación de parques y seguridad. Además, la gestión pública y la gestión administrativa también mostraron una correlación alta de 0,917, reflejando insatisfacción con procesos administrativos lentos.

Jimenez y Lanazca (2021) analizó cómo la regulación del servicio de serenazgo influye en la seguridad ciudadana proporcionada por la Municipalidad de Chilca en 2018. Se manejó una metodología explicativa no experimental, la muestra

fue de cincuenta serenos y cien habitantes seleccionados de manera intencional. Se manejaron cuestionarios y encuestas como materiales de cogida de datos, y se aplicaron análisis estadísticos descriptivos y la prueba de ji cuadrada para validar la hipótesis. Se encontró que la regulación del servicio de serenazgo tiene un predominio significativo en la seguridad ciudadana, con un coeficiente V de Cramer del 68.80%. Se concluyó que una aplicación adecuada de la ley establece un marco normativo que contribuye a la convivencia pacífica, pero se evidenció que la regulación del servicio de serenazgo en la seguridad ciudadana no se aplica correctamente en la Municipalidad de Chilca.

Verde et al. (2019) estudiaron la proporción entre la calidad del servicio y la satisfacción del participante en el módulo de atención de la municipalidad de Salaverry en 2017. Se trata de un estudio descriptivo-correlacional con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal - no experimental. La población se estimó en 3,597 contribuyentes, y se seleccionó una muestra aleatoria de 373. Los efectos expusieron una relación directa y característica entre la calidad del servicio y la satisfacción ($\rho=0.794$; $p=0.000$). Se observó que el 48.0% de los contribuyentes percibieron un nivel de satisfacción medio, el 26.3% bajo y el 25.7% alto. Además, se encontró que, a mayor nivel de calidad de servicio admitido, hay una predisposición a una mayor percepción de satisfacción por parte de los contribuyentes.

En el contexto local, es fundamental examinar sus antecedentes de la región Lima, lo cual se presenta a continuación:

Arriola (2023) realizó una investigación para determinar la correlación de la calidad de servicio y la satisfacción de los beneficiarios de una Municipalidad de Lima, 2022. Manejó un enfoque correlacional cuantitativo, no experimental – trasversal, con un muestreo no probabilístico. La población estuvo compuesta por 384 habitantes un distrito de Lima Metropolitana. Se aplicó un Cuestionario para calcular las dos variables. Los resultados revelaron que el 71,8% de los beneficiarios percibió un alto nivel de calidad de servicio. Además, el 55,6% expresó un alto nivel de satisfacción con los servicios tomados. En cuanto a las dimensiones específicas, la mayoría de los encuestados señaló altos niveles de fiabilidad (64,8%), capacidad de respuesta (53,3%), seguridad (68,4%) y calidad del aspecto tangible (60,3%). Se determinó que coexiste una relación significativa, efectiva y con gran intensidad formidable, entre la calidad y la satisfacción de los usuarios.

Ortiz et al. (2023) se enfocaron en entender cómo los servicios públicos, la gestión municipal y las interacciones con los ciudadanos influyen en el discernimiento de la calidad del servicio. Se encuadra en una investigación básica con un enfoque cuantitativo. Se manejó la estadística gráfica e inferencial para medir las variables y dar respuesta a la hipótesis planteada. La investigación se centra en un alcance correlacional para observar el comportamiento de dos variables. Los resultados manifiestan que el 74% considera la calidad de servicio como nivel medio, con tendencias similares en las dimensiones de satisfacción del cliente, donde se expresan ciertas dudas y expectativas.

Concha et al. (2022) en su artículo mantuvieron como finalidad analizar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en dicha municipalidad. Se manejó un enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional de corte transeccional. Se encuestó a 250 usuarios y se localizó una correlación característica entre la calidad de atención y satisfacción, así como con las dimensiones específicas de confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y tangibilidad. Se observó que el 32,2% de los usuarios señalan un nivel bueno en la calidad de servicio, mientras que solo el 7,2% lo considera malo. Los resultados develaron que la generalidad de los beneficiarios señalan la calidad de servicio como regular (60,5%), lo que propone la iniciativa de implantar estrategias para mejorarla y optimizarla en beneficio de los ciudadanos de Huarochirí.

Faride (2022) indagó establecer el nivel de relación de la calidad de servicio del serenazgo y la satisfacción de los vecinos en Santiago de Surco en el actual contexto social. Utilizaron el enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental y transversal. La muestra se conformó de 134 vecinos a quienes se les destinó un cuestionario. Los resultados fueron que los ciudadanos mostraron una baja satisfacción en el trato y cuidado por parte del serenazgo, con un 44% calificando el trato como malo. La confianza en el serenazgo se vio afectada, con un 32% calificando la confianza como mala y un 48% como regular. Además, la percepción de fiabilidad fue baja, con un 44% calificándola como deficiente. La sensibilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles también fueron áreas de preocupación, con porcentajes significativos de insatisfacción entre los encuestados. Por tanto, la calidad de servicio del serenazgo y la satisfacción vecinal resultan en un coeficiente de 0,77, estimando una correlación óptima.

Ruiz (2022) tuvo como finalidad explorar la correlación entre la gestión municipal y la calidad del servicio prestado por la Municipalidad de Pueblo Libre, 2019-2021. Se manejó un enfoque descriptivo y correlacional, con el diseño no experimental - transversal. La muestra incluyó 31 directivos municipales y 31 representantes de juntas vecinales, seleccionados por los residentes del distrito. Se administraron dos cuestionarios. Los datos se analizaron con estadísticas descriptivas e inferenciales utilizando SPSS 25. Se encontró que existe una relación directa y característica entre las variables de gestión municipal y calidad del servicio público, con un valor de $p=0.000$ y $r=0.928$. La percepción del nivel de gestión municipal varió desde muy deficiente hasta excelente, mientras que la calidad del servicio osciló entre muy deficiente y excelente. Estos resultados destacan una brecha entre los discernimientos de los empleados públicos y las experiencias de los habitantes, influyendo en la calidad del servicio municipal.

Hizo (2021) determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Paramonga durante el 2020. Se empleó un enfoque cuantitativo, el diseño que utilizaron fue el correlacional y no experimental. La muestra residió en 193 beneficiarios de la municipalidad. Se realizó un análisis de normalidad para seleccionar la prueba estadística adecuada, optando por el Kolmogorov-Smirnov a causa del tamaño de la muestra. Los resultados expusieron que la generalidad de los usuarios pronunciaron diferentes niveles de acuerdo con la correspondencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la reciprocidad entre ambas variables, encontrando una correlación significativa. En desenlace, se demostró que existe una relación efectiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en 2020, con un coeficiente de 0.811.

Collantes (2021) buscó comprobar la representación en que la calidad de servicios estatales influyen en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Santa María, la investigación fue de tipo no experimental y nivel correlacional-descriptivo. La muestra quedó conformada 86 usuarios, se empleó una encuesta para la obtención de datos. Los efectos obtenidos con análisis estadísticos revelaron que el 26.7 % revela que la seguridad ciudadana fue regular, el 60.5% consideró que la fiabilidad de los servicios es promedio, mientras que el 50% calificó la capacidad de respuesta como buena. En cuanto a la empatía del personal, el 53.3% la vio en un

nivel promedio. Se concluyó que la calidad de los servicios interviene elocuentemente en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad en estudio.

Comun (2021) en su investigación se centró en precisar el nivel de relación entre la seguridad cuidada y la satisfacción de los vecinos de la Asociación Sn Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020. Se eligió por un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental - correlacional y transversal. La muestra, fue concertada por 40 vecinos de la Asociación. Los instrumentos utilizados fueron una encuesta y un cuestionario, validados por un juicio de expertos. Los hallazgos revelaron que un 67.5% sostienen que la seguridad ciudadana es mala y un 45% refiere que la seguridad es regular. El 12.5% expresó satisfacción con la seguridad ciudadana, mientras que el 67.5% consideró que es mala, citando problemas como robos y pandillaje. Además, el 32.5% la calificó como regular. Estos resultados reflejan una insatisfacción predominante con la seguridad en la Asociación. Por último, se ultimó que hay una correlación significativa entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos.

Gil et al. (2020) analizaron la relación entre la calidad percibida y la satisfacción con el servicio en la oficina de (ULE) de Huaura durante 2019. Se empleó enfoque cuantitativo el diseño fue no experimental, la muestra fue de 130 usuarios. Para recolectar datos, se utilizó un cuestionario de 19 ítems sobre calidad percibida y satisfacción, que obtuvo una consistencia interna de 0.947 según el alfa de Cronbach. Los hallazgos revelaron una correlación positiva moderada ($r=0.495$) entre la calidad percibida y la satisfacción general. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad capacidad de respuesta mostraron una correlación baja con la satisfacción, mientras que las dimensiones empatía y bienes tangibles tuvieron una correlación moderada.

Castillo et al. (2020) tuvieron como objetivo especificar la calidad del servicio municipal desde la representación del habitante. Utilizando una metodología básica, el diseño no experimental - descriptivo, se encuestó a una muestra conformada por 157 ciudadanos. El cuestionario SERVQUAL evaluó diversas dimensiones de la calidad del servicio. Los resultados mostraron que la fiabilidad, un 53.1% y en la capacidad de respuesta, un 45.5% expresaron desacuerdo. Respecto a la seguridad, el 52.7% y en la empatía, el 48.1% también mostraron desacuerdo. Se identificaron nudos críticos como insuficiencias en el monitoreo del servicio, comprensión al usuario, resolución de reclamos, atención virtual deficiente y falta de modernidad en las instalaciones. Se concluye que es necesario implementar una propuesta

transformadora para optimizar la gestión de la calidad del servicio municipal y resolver estos problemas.

Antes de profundizar en el estudio, es esencial definir algunos requisitos básicos que se utilizarán a lo largo del análisis para asegurar una comprensión clara de los conceptos clave involucrados.

De acuerdo a Gonzales (2020) desde los tiempos de los ochenta y noventa, debido al acrecentamiento de la inseguridad ciudadana en el Perú, los gobiernos locales han tomado un papel más activo en la ejecución de presentaciones policiales preventivos y operantes con el fin de mitigar los niveles de inseguridad en sus comunidades. En este contexto, se ha impulsado la creación y promoción del servicio de Serenazgo, respaldado por el artículo 85 de la Ley 27972 (2003), también conocida como Ley Orgánica de Municipalidades. Este servicio está completado por personal reclutado con varios perfiles, cuyo desempeño, actitud y nivel de proactividad, entre otros factores, no siempre cumplen con las expectativas de la población.

El servicio de Serenazgo fue iniciado por la municipalidad de San Isidro en Lima a principios de los años ochenta, como una respuesta a la insuficiente seguridad proporcionada por la policía. Esta iniciativa fue adoptada posteriormente por otros municipios, como Miraflores, Santiago de Surco y Lima Metropolitana. Sin embargo, desde su implementación hasta la actualidad, el servicio ha enfrentado diversas deficiencias, especialmente en relación con el desempeño del personal, lo que ha formado descontento y sátiras por parte de la comunidad (Gonzales, 2020).

Los estudios realizados muestran que el perfil y la duración del encargo de los serenos están principalmente explícitos por la urgencia del servicio y la disposición de recursos financieros. Esto conduce a que, al contratar a nuevos serenos, sean asignados rápidamente a sus funciones sin considerar adecuadamente su perfil ni proporcionar una formación inicial que les oriente sobre su rol y las responsabilidades que deben asumir en la institución (Gonzales, 2020).

La seguridad ciudadana se concibe como una estrategia adoptada por los gobiernos de América Latina para consolidar el Estado y reforzar las acciones de las instituciones encargadas de salvaguardar a las comunidades. En este marco, se implementan diversas medidas destinadas a prevenir la violencia y los delitos, promoviendo una mayor colaboración en la sociedad civil en dichas iniciativas. Asimismo, las políticas de seguridad y defensa se configuran en un contexto de

transformaciones, impulsadas por decisiones políticas e institucionales que buscan redefinir las estructuras estatales en cuanto a sus formas de gobierno y los objetivos primordiales de su gestión (Quintero, 2020).

En cuanto a la calidad de un bien o servicio radica en su cabida para satisfacer las insuficiencias y expectativas del cliente. Esto implica cumplir o superar sus expectativas a un precio razonable, como afirmó Harrington en 1990. Por su parte, Juran en 1993 la consideró como el conjunto de características que cumplen con las necesidades del cliente. En el ámbito empresarial, la calidad es crucial, ya que asegura la satisfacción del cliente y contribuye al éxito de la compañía. Es el cliente quien, en última instancia, evalúa y determina la calidad del servicio o bien, destacando la importancia de enfocarse en sus necesidades y preferencias (Miranda et al., 2021).

Los servicios son acciones, beneficios o complacencias ofrecidos en renta o comercialización, que son sustancialmente intangibles y no resultan en la posesión de algo. Mientras tanto, para Sánchez en 2016 indicó que un servicio en el espacio económico implica la realización de operaciones o conjunto de prontitudes consignadas a satisfacer necesidades específicas de los clientes, proporcionando un producto inmaterial y personificado. En resumen, los servicios son productos intangibles que demandan la ejecución de ciertas actividades para poder satisfacer las insuficiencias de los clientes (Miranda et al., 2021).

Para revitalizar la investigación en el ámbito de la calidad de servicio, es crítico recurrir a teorías relacionadas que proporcionen una base sólida y perspectivas enriquecedoras. Estas teorías ofrecen un marco conceptual que ayuda a comprender mejor los diversos aspectos y dinámicas involucradas en el beneficio de los servicios de alta calidad. En este caso, se describirán 6 principales teorías según (Camisón et al., 2006).

Garvin en 1988 y Steenkamp en 1989 proponen definiciones trascendentales y metafísicas respectivamente de la calidad como excelencia, con raíces que se remontan a filósofos griegos como Platón. Este concepto implica alcanzar los más altos estándares en todas las características del producto, especialmente en su calidad de diseño. Aunque ofrece claridad y diferenciación comercial, también presenta desafíos, como la dificultad para definir y medir la excelencia, así como el riesgo de enfocar la estrategia empresarial únicamente en la diferenciación basada en la calidad de diseño, lo que puede no satisfacer las necesidades del mercado. Hoy

en día, el concepto absoluto de calidad es menos común, pero la idea de excelencia sigue siendo relevante, a menudo asociada con la satisfacción de las expectativas del consumidor o como un reclamo comercial en la publicidad (Juran et al., 2021).

La orientación técnica de la calidad se concentra en la idea de que la calidad es el consentimiento con las especificaciones establecidas. Según Shewhart, esta definición permite medir y analizar continuamente la calidad del producto. Se considera que un producto de calidad es aquel que efectúa con todas las especificaciones previamente definidas. Este enfoque es útil en industrias donde las necesidades del cliente pueden traducirse fácilmente en estándares específicos. Sin embargo, puede conducir a una falta de atención hacia las necesidades reales del cliente y generar una percepción limitada de la calidad. A pesar de esto, ofrece ventajas como una medición clara y una definición precisa de responsabilidades en términos de conformidad con las especificaciones (Juran et al., 2021).

El Centro de Estudios Politécnicos considera que la calidad se mide por la conformidad con las especificaciones, pero Deming y sus seguidores creen que la calidad implica más que eso: debe ofrecer uniformidad y fiabilidad adaptada a las necesidades del mercado. Para Deming, la calidad significa minimizar la variabilidad y los errores a un costo razonable, satisfaciendo las necesidades de los consumidores. Esto contrasta con la idea convencional de calidad como cero defectos. Taguchi amplía este enfoque al introducir la función de pérdida de calidad, que evalúa las pérdidas económicas derivadas de la variación en relación con el valor central de la especificación (Alcalde, 2019).

El enfoque técnico y estadístico de calidad tiene limitaciones para abordar todas las responsabilidades de una empresa en gestión de calidad. Este enfoque se centra en cumplir especificaciones y estándares, pero descuida considerar las necesidades reales de los clientes. Esto puede llevar a producir productos que cumplen con las especificaciones, pero no satisfacen las expectativas del mercado. Por otro lado, el enfoque de calidad orientado al cliente, propuesto por Juran, sugiere que la calidad debe precisarse en función de la cabida del producto para satisfacer las expectativas e insuficiencias del cliente. Este enfoque dinámico reconoce que las preferencias del cliente cambian con el tiempo, por lo que la empresa debe adaptarse continuamente para mantener la calidad percibida por el cliente (Juran et al., 2021).

El enfoque de calidad centrado en las especificaciones según los requerimientos del cliente se encuentra con el desafío de que los clientes frecuentemente no conocen esas especificaciones y evalúan la calidad al final del proceso de compra. Esto impulsa el desarrollo de la calidad como satisfacción de las expectativas del consumidor, reconociendo que estas expectativas varían entre individuos. Esta evolución refleja una comprensión más amplia de la calidad, enfocándose en la satisfacción del cliente y las relaciones comerciales, lo cual es esencial para adaptarse a los cambios del mercado. La calidad observada por el consumidor es el resultante de la correlación entre la calidad funcional, técnica y imagen corporativa. Esta perspectiva busca mejorar la consideración del aspecto tangible del servicio y reconoce la importancia de los semblantes intangibles en la percepción de calidad del cliente (Juran et al., 2021).

El concepto de calidad se ha desarrollado con el tiempo, desde enfocarse en la excelencia del diseño hasta discurrir la satisfacción del cliente como clave. La calidad total busca integrar estas perspectivas, reconociendo la importancia tanto de la eficiencia interna como de la eficacia externa. Se centra en la creación de valía para todas las porciones implicadas, incorporando dimensiones como el diseño para la calidad, la satisfacción del cliente recurrente y productividad global. Entonces, busca optimizar la satisfacción de las partes involucradas en la empresa (Alcalde, 2019).

La variable en estudio calidad del servicio ha sido abordada de diferentes maneras por diversos autores, presentando variaciones en su definición según la literatura especializada, en este caso, se considerarán cinco definiciones distintas para abordar este concepto.

La calidad del servicio se define como el grado en que un servicio cumple con los requisitos o proporciona el valor esperado. Según el SQBOK, es la diferencia percibida por el cliente entre el beneficio realizado y el esperado. Sin embargo, ajustar la calidad del servicio es más dificultoso que evaluar la de productos, ya que implica comparar las expectativas del cliente con el desempeño real del servicio, considerando también los procesos involucrados en su prestación de acuerdo a Parasuraman et al., 1985 como se citó en (Piattini, 2019).

También se precisa como el contenido de una prestación hacia satisfacer las perspectivas y necesidades del cliente. Además, un servicio de calidad se logra al satisfacer las necesidades actuales y futuras del usuario, siendo esencial para la

visión organizacional. La eficacia en la calidad del servicio se alcanza cuando los resultados sobresalen en las perspectivas del cliente tras utilizar el servicio (Miranda et al., 2021).

La calidad del servicio en las instauraciones se concentra en integrar las necesidades del cliente y prevalecer sus perspectivas individuales, al tiempo que se ofrece una atención personalizada y de calidad. Proporcionar servicios de alta calidad es una tarea crucial y desafiante para cualquier organización de servicios. Sin embargo, mantener esta calidad de manera consistente es extremadamente difícil, ya que la mayoría de los consumidores han experimentado situaciones de servicio deficiente. Es importante reconocer que los servicios son más que simples transacciones; representan una parte fundamental de la experiencia del cliente y requieren un enfoque cuidadoso y diligente para garantizar su calidad y satisfacción (Rojas et al., 2020).

Según Izquierdo (2021), se percibe y construye en la mente de los beneficiarios o consumidores, y se establece en percibir sus necesidades y superar sus expectativas. Existe una correlación inmediata entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente. Los usuarios que experimentan un servicio de calidad tienden a sentirse más satisfechos, lo que les genera una sensación de complacencia y los motiva a volver a interactuar con la organización, así como a recomendarla a otros.

Para Ganga et al. (2019) la calidad del servicio apreciada se entiende como la apreciación global que realiza la clientela sobre la perfección del servicio, comparando sus expectativas con sus percepciones del servicio recibido. Al no haber criterios objetivos, evaluar la calidad del servicio requiere un análisis de las apreciaciones de los consumidores. Se prepondera la categoría de considerar las características distintivas de los servicios al definir la calidad. La percepción del usuario refleja su evaluación de cómo la organización desempeña con la entrega del servicio, mientras que las expectativas del cliente se apoyan en experiencias pretéritas, necesidades consecuentes, comunicación boca a boca e indagación externa.

El Modelo SERVQUAL es un instrumento que condesciende valuar la satisfacción del cliente en proporción con la calidad de los servicios que absorbe (Muthukumar, 2023). A través de sus cinco dimensiones, se puede identificar tanto áreas de fortaleza como debilidades dentro de la empresa. Utilizando los resultados obtenidos, se puede proponer estrategias de mejora que ayuden a aumentar la

afluencia de clientes al lugar, ofreciendo servicios de alta calidad (Miranda et al., 2021).

Las dimensiones de la variable calidad de servicio se detallan a continuación:

La fiabilidad, se refiere a la capacidad del servicio para ser entregado de manera consistente y precisa. Esto implica que el servicio se ofrece de acuerdo con lo prometido, sin errores y de manera fiable, generando confianza en el usuario sobre la consistencia del servicio (Ganga et al., 2019).

Es esencial para generar confianza en los clientes. Cumplir consistentemente con lo prometido contribuye a instaurar una reputación consistente y a fundar relaciones perpetuas con los clientes. Esto implica cumplir con los plazos de entrega, mantener la calidad del producto o servicio y resolver cualquier problema de manera rápida y efectiva. La fiabilidad también se refleja en la consistencia en la experiencia del cliente a lo largo del tiempo Parasuraman et al., 1985 como se citó en (Miranda et al., 2021).

La sensibilidad, implica la práctica y habilidad para poder atender las necesidades del usuario de forma rápida y/o oportuna. Esto se traduce en una respuesta ágil ante consultas, solicitudes o problemas, asegurando una atención eficiente y efectiva que satisfaga las expectativas del cliente (Ganga et al., 2019).

También se relaciona con la agilidad y eficiencia en la atención al cliente. Los clientes valoran que sus consultas y solicitudes sean atendidas de una manera vertiginosa y efectiva. Un servicio con una alta capacidad de respuesta puede anticiparse a las necesidades del cliente y resolver problemas de manera proactiva. Esto mejora la satisfacción del cliente y fortalece la rectitud hacia la empresa Parasuraman et al., 1985 como se citó en (Miranda et al., 2021).

La seguridad, hace referencia al conocimiento y habilidades del personal encargado de brindar el servicio. Esto incluye la capacitación y competencia técnica del personal, así como la confianza y seguridad que transmiten al usuario durante la interacción, avalando la calidad y eficacia en la contribución del servicio (Ganga et al., 2019).

Proporciona tranquilidad a los clientes y les permite sentirse protegidos al interactuar con el servicio o producto. Esto circunscribe aspectos como la seguridad física en las instalaciones, la confiabilidad en la calidad y seguridad del beneficio, así como la competencia y capacitación del personal para brindar un servicio seguro y

confiable. La seguridad también abarca el amparo de la intimidad y la información propia del cliente Parasuraman et al., 1985 como se citó en (Miranda et al., 2021).

La empatía, se relaciona con la destreza de los servidores para poder comprender y percibir las necesidades y emociones de los consumidores. Esto involucra escuchar precipitadamente al cliente, exponer interés genuino por sus preocupaciones y brindar soluciones personalizadas que se adapten a sus requerimientos individuales, creando así una conexión emocional con el usuario (Ganga et al., 2019).

Implica colocarse en el lugar del cliente y concebir sus necesidades y preocupaciones. Esto se refleja en una atención personalizada y en la disposición para escuchar activamente al cliente. Los clientes valoran sentirse comprendidos y apreciados, así como recibir soluciones adaptadas a sus necesidades individuales. La empatía crea una conexión emocional con el cliente y fomenta relaciones sólidas y de confianza Parasuraman et al., 1985 como se citó en (Miranda et al., 2021).

Los elementos tangibles, engloba un aspecto y situaciones físicas de las infraestructuras, equipos utilizados y del personal. Esto abarca desde la limpieza, orden y presentación de las instalaciones, hasta la apariencia y uniformidad del personal, elementos que contribuyen a formar una primera impresión positiva y a mejorar la percepción general de la calidad del servicio mediante los usuarios (Ganga et al., 2019).

Estos elementos son tangibles y visibles para los clientes al interactuar con el servicio o producto. La infraestructura y las instalaciones físicas deben estar en óptimas condiciones para garantizar una experiencia agradable. Además, el personal debe estar bien capacitado, uniformado y mostrar una actitud profesional. Los equipos utilizados deben ser modernos y funcionales, mientras que la publicidad debe ser clara y atractiva, transmitiendo los valores y beneficios del servicio o producto Parasuraman et al., 1985 como se citó en (Miranda et al., 2021).

Por otra parte, según Yucas y Sánchez en 2019 como se citó en (Huamaní et al., 2022) la satisfacción puede clasificarse en tres niveles distintos. En primer lugar, la insatisfacción se manifiesta cuando el cliente percibe que sus expectativas no han sido cumplidas en relación con el servicio o producto recibido. Por otro lado, la satisfacción ocurre cuando las expectativas del cliente son alcanzadas de acuerdo a su percepción del producto o servicio. Finalmente, la complacencia se experimenta

cuando el rendimiento del bien o servicio supera las expectativas del cliente, dejándolo felizmente satisfecho y cumpliendo incluso más allá de lo esperado.

La literatura seleccionada proporciona un marco para entender diversas teorías sobre la satisfacción. Estas teorías ofrecen una visión multifacética de cómo los usuarios evalúan su experiencia con un servicio o producto como se detalla en el párrafo siguiente.

La Teoría de la expectativa, propuesta por Linder en 1982, examina la satisfacción desde un ángulo sociopsicológico, destacando las comparaciones que los individuos realizan tanto a nivel intrapersonal como grupal. Según esta teoría, las expectativas de una persona se forman en relación con el grupo social al que pertenece. Por lo tanto, la satisfacción resultante se basa en la percepción comparativa entre la experiencia actual y las experiencias previas, así como en las creencias individuales, lo que afecta al juicio y la valoración personales (Rengifo, 2023).

La Teoría de la Disconformidad, propuesta por Oliver en 1993, se centra en el procesamiento por medio del cual los consumidores de servicios forman expectativas y percepciones, y cómo estas influyen su juicio final de satisfacción o insatisfacción. Según esta teoría, la discordancia entre las expectativas previas y los discernimientos actuales juega un papel fundamental en la evaluación del consumidor. Cuando la percepción del servicio destaca las expectativas, se experimenta satisfacción; en cambio, si la percepción queda por debajo de las expectativas, se genera insatisfacción. Esta discrepancia entre lo esperado y lo experimentado puede ser determinante en la fidelidad del cliente hacia el servicio o producto ofrecido (Rengifo, 2023).

En la teoría del contraste, los consumidores tienden a exagerar las discrepancias entre el producto que esperaban y el que realmente reciben, lo que puede llevar a que perciban el desempeño del producto como inferior a lo que realmente es. Esta discrepancia entre expectativa y realidad puede afectar negativamente la evaluación del producto por parte del consumidor. En contraste con la teoría de Festinger, Cardozo llevó a cabo un estudio experimental que sugiere que el esfuerzo requerido para adquirir un producto puede aumentar la satisfacción del consumidor. Sin embargo, aún no está claro si el precio del producto también influye en esta percepción de satisfacción (Padilla, 2019).

La Teoría de la Asimilación-Contraste, tal como la conceptualizan Thompson y Suñol en 1995, se erige como un marco teórico fundamental para comprender cómo los individuos interpretan y procesan la discrepancia entre sus expectativas y la satisfacción derivada de una experiencia. Se centra en la dinámica de cómo los consumidores evalúan la calidad del servicio recibido en relación con sus perspectivas previas. En este contexto, la insatisfacción surge cuando se presenta un evento negativo durante la interacción con el servicio. Por lo tanto, la disconformidad entre lo esperado y lo experimentado puede generar una evaluación negativa de la experiencia, lo que contribuye a la insatisfacción del cliente. Esta teoría proporciona un marco para entender cómo los consumidores procesan y valoran la calidad del servicio, lo que influye en su percepción global de la experiencia y su nivel de satisfacción (Rengifo, 2023).

La segunda variable satisfacción se ha definido de múltiples maneras en la literatura académica, reflejando distintos enfoques y perspectivas. En este contexto, se explorarán cinco definiciones variadas para entender a fondo este concepto clave.

La satisfacción del ciudadano o usuario es un fenómeno complejo que abarca expectativas, experiencias y actitudes previas. Esta satisfacción depende de cómo se evalúan los encuentros con los servicios públicos. La satisfacción se produce después de interactuar con el servicio y compararlo con experiencias previas. Los ciudadanos comparan sus expectativas anteriores con la experiencia real del servicio y deciden si están satisfechos o no. Por lo tanto, la satisfacción surge de las diferencias entre lo esperado y lo percibido del servicio. En general, los ciudadanos están satisfechos si sus expectativas se cumplen mediante la calidad del servicio público. La calidad de los servicios públicos tiene una huella característica en la satisfacción ciudadana; los ciudadanos tienen más probabilidades de estar satisfechos si reciben servicios públicos de alta calidad (Prasad y Kumar, 2021).

La satisfacción del usuario es el resultado más crítico al ofrecer servicios de alta calidad, dado que instruye una influencia significativa en la actuación del consumidor. La calidad en la asistencia de servicios no solo garantiza la fidelidad del cliente, sino que también impulsa la recomendación positiva hacia otros usuarios. En un mercado cada vez más competitivo, la satisfacción del cliente emerge como un elemento primordial para diferenciar y destacar en el panorama empresarial. Por ende, enfocarse en proporcionar experiencias excepcionales a los usuarios se vuelve fundamental para cultivar relaciones duraderas y exitosas (Huamaní et al., 2022).

También se conceptualiza como el estado emocional derivado de confrontar la utilidad observado de servicio o producto con las expectativas previas del cliente. Según esta definición, la satisfacción se compone de tres elementos clave: el rendimiento percibido, que se describe como el beneficio obtenido tras conseguir un bien o servicio; las expectativas, que son los anhelos o anticipaciones del cliente respecto al producto o servicio; y los niveles de satisfacción, que determinan si el cliente experimenta insatisfacción, satisfacción o complacencia después de la compra o luego del servicio como indicaron Kotler y Keller en 2006 citado por (Sagbay et al., 2021).

Por otros lado, Febres y Mercado (2020) mencionaron que la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad del servicio, poder conocer la satisfacción permitirá desenvolver un sistema que ofrezca la atención adecuada que esperan los usuarios, el conocimiento del nivel de satisfacción consentirá mejorar equivocaciones y ratificar fortalezas.

La satisfacción del usuario es un punto céntrico en la gestión empresarial, ya que responde la calidad de los servicios brindados. Esto se convierte en una herramienta invaluable por varias razones. Por un lado, asegura que los productos o servicios efectúan con las expectativas del cliente, lo que es crucial para mantener su lealtad y satisfacción. Por otro lado, permite que la organización se posicione de manera competitiva en el dinámico entorno de los diferentes sectores (Macías et al., 2022).

Las dimensiones de la variable satisfacción se detallan a continuación:

La satisfacción en cuanto al cuidado se centra en las múltiples obligaciones que recogen los vecinos en su comunidad, fomentando la colaboración entre vecinos y una vigilancia activa para detectar cualquier actividad sospechosa. Esto implica no solo la presencia física de los serenos en el vecindario, sino también la prontitud y eficacia en responder a situaciones de emergencia, así como el mantenimiento de un entorno seguro y ordenado que promueva el bienestar colectivo de acuerdo a Kotler y Keller en 2006 citado por (Faride, 2022).

Respecto a la satisfacción en el trato, se refiere a la manera en que los serenos interactúan con los residentes, enfatizando la importancia del respeto mutuo, la empatía y una comunicación efectiva. Esto implica no solo ser amable y cortés en las interacciones diarias, sino también estar dispuestos a escuchar las preocupaciones de los vecinos, brindar apoyo emocional en momentos difíciles y ser mediadores

efectivos en conflictos comunitarios de acuerdo a Kotler y Keller en 2006 citado por (Faride, 2022).

La confianza es un elemento esencial en la sensación de protección, tanto en la labor de los serenos como en las políticas públicas del gobierno, permitiendo a los ciudadanos sentirse seguros y respaldados. Esto implica no solo tener fe en la integridad y profesionalismo de los serenos, sino también en la eficacia y transparencia de las estrategias de seguridad implementadas por las autoridades locales, lo que contribuye a fortalecer el vínculo de confianza entre la comunidad y las instituciones encargadas de su protección de acuerdo a Kotler y Keller en 2006 citado por (Faride, 2022).

De esta manera, se planteó la hipótesis general: La calidad del servicio de serenazgo se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023. Las hipótesis específicas fueron: (1) Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023. (2) La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023. (3) La sensibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023. (4) La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023. (5) La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023.

II. METODOLOGÍA

El presente estudio se consideró básica debido a que su enfoque principal es la generación de conocimiento puro y su aplicación práctica no es el objetivo principal, tal como lo señala (Rodríguez, 2020). También adoptó un enfoque cuantitativo porque su propósito implica la medición y análisis de variables mediante métodos estadísticos (Rodríguez, 2020). Adicionalmente dicho trabajo fue de un diseño no experimental puesto que se concentró en la observación y compilación de data en su entorno natural, sin el manejo deliberado de variables. (Rodríguez, 2020). También fue de un diseño correlacional porque se enfocó en identificar y analizar las relaciones entre la variable calidad de servicio y satisfacción sin intervenir para manipularlas experimentalmente (Rodríguez, 2020). El alcance de la investigación abarca la calidad del servicio proporcionado por el serenazgo y su relación con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, se analizará la percepción de los residentes sobre la eficacia del serenazgo y la acción de la asociación en materia de seguridad, con el fin de identificar espacios de mejora y proponer recomendaciones.

La definición conceptual de la variable 1, calidad de servicio, para Ganga et al. (2019) se entiende como la evaluación global que realiza el usuario sobre la excelencia del servicio, dicha variable tiene las siguientes dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles. En cuanto a la variable 2 satisfacción como en función a su definición conceptual, ejerce una influencia significativa en la actuación del usuario, por ende, enfocarse en proporcionar experiencias excepcionales a los usuarios se vuelve fundamental para cultivar relaciones duraderas y exitosas (Huamaní et al., 2022), dicha variable se operacionaliza mediante las siguientes dimensiones: Satisfacción del cuidado que refleja la apreciación sobre la calidad de los servicios recibidos, satisfacción del trato que evalúa la satisfacción respecto a la atención y el trato, confianza que mide el nivel de confianza que el ciudadano tiene en los servicios y la institución.

En una investigación el universo y/o población representa la totalidad de personas, objetos, que se desea estudiar, es importante precisar el universo o población de estudio para avalar que los resultantes de la investigación sean representativos y aplicables (Mucha et al., 2021). La investigación involucró a 500 vecinos de una asociación en Lurigancho – Chosica, con edades percibidas entre los 18 a 70 años, se realizó criterios de inclusión lo que corresponden a: Individuos entre

los 18 a 70 años que pertenecen a dicha asociación. Los criterios de exclusión conciernen a, Individuos menores de edad o pertenecientes a otros grupos etarios, individuos que no viven en dicha asociación de vecinos. Para Fresno, (2019) la muestra constituye una fracción o parte del universo o población que será objeto de estudio en una indagación, por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 218 vecinos de dicha asociación, con edades alcanzadas entre los 18 a 70 años, el muestreo del presente estudio fue probabilístico aleatorio simple de manera que cada segmento de la población tenga una posibilidad conocida y no nula de ser escogido en la muestra.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas son una agrupación de procedimientos y de reglas destinados a regular un procesamiento específico y conseguir un objetivo definitivo. (Hadi et al., 2023). Mientras que los instrumentos son empleados para obtener datos e indagación a través de ítems o preguntas que demandan respuestas por parte del sometido investigado (Ñaupas et al., 2019). La técnica empleada fue la encuesta para recabar información de la muestra representativa, mientras que el instrumento de la investigación utilizado fue el cuestionario. Estos cuestionarios fueron originalmente diseñados, adaptados y utilizados en la investigación realizada por Faride en 2022. El primer cuestionario consta de 22 ítems y permitió evaluar los indicadores de la variable calidad de servicio. Por otro lado, el segundo cuestionario está conformado por 12 ítems y fue diseñado para evaluar la variable satisfacción. Ambos cuestionarios, fueron aplicados a la totalidad de la muestra definida, y el cual ha sido validado a través de la evaluación de juicio de expertos.

Los datos recopilados fueron analizados y presentados mediante tablas y gráficos estadísticos en Excel (estadística descriptiva), y se utilizaron el software estadístico SPSS V26 para su análisis inferencial. Este método de análisis inferencial es esencial, ya que permite evaluar la relación lineal entre dos variables: la calidad del servicio proporcionado por el serenazgo y la satisfacción de los residentes de la asociación de Lurigancho-Chosica.

En cuanto a la calidad ética de la indagación, se aseguró que todos los individuos que participaron en el estudio estuvieron seleccionados de manera imparcial, asegurando que tengan igualdad de oportunidades y derechos durante todo el proceso, se tuvieron las medidas preventivas para evitar causar daño o perjuicio a los participantes. Estos principios éticos garantizaron el cumplimiento de estándares morales y bienestar de todos los involucrados en la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución porcentual de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	71	32,6	32,6	32,6
	Regular	124	56,9	56,9	89,4
	Eficiente	23	10,6	10,6	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la tabla 1, se aprecia que, de los 218 entrevistados, 124 vecinos (56.9%) del distrito distinguieron la calidad del servicio como regular, y el 32.6% la consideró deficiente. Es notable que una gran cantidad de estos encuestados han sido víctimas de asaltos y no han sido protegido por el personal de serenazgo. Por otro lado, un pequeño conjunto de vecinos exteriorizó satisfacción con el servicio, indicando que lo consideran eficiente en un 10.6%. Esta percepción refleja una preocupación generalizada por la seguridad en el distrito. La mejora de la eficacia y presencia del serenazgo podría aumentar la percepción positiva entre los vecinos.

Tabla 2

Distribución porcentual de la variable satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	73	33,5	33,5	33,5
	Regular	105	48,2	48,2	81,7
	Bueno	40	18,3	18,3	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la tabla 2, se analiza que, 218 vecinos entrevistados, el 33.49% (73 personas) exteriorizaron que la satisfacción de los vecinos es mala, mientras que el 48.17% la calificó como regular. Solo un pequeño grupo minoritario, equivalente al 18.35%, percibió una buena satisfacción. Estos efectos revelan que la percepción general de la satisfacción entre los vecinos es mayormente negativa. La implementación de mejoras en los servicios del distrito podría aumentar la satisfacción de los residentes.

Tabla 3*Distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	44	20,2	20,2	20,2
	Regular	136	62,4	62,4	82,6
	Eficiente	38	17,4	17,4	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la tabla 3, los resultados se observan que, de los 218 entrevistados, 44 usuarios apreciaron los elementos tangibles utilizados por los serenazgos como deficientes, lo que representa un 20.18% y un 62.39% los consideraron regulares. Solo un 17.43% de los encuestados manifestó que son eficientes. Esta percepción de insuficiencia en los equipos y recursos sugiere la necesidad de actualizar y mejorar los elementos tangibles del servicio de serenazgo para aumentar su eficiencia y efectividad, y así brindar una mejor respuesta a las necesidades de seguridad de la comunidad.

Tabla 4*Distribución porcentual de la dimensión fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	33	15,1	15,1	15,1
	Regular	128	58,7	58,7	73,9
	Eficiente	57	26,1	26,1	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la tabla 4, del total de 218 entrevistados, 33 vecinos del distrito estimaron la fiabilidad del servicio de serenazgo como deficiente, representando un 15.14%, y un 58.72% la consideraron regular. La falta de confianza en la seguridad proporcionada por los serenazgos es un factor determinante en estas opiniones. Un pequeño grupo, equivalente al 26.15%, expresó satisfacción y consideró la fiabilidad del servicio como eficiente. Estos datos resaltan la necesidad de mejorar la perspicacia de fiabilidad del servicio de serenazgo en la comunidad.

Tabla 5*Distribución porcentual de la dimensión sensibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	79	36,2	36,2	36,2
	Regular	121	55,5	55,5	91,7
	Eficiente	18	8,3	8,3	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la dimensión de sensibilidad de la tabla 5, los resultados expresan que, de los 218 encuestados, el 36.24% percibió la sensibilidad de los serenazgos como deficiente y el 55.50% como regular. Solo un 8.26% de los encuestados consideró que la sensibilidad es eficiente. Esta percepción sugiere que los vecinos no sienten que reciben la atención y comprensión adecuadas por parte del personal de serenazgo, lo que indica una necesidad de mejorar las habilidades de comunicación y empatía del personal para mejorar su relación con la comunidad.

Tabla 6*Distribución porcentual de la dimensión seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	83	38,1	38,1	38,1
	Regular	110	50,5	50,5	88,5
	Eficiente	25	11,5	11,5	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la tabla 6, del total de 218 entrevistados, se observa, que, 83 vecinos consideraron, la seguridad proporcionada por los serenazgos como deficiente, lo que representa un 38.07%, y un 50.46% la consideró regular. La falta de una percepción de seguridad adecuada contribuye a un sentimiento generalizado de vulnerabilidad entre los residentes. Solo un 11.47% de los encuestados manifestó satisfacción, considerando que la seguridad es eficiente. La constante exposición a noticias sobre crímenes refuerza esta percepción negativa y resalta la obligatoriedad de mejorar la efectividad de la seguridad en el distrito, para proteger a la comunidad.

Tabla 7*Distribución porcentual de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	86	39,4	39,4	39,4
	Regular	100	45,9	45,9	85,3
	Eficiente	32	14,7	14,7	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la tabla 7, de 218 entrevistados, destaca que, 86 vecinos del distrito consideraron la empatía de los serenazgos en la localidad de Lurigancho, Chosica, como deficiente, representando un 39.45%, y un 45.87% la consideraron regular. Solo un 14.68% de los encuestados opinó que los serenazgos muestran una empatía adecuada. Esta percepción de falta de empatía subraya la necesidad de mejorar las habilidades interpersonales y de atención al público del personal de serenazgo para fortalecer su relación con los residentes y generar mayor confianza en sus servicios.

Tabla 8*Distribución porcentual de la dimensión satisfacción del cuidado*

DIMENSIÓN_SATISFACCIÓN_DEL_CUIDADO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	36	16,5	16,5	16,5
	Regular	132	60,6	60,6	77,1
	Bueno	50	22,9	22,9	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la primera dimensión de la tabla 8, relativa a la satisfacción del cuidado, los vecinos de Lurigancho señalaron que el cuidado proporcionado es malo en un 16.51%, regular en un 60.55% y bueno en un 22.94%. Esta percepción está fuertemente influenciada por el ambiente de inseguridad generalizado, que es un tema recurrente en las noticias locales. Los residentes se sienten vulnerables incluso al detenerse frente a sus propias casas, lo que afecta negativamente su nivel de satisfacción con el cuidado que reciben de los servicios de serenazgo.

Tabla 9*Distribución porcentual de la dimensión satisfacción del trato*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	105	48,2	48,2	48,2
	Regular	74	33,9	33,9	82,1
	Bueno	39	17,9	17,9	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la tabla 9, los vecinos manifestaron que la calidad del trato es insatisfactoria, con un 48.17% calificándolo como malo, un 33.94% como regular y un 17.89% como bueno. La creciente delincuencia en el área intensifica esta percepción negativa. Además, cuando los vecinos solicitan ayuda, la comunicación con los serenazgos no es efectiva, lo que agrava la insatisfacción generalizada y crea una percepción de que el trato recibido no es adecuado ni suficiente para garantizar su seguridad.

Tabla 10*Distribución porcentual de la dimensión confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	89	40,8	40,8	40,8
	Regular	102	46,8	46,8	87,6
	Bueno	27	12,4	12,4	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

En la tabla 10, los vecinos de Lurigancho expresaron que su confianza en el serenazgo del distrito ha disminuido significativamente. Esta disminución se debe a varios factores, incluyendo el notable incremento de asaltos. Un 40.83% de los encuestados calificó la confianza como mala, un 46.79% como regular y solo un 12.39% como buena. Los constantes cambios en la gestión del serenazgo y la percepción de inseguridad han erosionado la confianza de los residentes en estos servicios, subrayando la urgente necesidad de implementar medidas efectivas para restaurar la seguridad y la confianza en la comunidad.

Seguidamente, para evaluar la percepción de los servicios de serenazgo en Lurigancho, Chosica, se realizará un análisis inferencial detallado. Este análisis incluirá la aplicación de pruebas de normalidad y la prueba de correlación de Spearman (ρ). Las pruebas de normalidad permitirán determinar si las distribuciones de las respuestas de los encuestados se acomodan a una distribución normal, el cual es decisivo para la elección de métodos estadísticos adecuados. Posteriormente, la prueba de ρ de Spearman se utilizará para explorar la conexión entre diferentes dimensiones y otras variables relevantes. Este enfoque permitirá comprender mejor los elementos que influyen en la apreciación de los vecinos sobre la calidad y satisfacción en los servicios del serenazgo, así como identificar áreas clave para posibles mejoras.

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 calidad de servicio	,085	218	,001	,966	218	,000
V2 satisfacción	,124	218	,000	,963	218	,000
Fiabilidad	,062	218	,043	,982	218	,007
Sensibilidad	,118	218	,000	,967	218	,000
Seguridad	,071	218	,010	,972	218	,000
Empatía	,099	218	,000	,955	218	,000
Elementos tangibles	,081	218	,001	,984	218	,012
Satisfacción del Ciudadano	,097	218	,000	,972	218	,000
Confianza	,097	218	,000	,965	218	,000
Satisfacción del trato	,107	218	,000	,959	218	,000

Según la tabla 11, en todas estas variables y dimensiones del tema en estudio, los valores de significancia (Sig.) en ambas pruebas son menores a 0.05, esto indica que estas variables no persiguen una distribución normal. Pero como dicha muestra es mayor a 50 según la teoría, se tomará como referencia la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. Dado que todas las variables analizadas no persiguen una repartición normal, se empleará la prueba no paramétrica de Spearman (ρ) para evaluar la correlación entre estas variables y sus dimensiones de interés relacionadas con la calidad de los servicios de serenazgo y satisfacción de los vecinos. La prueba

de Spearman es apropiada para este propósito ya que no solicita que los datos alcancen una distribución normal y es resistente frente a distribuciones no paramétricas.

Estadística inferencial

Hipótesis general

H₀: La calidad del servicio de serenazgo no está relacionado significativamente con la satisfacción de una asociación de ciudadanos en Lurigancho – Chosica, 2024.

H₁: La calidad del servicio de serenazgo está relacionado significativamente con la satisfacción de una asociación de ciudadanos en Lurigancho – Chosica, 2024.

Tabla 12

Prueba de correlación hipótesis general

		Correlaciones		
			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la tabla 12, se observa un coeficiente de correlación de Spearman significativo de $r = 0.830$ entre la calidad del servicio y la satisfacción de los vecinos. Este valor indica una correlación positiva alta, ello implica que a medida que aumenta la calidad percibida del servicio de serenazgo, también aumenta la satisfacción de los residentes en Lurigancho-Chosica. La significancia bilateral obtenida es $p = 0.000$, que es menor que el nivel de significancia estándar de 0.05, lo que indica que este resultado es estadísticamente significativo. Estas manifestaciones respaldan la hipótesis de investigación de que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción de los vecinos. En consecuencia, se puede inferir que mejorar la calidad de los servicios de serenazgo podría resultar en una mayor satisfacción general entre los residentes de la comunidad.

Hipótesis Específica 1

H₀: Los elementos tangibles no se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024.

H₁: Los elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024.

Tabla 13

Prueba de correlación hipótesis específica 1

			Satisfacción	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la tabla 13, se observa un coeficiente de correlación de Spearman significativo de $r = 0.643$ entre los Elementos tangibles y la satisfacción de los vecinos. Este valor indica una correlación positiva moderada, lo que implica que a medida que aumenta la calidad percibida de los bienes tangibles del servicio de serenazgo, también aumenta la satisfacción de los residentes en Lurigancho-Chosica. La significancia bilateral obtenida es $p = 0.000$, que es menor que el nivel de significancia patrón de 0.05, lo que indica que este resultado es estadísticamente significativo. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de investigación de que los bienes tangibles está directamente relacionada con la satisfacción de los vecinos.

Hipótesis Específica 2

H₀: La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024.

H₁: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024.

Tabla 14*Prueba de correlación hipótesis específica 2*

			Satisfacción	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la tabla 14, se observa un coeficiente de correlación de Spearman significativo de $r = 0.431$ entre la fiabilidad y la satisfacción de los vecinos. Este valor indica una correlación positiva moderada, lo que implica que a medida que aumenta la calidad percibida de la fiabilidad del servicio de serenazgo, también aumenta la satisfacción de los residentes en Lurigancho-Chosica. La significancia bilateral obtenida es $p = 0.000$, que es menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que indica que este resultado es estadísticamente significativo. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de investigación de que la fiabilidad está directamente relacionada con la satisfacción de los vecinos.

Hipótesis Especifica 3

H₀: La sensibilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024

H₁: La sensibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024

Tabla 15*Prueba de correlación hipótesis específica 3*

			Satisfacción	Sensibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Sensibilidad	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

N	218	218
---	-----	-----

En la tabla 15, se observa un coeficiente de correlación de Spearman significativo de $r = 0.714$ entre la sensibilidad y la satisfacción de los vecinos. Este valor indica una correlación positiva alta, lo que implica que a medida que aumenta la calidad percibida de la sensibilidad del servicio de serenazgo, también aumenta la satisfacción de los residentes en Lurigancho-Chosica. La significancia bilateral obtenida es $p = 0.000$, que es menor que el nivel de significancia patrón de 0.05, lo que indica que este resultado es estadísticamente significativo. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de investigación de que la sensibilidad está directamente relacionada con la satisfacción de los vecinos.

Hipótesis Específica 4

H₀: La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024

H₁: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024

Tabla 16

Prueba de correlación hipótesis específica 4

			Satisfacción	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la tabla 16, se observa un coeficiente de correlación de Spearman significativo de $r = 0.699$ entre la seguridad y la satisfacción de los vecinos. Este valor indica una correlación, lo que implica que a medida que aumenta la calidad percibida de la seguridad del servicio de serenazgo, también aumenta la satisfacción de los residentes en Lurigancho-Chosica. La significancia bilateral obtenida es $p = 0.000$, que es menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que muestra que este resultado es estadísticamente significativo. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de

investigación de que la seguridad está directamente relacionada con la satisfacción de los vecinos.

Hipótesis Específica 5

H₀: La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024.

H₁: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024.

Tabla 17

Prueba de correlación hipótesis específica 5

			Satisfacción	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	218	218
	Empatía	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	218	218

En la tabla 17, se observa un coeficiente de correlación de Spearman significativo de $r = 0.768$ entre la empatía y la satisfacción de los vecinos. Este valor indica una correlación positiva alta, lo que implica que a medida que aumenta la calidad percibida de la empatía del servicio de serenazgo, también aumenta la satisfacción de los residentes en Lurigancho-Chosica. La significancia bilateral obtenida es $p = 0.000$, que es menor que el nivel de significancia estándar de 0.05, lo que indica que este resultado es estadísticamente significativo. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de investigación de que la empatía está directamente relacionada con la satisfacción de los vecinos.

IV. DISCUSIÓN

En este apartado se compara los resultados conseguidos de forma resumida con los obtenidos en otros trabajos de contenido similar, los mismos trabajos incluidos en los antecedentes de la investigación.

En relación al objetivo principal de la investigación que fue determinar si existe relación significativa entre la calidad de servicio del serenazgo y la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica. A partir de los datos obtenidos utilizando el instrumento, el resultado obtenido fue de $r=0.830$ lo que exterioriza que existe una correlación positiva alta, lo que demuestra que a medida que acrecienta la calidad percibida del servicio de serenazgo, también aumenta la satisfacción de los vecinos en Lurigancho – Chosica. Estos resultados son semejantes a los conseguidos por Arriola (2023) quién en su investigación encontró que hay una relación positiva entre las variables calidad y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Por otro lado, en la misma línea de investigación se encontró la investigación de Faride (2022) quien descubrió que hay una correlación óptima entre la calidad de servicio de serenazgo y la satisfacción de los vecinos de Santiago de Surco. Asimismo, en la investigación realizada por Comun (2021) en donde encontró que existe una correlación significativa entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho. Y por último tenemos la investigación realizada por Gil et al. (2020) quienes encontraron que hay una correlación positiva entre la calidad percibida y satisfacción general de las personas evaluadas.

En la presente investigación realizada y las investigaciones mencionadas anteriormente, se puede deducir que la calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos es percibida como buena, lo que refiere que es de suma importancia la calidad la cual radica en que nos proporcionen un marco ágil para aplicar iniciativas de calidad y productividad en todos los aspectos y por otro lado, tenemos a la satisfacción la cual es de suma importancia en donde el usuario puede opinar y el servicio que recibió fue bueno, regular o malo.

La prueba representativa de frecuencia accede describir las variables de estudio, para la variable primera variable que es calidad de servicio se halló que en un nivel malo un 33,49 %, nivel regular = 48,17% y un nivel bueno = 18,35 %; estos resultados son similares a los de Concha (2022) donde la mayoría de los encuestados

de (250) pertenece al 32,2 % consideran que la calidad de servicio de un nivel bueno, se puede deducir, que los niveles medio y alto tienen mayor superioridad en proporción de la calidad del servicio de serenazgo lo que se manifiesta que las personas están de acuerdo con las acciones que realizan los serenazgos.

Por otro lado, los resultados para la segunda variable que es la satisfacción de los vecinos tienen resultados mixtos, en un nivel malo = 33,49 %, un nivel regular = 48,17 % y un nivel bueno = 18,35 %, contrastando estos niveles con el estudio ejecutado por Verde et al. (2019) en donde obtuvo que un 48.0 % percibieron un nivel de satisfacción medio, asimismo, en la investigación realizada por Arriola (2023) descubrió que el 55.6 % de las personas evaluadas en su investigación expresaron un nivel alto de satisfacción de los servicios recibidos por parte de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Relativo a los resultados de la hipótesis específica 01, la cual fue determinar si existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica. A partir de los datos obtenidos utilizando el instrumento, el resultado obtenido fue de $r = 0.643$ lo que muestra que hay una correlación positiva moderada. De esta manera, este resultado muestra cierta relación con la investigación que realizó Burgos (2023) quien concluyó que los elementos tangibles del servicio del agua potable se relacionaron con la satisfacción de los beneficiarios. Además, es importante la información que nos brindan Gil et al., (2020) quienes en su investigación realizada hallaron que la dimensión de elementos tangibles tiene una correlación moderada con la satisfacción de los servicios brindados en la oficina (ULE) de Huarca. De igual manera, Burgos (2022) en su investigación dio a conocer que un 26% de los encuestados se mostró satisfecho con los elementos tangibles. Haciendo una contrastación con lo señalado por Faride (2022) en donde descubrió que los elementos tangibles fue una área de preocupación, porque obtuvo porcentajes significativos de insatisfacción entre los encuestados. De la misma forma, tenemos la investigación de Comun (2021) quien vio que la dimensión de los elementos tangibles era una área de preocupación puesto que obtuvo porcentajes de insatisfacción por parte de los encuestados, lo cual refiere que no están contentos con el servicio de seguridad cuidada brinda por el Municipio de San Juan de Lurigancho.

Concerniente a los resultados de la hipótesis específica 02, la cual fue determinar si existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica. A partir de los datos obtenidos utilizando el instrumento, el resultado obtenido fue de $r = 0.431$ lo que exterioriza que hay una correlación positiva moderada. Asimismo, este resultado demuestra cierta reciprocidad con la investigación realizada por Arriola (2023) quien notó que un 64.8 % de usuarios de una Municipalidad de Lima, presentaron niveles altos de fiabilidad. También es importante la investigación de Collantes (2021) quien encontró que el 60.5% de los usuarios de la Municipalidad de Santa María, consideró que la fiabilidad de los servicios es promedio. Haciendo un contraste con los resultados obtenidos con la investigación, es de suma importancia la investigación que ejecutaron Gil et al., (2020) quienes hallaron que en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios hay una correlación baja. Por otro lado, Faride (2022) en su investigación percibió que la percepción de la fiabilidad de los usuarios era baja. Del mismo modo, Castillo (2022) en su investigación observó que un 38% estaba en desacuerdo con la fiabilidad de los trabajadores del Municipio de Morales.

El estudio mostró resultados moderadamente positivos y concluyó sobre la importancia de la fiabilidad en la configuración de las estrategias organizacionales. De esta manera, se concluyó en que se debe ir más allá de solo brindar un servicio, sino también creer profundamente que podemos actuar y brindar el servicio brindado. Una gran parte de la población encuestada tiene una confianza regular y buena en las unidades de gobierno local, lo que se refleja en su satisfacción. Además, el gran impacto de esta dimensión se exterioriza en la capacidad de la empresa para entregar los servicios prometidos desde el principio.

Respecto a los resultados de la hipótesis específica 03, la cual fue determinar si existe una relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica. A partir de los datos obtenidos utilizando el instrumento, el resultado obtenido fue de $r = 0.714$, lo que demuestra que existe una correlación positiva alta. Asimismo, este resultado exhibe cierta relación con la investigación realizada por Choncha et al. (2022) cuyos resultados mostraron que en la dimensión sensibilidad o capacidad de respuesta como una intensidad significativa ($Rho = 0.707$). Por otro lado, este estudio no tiene nada que ver con las conclusiones que llegaron Castillo et al. (2020) quienes encontraron que en la dimensión sensibilidad o capacidad de respuesta el 53% de los evaluados

encontraron deficiente la gestión para brindar soluciones o atender las quejas de los empleados sobre las necesidades de los usuarios. Por otro lado, en la investigación de Faride (2022) averiguó que en la dimensión sensibilidad fue una de las áreas de preocupación puesto que se obtuvo porcentajes significativos de insatisfacción entre los encuestados.

El estudio mostró resultados moderadamente positivos y concluyó sobre la importancia de la sensibilidad en las organizaciones. Por otro lado, se puede indicar que una mala atención por parte del personal, esto significa que, si hay algún incidente, ya sea una denuncia, un ataque o cualquier otro incidente, no habrá una intervención rápida.

En relación a los resultados de la hipótesis específica 04, la cual fue determinar si existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica. De los datos conseguidos a través de la aplicación de los instrumentos, el resultado obtenido fue de $r = 0.699$, lo que indica que existe una correlación positiva. Igualmente, este resultado demuestra cierta coherencia con la investigación de Comun (2021) quien encontró que existe una correlación significativa entre la seguridad ciudadana y satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho. Por otro lado, Collantes (2021) en su investigación dio a conocer que el 26.7 % de los encuestados refirió que la seguridad ciudadana fue regular, por último, Cruz et al. (2022) en su investigación hallaron que un 43.2 % de los encuestados expresaron estar de acuerdo con la seguridad. Haciendo una contrastación con lo señalado por Gil et al. (2020) quien en su investigación halló correlación baja entre la seguridad y la satisfacción con el servicio en la oficina de (ULE) de Huaura.

El estudio mostró resultados moderadamente positivos y concluyó sobre la calidad de la seguridad en las organizaciones y/o empresas. Se puede llegar a la conclusión que el impacto de esta dimensión se irradia en que se eviten peligros, riesgos o dudas en las personas. Asimismo, es importante que las empresas que brinden este servicio estén bien capacitadas.

Finalmente, los resultados de la hipótesis específica 05, la cual fue determinar si hay una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica. De los datos adquiridos a través de la aplicación de los instrumentos, el resultado obtenido fue de $r = 0.768$, lo que indica que hay una correlación alta. De la misma forma, este resultado enseña cierta

relación con la investigación de Castillo (2022) quien descubrió que, en la dimensión de empatía, el 34.4% se mostró algo de acuerdo con la atención personificada de los servicios municipales en el Municipio de Morales. Por otro lado, tenemos la investigación que realizaron Gil et al. (2020) quienes hallaron que en la dimensión de empatía tuvieron una correlación moderada con la satisfacción con el servicio en la oficina de (ULE) de Huaura.

El estudio mostró resultados moderadamente positivos y concluyó sobre el valor de la seguridad en las empresas u organizaciones. Se puede concluir que la influencia de esta dimensión se manifiesta en que existe amabilidad, respeto, bondad, simpatía y consideración con quienes se tiene contacto.

V. CONCLUSIONES

Los resultados realizados del objetivo principal se logró determinar que hay una correlación positiva alta con un $r = 0.830$, con un valor de significancia bilateral $p=0.000$, estos valores indican una correlación positiva alta, se confirma que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas y dichas manifestaciones respaldan la hipótesis de investigación de que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción de los vecinos.

En cuanto al objetivo específico 1 planteado, se demostró que existe una correlación positiva moderada con un $r = 0.643$, entre la dimensión de los bienes tangibles y la satisfacción de los vecinos de una asociación en Lurigancho – Chosica, estos datos corroboran la hipótesis específica 1 planteada.

Con respecto al objetivo específico 2 mencionado, se pudo determinar una correlación positiva moderada con un $r = 0.431$, entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los vecinos de una asociación en Lurigancho – Chosica, estos datos reconocen la hipótesis específica 2 planteada.

En relación al objetivo específico 3 elaborado, se determinó una correlación positiva alta con un $r = 0.714$, entre la dimensión sensibilidad y la satisfacción de los vecinos de una asociación en Lurigancho – Chosica, estos datos coinciden con la hipótesis específica 2 planteada.

Con respecto al objetivo específico 4 propuesto, se demostró una correlación positiva con un $r = 0.699$, entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los vecinos de una asociación en Lurigancho – Chosica, estos resultantes corroboran la hipótesis específica 4 planteada.

En cuanto al objetivo específico 5 señalado, se halló una correlación alta con un $r = 0.768$, entre la dimensión empatía y la satisfacción de los vecinos de una asociación en Lurigancho – Chosica, esta información confirma la hipótesis específica 5 planteada.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la municipalidad de Lurigancho, mejorar la calidad del servicio del serenazgo: Continuar con la capacitación del personal, mejorar la comunicación con los vecinos e implementar tecnologías para una respuesta más rápida a las emergencias. Estas acciones buscan mantener y elevar la alta correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los vecinos (Arnas, 2022).

Se sugiere al personal de la municipalidad de Lurigancho, la optimización de los elementos tangibles: Invertir en la mejora y mantenimiento de los equipos y vehículos utilizados por el serenazgo, así como en la infraestructura de apoyo, como centros de monitoreo, para asegurar una experiencia de servicio más satisfactoria (Faride, 2022).

Se recomienda a la municipalidad de Lurigancho, el fortalecimiento de la fiabilidad del servicio: Implementar sistemas de seguimiento y evaluación del desempeño del personal, y garantizar la puntualidad y cumplimiento de los compromisos del servicio para aumentar la fiabilidad percibida por los vecinos (Mosquera, 2020).

Se recomienda a la municipalidad de Lurigancho, incrementar la sensibilidad del personal: Proveer formación continua en habilidades interpersonales y gestión de conflictos para el personal del serenazgo, asegurando que actúen de manera empática y proactiva, mejorando así la percepción del servicio (Verde et al., 2019).

Se sugiere a la municipalidad de Lurigancho, fortalecer la seguridad percibida: Aumentar la presencia del personal en las calles, realizar patrullajes regulares y utilizar tecnologías de vigilancia para reforzar la percepción de seguridad entre los vecinos (Jimenez y Lanazca, 2021)

Se recomienda a la municipalidad de Lurigancho, promover la empatía: Fomentar que el personal del serenazgo demuestre una comprensión genuina de las necesidades y preocupaciones de los residentes, mediante programas de capacitación en empatía y atención al cliente, para incrementar la satisfacción general con el servicio (Concha et al., 2022).

REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2019). *Calidad. Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para Pymes* (3ra ed.). Paraninfo.
https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_3_a_edición/sjqlDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Concepto+de+calidad+como+excelencia+book&printsec=frontcover
- Araujo, C. (2021). *Gestión pública municipal y la percepción de la población de la ciudad de Puno* [Universidad Privada San Carlos].
http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC_S.A.C./105/Carolina_Sol_de_Luna_ARAUJO_CORONADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armas, G. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque Pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 3(1), 7-24.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Arriola, A. (2023). *Relación entre la calidad de servicio Municipal y satisfacción del usuario de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022* [Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/52ae4d8d-833b-4960-a4bb-5c7f93ca3f44/content>
- Bañuelos, V., García, F., Vega, R., & Llamas, B. (2023). Citizen satisfaction regarding municipal services in the state of Zacatecas, Mexico. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(24).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Burgos, P. (2023). *Calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 - 2020* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11251>
- Burgos, R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022* [Universidad Cesar Vallejo].

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100140/Burgos_ARE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90-103. <https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/88>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación. <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castillo, R. (2022). Innovación en la calidad de los servicios municipales. *Atena Editora*. <https://doi.org/doi.org/10.22533/at.ed.856222111>
- Castillo, R., Cardenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 4(2). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Chacha, E., Sanchez, J., Quimiz, J., & Llamuca, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000600204
- Chinchilla, L., & Vorndran, D. (2018). Citizen Security in Latin America and the Caribbean: Challenges and Innovation in Management and Public Policies Over the Last 10 Years. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0001426>
- Collantes, O. (2021). *Calidad de los servicios publicos y la satisfaccion de los usuarios en tiempos de pandemia en la Municipalidad Distrital de Santa Maria* [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5602/OSCAR_LUIS_COLLANTES_ORTIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comun, J. (2021). *Seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58072/Comun_GJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Concha, C., Farfan, J., Bernales, M., Morales, J., & Farfán, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú.

- Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Ley de servicio de serenazgo municipal, Pub. L. No. Ley Nro 31297 (2021).
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1974970-6>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1).
<https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/100>
- Faride, A. (2022). *Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83010/Abed_LFZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru. *Faculty of Human Medicine URP*, 20(3), 397-403.
http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación*. El Cid editor.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gil, W., Cornelio, M., Guillermo, F., & Rodriguez, J. (2020). Calidad percibida y satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento - Municipalidad provincial de Huaura - 2019. *Big Bang Faustiniiano*, 9(4). <https://doi.org/doi.org/10.51431/bbf.v9i4.651>
- Gonzales, Y. (2020). capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Instituto de Información Científica y Tecnológica*, 22(4).
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118004/html/>
- Gutierrez, F., Gutierrez, R., Gutierrez, S., Ramos, A., & Gutierrez, F. (2022). La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de servicios de atención del Ministerio de Economía y Finanzas, Puno. *Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 2(4), 85-94.
<https://unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rcsaw/article/view/44/>

- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación. En *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología*. Instituto Universitariode Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>
- Haya de la Torre, A. (2021). *Plan bicentenario: El Perú hacia el 2021*. https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/plan_bicentenario_ceplan_index.pdf
- Hizo, E. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020* [Universidad nacional Jose Faustino Sanchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5961/ElviaJohanaHizoOsorio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Holguín, N., & Escobar, M. (2024). Quality of service and its impact on user satisfaction at the universal window of the public company Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 8(2), 136-151. <https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>
- Huamaní, J., Leon, J., Huayapa, M., Marcilla, V., & Huamaní, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 6(6), 2184. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3674/5551>
- Ipsos. (2023). *Miradas sobre el Crimen y las Fuerzas de Seguridad Alrededor del Mundo*. https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2023-06/GlobalAdvisorCrime_ESP.pdf
- Izquierdo, J. (2021, junio). The quality of service in public administration. *Universidad Señor de Sipán*. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jimenez, P., & Lanazca, J. (2021). *La reglamentación del servicio de serenazgo y la seguridad ciudadana en la municipalidad Distrital de Chilca, 2018* [Universidad peruana los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3794/TESIS%2842%29%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juran, J., Gryna, F., & Bingham, R. (2021). *Manual de control de la calidad* (2da ed). Editorial Reverté. https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_control_de_la_calidad_Vo

lumen/esYiEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

- Macías, T., Martínez, G., & Lino, H. (2022). The quality of service and customer satisfaction in the Ecuadorian hardware sector. *Polo del conocimiento*, 7(3), 1395-1411. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3799>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004
- Ministerio del interior. (2022). *Principales indicadores del Registro Nacional de Municipalidades (2020 - 2021)*. https://observatorio.mininter.gob.pe/sites/default/files/reporte/archivos/qawaq7_0.pdf
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí. *Revista científica dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2179>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252019000100136
- Mosquera, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador. *Universidad Estatal de Milagro*. http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5231/1/ARTICULO_CIENTIFICO- YEANYNE MOSQUERA TUCUNANGO.pdf
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista científica de ciencias sociales y humanidades*, 12(1), 44-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Municipalidad distrital de Lurigancho. (2023). *Plan de acción distrital de seguridad ciudadana Lurigancho - Chosica 2024 - 2027*. <https://munichosica.pe/wp-content/uploads/2024/01/PLAN-DE-ACCION-DE-SEGURIDAD-CIUDADANA-LURIGANCHO-CHOSICA-2024-2027.pdf>

- Muthukumar, R. (2023). *Modelo ServQual*. Ediciones Nuestro Conocimiento.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa*. Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books/about/Metodología_de_la_Investigación_cuantitativa.html?hl=es&id=KzSjDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Ortiz, A., Zapana, J., & Meneses, B. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Perspectiva Austral*, 1(17). https://www.researchgate.net/publication/379949967_Quality_of_service_and_citizen_satisfaction_in_a_Lima_district_municipality
- Padilla, N. (2019). Health service user satisfaction: psychological construct. *Revista de Salud Pública*, 23(3), 49-55. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/24470/28390>
- Piattini, M. (2019). *Calidad de servicios*. Rama. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Servicios/p8-4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio+definicion+segun+autores+libro&printsec=frontcover
- Prasad, B., & Kumar, A. (2021, diciembre). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*. <https://journal.iapa.or.id/pgr/article/view/470>
- Quintero, S. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(29). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-65862020000100005
- Rengifo, R. (2023). Factores organizacionales y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud en Puno. *Uleam Bahía Magazine*, 4(7), 98-112. https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/372/446
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021a). Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa canton. *Polo del conocimiento*, 6(4). <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021b). Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa canton. *Polo del conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>

- Rodriguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Soluciones educativas. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodología_de_la_investigación/x9s6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+de+la+investigación+libros+2021+en+adelante+pdf&printsec=frontcover
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4). <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(50). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24285>
- Sagbay, M., Bermeo, K., & Ochoa, J. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. *Cienciamatria*, 7(12). <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/430/588>
- Tasayco, H., Echevarría, L., Chavarría, D., Paredes, V., & Del Pilar, M. (2024). Management skills and quality of service executed in a peruvian municipality. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(4). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85183530195&doi=10.24857%2Frgsa.v18n4-020&origin=inward&txGid=d4e63c4480a581d645268c1c927079a6>
- Verde, H., Castañeda, J., Meléndez, J., Gómez, R., & Tapia, C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry. *Revista de investigación estadística*, 1(1). <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2788>
- Villa, K., Velez, V., Cedillo, B., Restrepo, A., & Munguía, P. (2020, marzo). Seguridad ciudadana y justicia. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Lideres-para-la-gestion-en-seguridad-ciudadana-y-justicia.pdf>
- Villalobos, E., Yalta, J., & Zegarra, S. (2022). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020* [Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5349/B5_2022_UNU_ECONOMIA_2022_T_EDIN-VILLALOBOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad de servicio	Para Ganga et al., (2019) la calidad del servicio se entiende como la evaluación global que realiza el usuario sobre la excelencia del servicio, comparando sus expectativas con sus percepciones del servicio recibido. Al no haber criterios objetivos, evaluar la calidad del servicio requiere un análisis de las percepciones.	La calidad del servicio se evaluará en las siguientes dimensiones: Fiabilidad para garantizar servicios consistentes y confiables. Sensibilidad para atender las necesidades de manera oportuna. Seguridad para proteger la privacidad y los datos del usuario. Empatía para mostrar preocupación y comprensión al usuario. Elementos tangibles para mejorar la percepción de los aspectos físicos del servicio.	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Solución de problemas	1-5	Escala ordinal Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4. A menudo 5. Siempre	Deficiente (22 a 52)
			Sensibilidad	Disposición Comunicación	6-9		
			Seguridad	Confianza Amabilidad	10-13		Regular (53 a 81)
			Empatía	Escucha activa a los otros Atención Personalizada	14-18		
			Elementos tangibles	Recurso humano Recurso material	19-22		Eficiente (82 a 110)

Satisfacción	La satisfacción del usuario es uno de los resultantes más críticos al ofrecer servicios de alta calidad, dado que ejerce una influencia significativa en la actuación del usuario. Por ende, enfocarse en proporcionar experiencias excepcionales a los usuarios se vuelve fundamental para cultivar relaciones duraderas y exitosas (Huamaní et al., 2022).	La satisfacción se operacionaliza mediante las siguientes dimensiones:	Satisfacción del cuidado	Satisface necesidades Grado de atención	1-6	Escala ordinal	Malo (12 a 28)
		Satisfacción del cuidado que refleja la percepción del sobre la calidad de los servicios recibidos.	Satisfacción del trato	Experiencias previas Calidad del servicio	7-9	Likert	Regular (29 a 44)
		Satisfacción del trato que evalúa la satisfacción respecto a la atención y el trato recibido por parte del personal. Confianza que mide el nivel de confianza que el ciudadano tiene en los servicios y en la institución.	Confianza	Factores individuales Vinculo establecido	10-12	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4. A menudo 5. Siempre	Bueno (45 a 60)

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E ÍTEMS		METODOLOGÍA
General	General	General	Variable 1:	Calidad de servicio	Tipo
¿Cómo la calidad de servicio del serenazgo relaciona con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio del serenazgo y la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023	La calidad del servicio de serenazgo se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023	Dimensiones	Ítems	Básico
			Fiabilidad	1 al 5	Enfoque
			Sensibilidad	6 al 9	Cuantitativo
			Seguridad	10 al 13	Diseño
Específicos	Específicos	Específicos			No experimental - transversal
(1) ¿Cómo los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023?	(1) Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023	(1) Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023	Empatía	14 al 18	Nivel
			Elementos tangibles	19 al 22	Correlacional
					Población
					500 vecinos de una asociación en Lurigancho – Chosica con edades de 18 y 65 años
(2) ¿Cómo la fiabilidad relaciona con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023?	(2) Determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023	(2) La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023	Variable 2:	Satisfacción	Muestra
			Dimensiones	Ítems	
			Satisfacción del cuidado	1 al 6	218 vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica con edades de 18 y 65 años
			Satisfacción del trato	7 al 9	

(3) ¿Cómo se relaciona la sensibilidad con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho Chosica, 2023?

la (3) Determinar la relación de la sensibilidad con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho Chosica, 2023

10 al 12

Muestreo

Probabilístico aleatorio simple

Técnica

Encuesta

Instrumento

Cuestionario

Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

Estadística inferencial

(4) ¿Cómo se relaciona la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho Chosica, 2023?

la (4) Determinar la relación de la seguridad con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho Chosica, 2023

(5) ¿Cómo se relaciona la empatía con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho Chosica, 2023?

la (5) Determinar la relación de la empatía con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho Chosica, 2023

la (5) La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2023

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para determinar la calidad de servicio y la satisfacción

Estimado Vecino, **el objetivo** de este cuestionario, parte de un estudio destinado a determinar la relación entre la calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024. Agradecemos sinceramente su participación y le pedimos que responda con honestidad. La información recopilada se utilizará exclusivamente para propósitos académicos.

Instrucciones: A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas, cada uno de ellos va seguido de cinco posibles alternativas de respuesta que debe calificar. Responde marcando con un aspa (**x**) la alternativa elegida. ELIGE EL NÚMERO QUE CREAS CONVENIENTE.

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

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
ÍTE MS	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD					
1	¿El personal de serenazgo está disponible para proporcionar sus servicios de manera continuo?					
2	¿El serenazgo de su distrito realiza patrullaje inopinadas?					
3	¿Cuándo ha solicitado asistencia por parte del personal de serenazgo, ellos han acudido en un tiempo de 10 minutos aproximadamente?					
4	¿El personal de serenazgo tienen el conocimiento y la habilidad para realizar su trabajo?					
5	¿el personal de serenazgo cuenta con equipos de comunicación confiables?					
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD					
6	¿El serenazgo realiza campañas de concientización sobre la posesión de mascotas en la población?					
7	¿El serenazgo asiste rápidamente para encargarse de la emergencia?					
8	¿El personal de serenazgo contesta con buena actitud y procede con amabilidad ante una llamada realizada?					
9	¿El proceder y la forma de ejecutar del serenazgo es educado, equitativo, sin exclusión alguna?					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
10	¿La conducta y la forma de proceder del serenazgo frente a algún evento ofrece seguridad y confianza?					
11	¿El serenazgo ejecuta los protocolos en sus intervenciones?					
12	¿Serenazgo ofrece soluciones alternativas para casos fuera de su atribución?					
13	¿El personal de serenazgo responde a sus interrogantes con respecto a seguridad ciudadana con claridad?					
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
14	¿La municipalidad distrital cumple con la designación del personal de serenazgo favoreciendo las zonas críticas?					

15	¿El serenazgo se ocupa en la necesidad de entender los problemas vecinales?					
16	¿La municipalidad distrital da a conocer los números de atención y los protocolos del servicio de serenazgo?					
17	¿Los números de atención y el horario de vigilancia vecinal del serenazgo son convenientes en la zona?					
18	¿El serenazgo se preocupa por los intereses de los ciudadanos?					
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES					
19	¿El serenazgo cuenta con implementos de seguridad, equipos de comunicación y vehículos modernos y en buen estado de funcionamiento?					
20	¿Los recintos del serenazgo favorecen la constante vigilancia del distrito?					
21	¿Los trabajadores de serenazgo disponen con uniformes conveniente a las circunstancias de su servicio?					
22	¿Los materiales que brinda noticias sobre el servicio, son de fácil accesibilidad y entendimiento para los ciudadanos?					

VARIABLE: SATISFACCIÓN						
ÍTE MS	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL CIUDADO					
23	¿Está complacido(a) con el trabajo que brinda serenazgo?					
24	¿Los tipos de servicio de serenazgo logran ser positivos en el momento que se requiere?					
25	¿Se soluciono a tiempo la urgencia solicitada?					
26	¿Serenazgo tiene un trato amable y lenguaje agradable al prestar sus servicios?					
27	¿El personal de serenazgo está calificado y esto se trasmite al actuar con transparencia y exactitud para dar información?					
28	¿El personal de serenazgo está apto para intervenir en situaciones de peligro de forma segura?					
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DEL TRATO					
29	¿El servicio realizado cumplió con sus expectativas deseadas por Ud.?					
30	¿Ud. Considera, que en situaciones de peligro no ha tenido problemas con el servicio recibido?					
31	¿Se siente complacido con el servicio recibido por parte del personal de serenazgo?					
	DIMENSIÓN 3: CONFIANZA					
32	¿Usted mencionaría a sus vecinos que el servicio que el personal de serenazgo brinda está bien planificado y es adecuado?					
33	¿Considera que serenazgo desarrolla mejoras constantes en su servicio?					
34	¿Piensa que serenazgo en un futuro se adaptaría mejor y alcanzaría los estándares que espera?					

Fuente: instrumento adaptado de Abed Lazo (2024)

Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación N.º 01

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

Instrucción: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario/guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024, por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

critérios	detalle	calificación
suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1: de acuerdo 2: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la pregunta de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de validación del cuestionario de la variable: calidad de servicio

Definición de la variable

Definición conceptual

Para Ganga et al., (2019) la calidad del servicio se entiende como la evaluación global que realiza el usuario sobre la excelencia del servicio, comparando sus expectativas con sus percepciones del servicio recibido. Al no haber criterios objetivos, evaluar la calidad del servicio requiere un análisis de las percepciones.

Definición operacional

La calidad del servicio se evaluará en las siguientes dimensiones: Fiabilidad para garantizar servicios consistentes y confiables. Sensibilidad para atender las necesidades de manera oportuna. Seguridad para proteger la privacidad y los datos del usuario. Empatía para mostrar preocupación y comprensión al usuario. Elementos tangibles para mejorar la percepción de los aspectos físicos del servicio.

Dimensiones

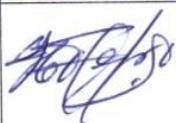
- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

Dimensión	Indicador	Ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	Observación
Dimensión 1 Fiabilidad	Indicador A ₁ -Cumplimiento de promesas -Solución de problemas	¿El personal de serenazgo está disponible para proporcionar sus servicios de manera continuo?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo de su distrito realiza patrullaje inopinadas?	1	1	1	1	
		¿Cuándo ha solicitado asistencia por parte del personal de serenazgo, ellos han acudido en un tiempo de 10 minutos aproximadamente?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo tienen el conocimiento y la habilidad para realizar su trabajo?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo cuenta con equipos de comunicación confiables?	1	1	1	1	
Dimensión 2. Sensibilidad	Indicador A ₂ -Disposición -Comunicación	¿El serenazgo realiza campañas de concientización sobre la posesión de mascotas en la población?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo asiste rápidamente para encargarse de la emergencia?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo contesta con buena actitud y procede con amabilidad ante una llamada realizada?	1	1	1	1	
		¿El proceder y la forma de ejecutar del serenazgo es educado, equitativo, sin exclusión alguna?	1	1	1	1	
Dimensión 3. Seguridad	Indicador A ₃ -Confianza -Amabilidad	¿La conducta y la forma de proceder del serenazgo frente a algún evento ofrece seguridad y confianza?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo ejecuta los protocolos en sus intervenciones?	1	1	1	1	
		¿Serenazgo ofrece soluciones alternativas para casos fuera de su atribución?	1	1	1	1	

		¿El personal de serenazgo responde a sus interrogantes con respecto a seguridad ciudadana con claridad?	1	1	1	1	
Dimensión 4. Empatía	Indicador A ₄ -Escucha activa a los otros -Atención personalizada	¿La municipalidad distrital cumple con la designación del personal de serenazgo favoreciendo las zonas críticas?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo se ocupa en la necesidad de entender los problemas vecinales?	1	1	1	1	
		¿La municipalidad distrital da a conocer los números de atención y los protocolos del servicio de serenazgo?	1	1	1	1	
		¿Los números de atención y el horario de vigilancia vecinal del serenazgo son convenientes en la zona?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo se preocupa por los intereses de los ciudadanos?	1	1	1	1	
Dimensión 5. Elementos tangibles	Indicador A ₅ -Recurso humano -Recurso material	¿El serenazgo cuenta con implementos de seguridad, equipos de comunicación y vehículos modernos y en buen estado de funcionamiento?	1	1	1	1	
		¿Los recintos del serenazgo favorecen la constante vigilancia del distrito?	1	1	1	1	
		¿Los trabajadores de serenazgo disponen con uniformes conveniente a las circunstancias de su servicio?	1	1	1	1	
		¿Los materiales que brinda noticias sobre el servicio, son de fácil accesibilidad y entendimiento para los ciudadanos?	1	1	1	1	

Fuente: Preguntas del instrumento adaptado de Abed Lazo (2024)

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la calidad de servicio
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de la calidad del servicio del serenazgo
Nombres y apellidos del experto:	HUGO FERRO CUELLAR
Documento de identidad:	07660247
Años de experiencia en el área:	30
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION
Cargo	DOCENTE
Área de experiencia profesional	EDUCACION
Firma:	
Fecha:	19/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable Satisfacción

Definición de la variable

Definición conceptual

La satisfacción del usuario es uno de los resultantes más críticos al ofrecer servicios de alta calidad, dado que ejerce una influencia significativa en la actuación del usuario. Por ende, enfocarse en proporcionar experiencias excepcionales a los usuarios se vuelve fundamental para cultivar relaciones duraderas y exitosas (Huamaní et al., 2022).

Definición operacional

La satisfacción se operacionaliza mediante las siguientes dimensiones: Satisfacción del cuidado que refleja la percepción del sobre la calidad de los servicios recibidos. Satisfacción del trato que evalúa la satisfacción respecto a la atención y el trato recibido por parte del personal. Confianza que mide el nivel de confianza que el ciudadano tiene en los servicios y en la institución.

Dimensiones

- Satisfacción del cuidado
- Satisfacción del trato
- Confianza

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Satisfacción del cuidado	-Satisface necesidades -Grado de atención	¿Está complacido(a) con el trabajo que brinda serenazgo?	1	1	1	1	
		¿Los tipos de servicio de serenazgo logran ser positivos en el momento que se requiere?	1	1	1	1	
		¿Se soluciono a tiempo la urgencia solicitada?	1	1	1	1	
		¿Serenazgo tiene un trato amable y lenguaje agradable al prestar sus servicios?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo está calificado y esto se trasmite al actuar con transparencia y exactitud para dar información?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo está apto para intervenir en situaciones de peligro de forma segura?	1	1	1	1	
Dimensión 2: Satisfacción del trato	- Experiencias previas - Calidad del servicio	¿El servicio realizado cumplió con sus expectativas deseadas por Ud.?	1	1	1	1	
		¿Ud. Considera, que en situaciones de peligro no ha tenido problemas con el servicio recibido?	1	1	1	1	
		¿Se siente complacido con el servicio recibido por parte del personal de serenazgo?	1	1	1	1	
Dimensión 3: Confianza	-Factores individuales -Vinculo establecido	¿Usted mencionaría a sus vecinos que el servicio que el personal de serenazgo brinda está bien planificado y es adecuado?	1	1	1	1	
		¿Considera que serenazgo desarrolla mejoras constantes en su servicio?	1	1	1	1	
		¿Piensa que serenazgo en un futuro se adaptaría mejor y alcanzaría los estándares que espera?	1	1	1	1	

Fuente: Preguntas del instrumento adaptado de Abed Lazo (2024)

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de satisfacción
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de satisfacción de los vecinos
Nombres y apellidos del experto:	HUGO FERRO CUELLAN
Documento de identidad:	07660247
Años de experiencia en el área:	30
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION
Cargo	DOCENTE
Área de experiencia profesional:	EDUCACION
Firma:	
Fecha:	19/06/2024

Ficha de validación N.º 02

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

Instrucción: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario/guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024, por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

critérios	detalle	calificación
suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1: de acuerdo 2: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la pregunta de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de validación del cuestionario de la variable: calidad de servicio

Definición de la variable

Definición conceptual

Para Ganga et al., (2019) la calidad del servicio se entiende como la evaluación global que realiza el usuario sobre la excelencia del servicio, comparando sus expectativas con sus percepciones del servicio recibido. Al no haber criterios objetivos, evaluar la calidad del servicio requiere un análisis de las percepciones.

Definición operacional

La calidad del servicio se evaluará en las siguientes dimensiones: Fiabilidad para garantizar servicios consistentes y confiables. Sensibilidad para atender las necesidades de manera oportuna. Seguridad para proteger la privacidad y los datos del usuario. Empatía para mostrar preocupación y comprensión al usuario. Elementos tangibles para mejorar la percepción de los aspectos físicos del servicio.

Dimensiones

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

Dimensión	Indicador	Ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	Observación
Dimensión 1 Fiabilidad	Indicador A ₁ -Cumplimiento de promesas -Solución de problemas	¿El personal de serenazgo está disponible para proporcionar sus servicios de manera continuo?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo de su distrito realiza patrullaje inopinadas?	1	1	1	1	
		¿Cuándo ha solicitado asistencia por parte del personal de serenazgo, ellos han acudido en un tiempo de 10 minutos aproximadamente?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo tienen el conocimiento y la habilidad para realizar su trabajo?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo cuenta con equipos de comunicación confiables?	1	1	1	1	
Dimensión 2. Sensibilidad	Indicador A ₂ -Disposición -Comunicación	¿El serenazgo realiza campañas de concientización sobre la posesión de mascotas en la población?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo asiste rápidamente para encargarse de la emergencia?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo contesta con buena actitud y procede con amabilidad ante una llamada realizada?	1	1	1	1	
		¿El proceder y la forma de ejecutar del serenazgo es educado, equitativo, sin exclusión alguna?	1	1	1	1	
Dimensión 3. Seguridad	Indicador A ₃ -Confianza -Amabilidad	¿La conducta y la forma de proceder del serenazgo frente a algún evento ofrece seguridad y confianza?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo ejecuta los protocolos en sus intervenciones?	1	1	1	1	
		¿Serenazgo ofrece soluciones alternativas para casos fuera de su atribución?	1	1	1	1	

		¿El personal de serenazgo responde a sus interrogantes con respecto a seguridad ciudadana con claridad?	1	1	1	1	
Dimensión 4. Empatía	Indicador A ₄ -Escucha activa a los otros -Atención personalizada	¿La municipalidad distrital cumple con la designación del personal de serenazgo favoreciendo las zonas críticas?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo se ocupa en la necesidad de entender los problemas vecinales?	1	1	1	1	
		¿La municipalidad distrital da a conocer los números de atención y los protocolos del servicio de serenazgo?	1	1	1	1	
		¿Los números de atención y el horario de vigilancia vecinal del serenazgo son convenientes en la zona?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo se preocupa por los intereses de los ciudadanos?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo cuenta con implementos de seguridad, equipos de comunicación y vehículos modernos y en buen estado de funcionamiento?	1	1	1	1	
Dimensión 5. Elementos tangibles	Indicador A ₅ -Recurso humano -Recurso material	¿Los recintos del serenazgo favorecen la constante vigilancia del distrito?	1	1	1	1	
		¿Los trabajadores de serenazgo disponen con uniformes conveniente a las circunstancias de su servicio?	1	1	1	1	
		¿Los materiales que brinda noticias sobre el servicio, son de fácil accesibilidad y entendimiento para los ciudadanos?	1	1	1	1	

Fuente: Preguntas del instrumento adaptado de Abed Lazo (2024)

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la calidad de servicio
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de la calidad del servicio del serenazgo
Nombres y apellidos del experto:	LUIS ROBERTO SALAZAR TOMAS
Documento de identidad:	10725004
Años de experiencia en el área:	MÁS DE 10 AÑOS
Máximo grado académico	MAESTRÍA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	I.E. 0095 MARÍA AUXILIADORA
Cargo	DOCENTE DE AULA
Área de experiencia profesional	DOCENCIA
Firma:	
Fecha:	24 DE JUNIO 2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable Satisfacción

Definición de la variable

Definición conceptual

La satisfacción del usuario es uno de los resultantes más críticos al ofrecer servicios de alta calidad, dado que ejerce una influencia significativa en la actuación del usuario. Por ende, enfocarse en proporcionar experiencias excepcionales a los usuarios se vuelve fundamental para cultivar relaciones duraderas y exitosas (Huamaní et al., 2022).

Definición operacional

La satisfacción se operacionaliza mediante las siguientes dimensiones: Satisfacción del cuidado que refleja la percepción del sobre la calidad de los servicios recibidos. Satisfacción del trato que evalúa la satisfacción respecto a la atención y el trato recibido por parte del personal. Confianza que mide el nivel de confianza que el ciudadano tiene en los servicios y en la institución.

Dimensiones

- Satisfacción del cuidado
- Satisfacción del trato
- Confianza

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Satisfacción del cuidado	-Satisface necesidades -Grado de atención	¿Está complacido(a) con el trabajo que brinda serenazgo?	1	1	1	1	
		¿Los tipos de servicio de serenazgo logran ser positivos en el momento que se requiere?	1	1	1	1	
		¿Se soluciono a tiempo la urgencia solicitada?	1	1	1	1	
		¿Serenazgo tiene un trato amable y lenguaje agradable al prestar sus servicios?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo está calificado y esto se trasmite al actuar con transparencia y exactitud para dar información?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo está apto para intervenir en situaciones de peligro de forma segura?	1	1	1	1	
Dimensión 2: Satisfacción del trato	- Experiencias previas -Calidad del servicio	¿El servicio realizado cumplió con sus expectativas deseadas por Ud.?	1	1	1	1	
		¿Ud. Considera, que en situaciones de peligro no ha tenido problemas con el servicio recibido?	1	1	1	1	
		¿Se siente complacido con el servicio recibido por parte del personal de serenazgo?	1	1	1	1	
Dimensión 3: Confianza	-Factores individuales -Vinculo establecido	¿Usted mencionaría a sus vecinos que el servicio que el personal de serenazgo brinda está bien planificado y es adecuado?	1	1	1	1	
		¿Considera que serenazgo desarrolla mejoras constantes en su servicio?	1	1	1	1	
		¿Piensa que serenazgo en un futuro se adaptaría mejor y alcanzaría los estándares que espera?	1	1	1	1	

Fuente: Preguntas del instrumento adaptado de Abed Lazo (2024)

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de satisfacción
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de satisfacción de los vecinos
Nombres y apellidos del experto:	LUIS ROBERTO SALAZAR TOMAS
Documento de identidad:	10725004
Años de experiencia en el área:	MÁS DE 10 AÑOS
Máximo grado académico	MAESTRIA
Nacionalidad	PERUVANA
Institución	IE 0095 "MARIA AUXILIADORA"
Cargo	DOCENTE DE AULA
Área de experiencia profesional:	DOCENCIA
Firma:	
Fecha:	24 DE JUNIO DE 2024

Ficha de validación N.º 03

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

Instrucción: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario/guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024, por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

critérios	detalle	calificación
suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 2: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1: de acuerdo 2: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la pregunta de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de validación del cuestionario de la variable: calidad de servicio

Definición de la variable

Definición conceptual

Para Ganga et al., (2019) la calidad del servicio se entiende como la evaluación global que realiza el usuario sobre la excelencia del servicio, comparando sus expectativas con sus percepciones del servicio recibido. Al no haber criterios objetivos, evaluar la calidad del servicio requiere un análisis de las percepciones.

Definición operacional

La calidad del servicio se evaluará en las siguientes dimensiones: Fiabilidad para garantizar servicios consistentes y confiables. Sensibilidad para atender las necesidades de manera oportuna. Seguridad para proteger la privacidad y los datos del usuario. Empatía para mostrar preocupación y comprensión al usuario. Elementos tangibles para mejorar la percepción de los aspectos físicos del servicio.

Dimensiones

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

Dimensión	Indicador	Ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	Observación
Dimensión 1 Fiabilidad	Indicador A ₁ -Cumplimiento de promesas -Solución de problemas	¿El personal de serenazgo está disponible para proporcionar sus servicios de manera continuo?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo de su distrito realiza patrullaje inopinadas?	1	1	1	1	
		¿Cuándo ha solicitado asistencia por parte del personal de serenazgo, ellos han acudido en un tiempo de 10 minutos aproximadamente?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo tienen el conocimiento y la habilidad para realizar su trabajo?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo cuenta con equipos de comunicación confiables?	1	1	1	1	
Dimensión 2. Sensibilidad	Indicador A ₂ -Disposición -Comunicación	¿El serenazgo realiza campañas de concientización sobre la posesión de mascotas en la población?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo asiste rápidamente para encargarse de la emergencia?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo contesta con buena actitud y procede con amabilidad ante una llamada realizada?	1	1	1	1	
		¿El proceder y la forma de ejecutar del serenazgo es educado, equitativo, sin exclusión alguna?	1	1	1	1	
Dimensión 3. Seguridad	Indicador A ₃ -Confianza -Amabilidad	¿La conducta y la forma de proceder del serenazgo frente a algún evento ofrece seguridad y confianza?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo ejecuta los protocolos en sus intervenciones?	1	1	1	1	
		¿Serenazgo ofrece soluciones alternativas para casos fuera de su atribución?	1	1	1	1	

		¿El personal de serenazgo responde a sus interrogantes con respecto a seguridad ciudadana con claridad?	1	1	1	1	
Dimensión 4. Empatía	Indicador A ₄ -Escucha activa a los otros -Atención personalizada	¿La municipalidad distrital cumple con la designación del personal de serenazgo favoreciendo las zonas críticas?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo se ocupa en la necesidad de entender los problemas vecinales?	1	1	1	1	
		¿La municipalidad distrital da a conocer los números de atención y los protocolos del servicio de serenazgo?	1	1	1	1	
		¿Los números de atención y el horario de vigilancia vecinal del serenazgo son convenientes en la zona?	1	1	1	1	
		¿El serenazgo se preocupa por los intereses de los ciudadanos?	1	1	1	1	
				¿El serenazgo cuenta con implementos de seguridad, equipos de comunicación y vehículos modernos y en buen estado de funcionamiento?	1	1	1
Dimensión 5. Elementos tangibles	Indicador A ₅ -Recurso humano -Recurso material	¿Los recintos del serenazgo favorecen la constante vigilancia del distrito?	1	1	1	1	
		¿Los trabajadores de serenazgo disponen con uniformes conveniente a las circunstancias de su servicio?	1	1	1	1	
		¿Los materiales que brinda noticias sobre el servicio, son de fácil accesibilidad y entendimiento para los ciudadanos?	1	1	1	1	

Fuente: Preguntas del instrumento adaptado de Abed Lazo (2024)

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de la calidad de servicio
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de la calidad del servicio del serenazgo
Nombres y apellidos del experto:	GILBERTO GUIZADO SALAZAR
Documento de identidad:	07053012
Años de experiencia en el área:	35 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Cargo	DIRECTOR DE ESCUELA PROF. METALMEC.
Área de experiencia profesional	TECNOLOGIA
Firma:	
Fecha:	30/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable Satisfacción

Definición de la variable

Definición conceptual

La satisfacción del usuario es uno de los resultantes más críticos al ofrecer servicios de alta calidad, dado que ejerce una influencia significativa en la actuación del usuario. Por ende, enfocarse en proporcionar experiencias excepcionales a los usuarios se vuelve fundamental para cultivar relaciones duraderas y exitosas (Huamaní et al., 2022).

Definición operacional

La satisfacción se operacionaliza mediante las siguientes dimensiones: Satisfacción del cuidado que refleja la percepción del sobre la calidad de los servicios recibidos. Satisfacción del trato que evalúa la satisfacción respecto a la atención y el trato recibido por parte del personal. Confianza que mide el nivel de confianza que el ciudadano tiene en los servicios y en la institución.

Dimensiones

- Satisfacción del cuidado
- Satisfacción del trato
- Confianza

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Satisfacción del cuidado	-Satisface necesidades -Grado de atención	¿Está complacido(a) con el trabajo que brinda serenazgo?	1	1	1	1	
		¿Los tipos de servicio de serenazgo logran ser positivos en el momento que se requiere?	1	1	1	1	
		¿Se soluciono a tiempo la urgencia solicitada?	1	1	1	1	
		¿Serenazgo tiene un trato amable y lenguaje agradable al prestar sus servicios?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo está calificado y esto se trasmite al actuar con transparencia y exactitud para dar información?	1	1	1	1	
		¿El personal de serenazgo está apto para intervenir en situaciones de peligro de forma segura?	1	1	1	1	
Dimensión 2: Satisfacción del trato	- Experiencias previas -Calidad del servicio	¿El servicio realizado cumplió con sus expectativas deseadas por Ud.?	1	1	1	1	
		¿Ud. Considera, que en situaciones de peligro no ha tenido problemas con el servicio recibido?	1	1	1	1	
		¿Se siente complacido con el servicio recibido por parte del personal de serenazgo?	1	1	1	1	
Dimensión 3: Confianza	-Factores individuales -Vinculo establecido	¿Usted mencionaría a sus vecinos que el servicio que el personal de serenazgo brinda está bien planificado y es adecuado?	1	1	1	1	
		¿Considera que serenazgo desarrolla mejoras constantes en su servicio?	1	1	1	1	
		¿Piensa que serenazgo en un futuro se adaptaría mejor y alcanzaría los estándares que espera?	1	1	1	1	

Fuente: Preguntas del instrumento adaptado de Abed Lazo (2024)

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de satisfacción
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de satisfacción de los vecinos
Nombres y apellidos del experto:	GILBERTO QUIZADO SARAZAN
Documento de identidad:	07053012
Años de experiencia en el área:	36 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Cargo	DIRECTOR DE ESCUELA PROF. METALMEC.
Área de experiencia profesional:	TECNOLOGÍA
Firma:	
Fecha:	30/06/2024

Anexo 4. Resultado de confiabilidad de consistencia interna

Prueba de confiabilidad de los instrumentos (prueba piloto en SPSS)

Variable 1. Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	34

Interpretación

Esta prueba piloto, se realizó a 20 encuestados el cual arrojó un coeficiente alfa de Cronbach ,925, el cual es aceptable, por lo tanto, significa que dicho instrumento es confiable para realizar mi trabajo.

Anexo 5. Consentimiento o Asentimiento informado UCV



DECLARACIÓN JURADA: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Apellidos y nombres	Roberto Marcos Bendezú Pineda
DNI	40930463
Código de estudiante	7002690862
Campus	UCV CAMPUS ATE VITARTE
Programa	Maestría en gestión pública
Modalidad	virtual
Grupo	2024 - I
Docente asesor	Dr. Godoy Caso, Juan

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado "**Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024.** No requiere el consentimiento informado; dado que el estudio **No** implicaba intervenciones, tratamientos o manipulaciones que pudieran afectar a los individuos, Asimismo, **NO** existían riesgos físicos, psicológicos, sociales o económicos para los participantes. Además, todos los datos se manejaron de manera anónima y confidencial, cumpliendo con todas las normativas éticas y legales.

Ate, 06 de junio del año 2024

Firma: _____

DNI: 40930463



Huella digital

Anexo 6. Reporte de similitud en software turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2427291116&ro=103&u=1088032488&lang=es&is=1

feedback studio ROBERTO MARCOS BENDEZU PINEDA Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho - Chosica, 2024

100 / 3 de 32

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Lurigancho - Chosica, 2024

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

AUTOR:
Bendezú Pineda, Roberto Marcos (orcid.org/0000-0002-7541-2929)

ASESORES:
Dr. Godoy Caso, Juan (orcid.org/0000-0003-3011-7245)
Dra. Gonzales Sanchez, Araceli Del Carmen (orcid.org/0000-0003-0028-9177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
9	www.repositorio.unu.e... Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.autonomad... Fuente de Internet	<1 %
11	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
12	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.umb.edu.pe... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 50 Número de palabras: 16803 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 7. Análisis complementario Calculo Tamaño de la muestra



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

5% ▼

Nivel de confianza:

95% ▼

Tamaño de Poblacion:

500

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 500

Tamaño de muestra: 218

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica
deseada (éxito)

q=Proporción de la población sin la característica
deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Anexo 8: D.J. autorización de la entidad para la ejecución de la investigación



DECLARACIÓN JURADA: Autorización de la entidad para la ejecución de la investigación

Apellidos y nombres	Roberto Marcos Bendezú Pineda
DNI	40930463
Código de estudiante	7002690862
Campus	UCV CAMPUS ATE VITARTE
Programa	Maestría en gestión pública
Modalidad	Pos presencial - presencial
Grupo	
Docente asesor	Dr. Godoy Caso, Juan

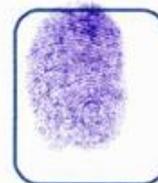
Declaró que mi trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de una asociación de vecinos en Luriganchos – Chosica, 2024" son datos de dominio público; por tanto, no requiero tener la autorización de la institución correspondiente. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

emitido por el Vicerrectorado de Investigación (RCU 081-2024 VI/UCV)

Ate, 06 de junio del año 2024

Firma:

DNI: 40930463



Huella digital

Anexo 9: Otras evidencias

Cuestionario para determinar la calidad de servicio y la satisfacción

Preguntas Respuestas 136 Configuración



Sección 1 de 2

Cuestionario para determinar la calidad de servicio y la satisfacción

B I U  

El objetivo de este cuestionario, parte de un estudio destinado a determinar la relación entre la calidad de servicio del serenazgo y satisfacción, de una asociación de vecinos en Lurigancho – Chosica, 2024. Agradecemos sinceramente su participación y le pedimos que responda con honestidad. La información recopilada se utilizará exclusivamente para propósitos académicos.

Cuestionario para determinar la calidad de servicio y la satisfacción

Preguntas Respuestas 136 Configuración

Filas		Columnas	
1. ¿El Personal de serenazgo está disponibl...	X	<input type="radio"/> 1	X
2. ¿ El personal de serenazgo de su distrito ...	X	<input type="radio"/> 2	X
3. ¿Cuándo ha solicitado asistencia por par...	X	<input type="radio"/> 3	X
4. ¿El personal de serenazgo tiene el conoci...	X	<input type="radio"/> 4	X
5. ¿El personal de serenazgo cuanta con eq...	X	<input type="radio"/> 5	X
6. ¿ El serenazgo realiza campañas de conc...	X	<input type="radio"/> Añadir una columna	
7. ¿El serenazgo asiste rápidamente para e...	X		
8. ¿El personal de serenazgo contesta con ...	X		
9. ¿ El proceder y la forma de ejecutar del s...	X		
10. ¿La conducta y la forma de proceder de...	X		
11. ¿El serenazgo ejecuta los protocolos en...	X		
12. ¿Serenazgo ofrece soluciones alternativ...	X		
13. ¿El personal de serenazgo responde a s...	X		
14. ¿La municipalidad distrital cumple con l...	X		
15. ¿El serenazgo se ocupa en la necesidad...	X		
16. ¿La municipalidad distrital da a conocer...	X		

Fotos de algunos encuestados

