



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de
servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de
Miraflores Lima 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTORA:

Mgtr. Melissa Veruska López Álvarez

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): LOPEZ ALVAREZ, MELISSA VERUSKA

Para obtener el Grado Académico de *Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad*, ha sustentado la tesis titulada:

SEGURIDAD CIUDADANA Y TRANSPARENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES LIMA 2017

Fecha: 22 de agosto de 2018

Hora: 12:00 m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osores

SECRETARIO: Dr. Jaime Agustin Sánchez Ortega

VOCAL: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

Firma:

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por Mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

None

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi tesis a Dios por darme la vida, a mi familia por brindarme su apoyo incondicional, a mi esposo y a mi pequeña hija Zaharita que son mi fuerza y motivación más grande para seguir avanzando en el camino de la superación personal y profesional.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo y sus docentes por apoyarme en mi desarrollo profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Melissa Veruska López Álvarez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017”, presentada, en 138 folios para la obtención del grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de agosto de 2018

Melissa Veruska López Alvarez
DNI: 44389102

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017. Por ello se buscó demostrar la influencia entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones y en el sétimo capítulo las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
I. Introducción	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	43
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Hipótesis	45
1.7 Objetivos	46
II. Método	47
2.1. Diseño de investigación	48
2.2. Variables, operacionalización	49
2.3. Población y muestra	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.5. Métodos de análisis de datos	70
2.6. Aspectos éticos	70
III. Resultados	71
IV. Discusión	85
V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	92
VII. Referencias	94
Anexos	103
Matriz de consistencia	104

Instrumentos	107
Base de datos	123
Otras evidencias	131

Lista de tablas	Página
Tabla 1. <i>Factores de la seguridad ciudadana</i>	26
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable: Seguridad Ciudadana</i>	49
Tabla 3. <i>Operacionalización de la variable: Transparencia</i>	50
Tabla 4. <i>Operacionalización de la variable: Calidad de servicio ciudadano</i>	51
Tabla 5. Relación de validadores	56
Tabla 6. Comunalidades	56
Tabla 7. Varianza total explicada	57
Tabla 8. Matriz de componente	59
Tabla 9. Comunalidades	60
Tabla 10. Varianza total explicada	61
Tabla 11. Matriz de componente	63
Tabla 12. Comunalidades	64
Tabla 13. Varianza total explicada	65
Tabla 14. Matriz de componente	67
Tabla 15. Confiabilidad Cuestionario	69
Tabla 16. Seguridad Ciudadana	72
Tabla 17. Transparencia	73
Tabla 18. Transparencia Percibida por dimensiones	74
Tabla 19. Calidad de servicio ciudadano	75
Tabla 20. Calidad de servicio ciudadano por dimensiones	76
Tabla 21. Información de ajuste de los modelos(hipótesis general)	77
Tabla 22. Pseudo R cuadrado	77
Tabla 23. Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 1)	78
Tabla 24. Pseudo R cuadrado	79
Tabla 25. Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 2)	80
Tabla 26. Pseudo R cuadrado	80
Tabla 27. Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 3)	81
Tabla 28. Pseudo R cuadrado	82
Tabla 29. Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 4)	82
Tabla 30. Pseudo R cuadrado	83

Tabla 31. Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 5)	85
Tabla 32. Pseudo R cuadrado	84

Lista de figuras		Página
Figura 1	Gráfico de sedimentación	58
Figura 2	Gráfico de componente rotado	60
Figura 3	Gráfico de sedimentación	62
Figura 4	Gráfico de componente rotado	64
Figura 5	Gráfico de sedimentación	65
Figura 6	Gráfico de componente rotado	68
Figura 7	Seguridad Ciudadana	73
Figura 8	Transparencia	73
Figura 9	Transparencia Percibida por dimensiones	74
Figura 10	Calidad de servicio	75
Figura 11	Calidad de servicio por dimensiones	76

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la influencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Dicho estudio empleo el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los usuarios de la Municipalidad de San Juan de Miraflores 2017. Se utilizó el muestreo aleatorio probabilístico de carácter censal. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach.

Concluyéndose que la seguridad y la transparencia inciden positivamente en la calidad de servicio ciudadano en la municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Palabras Claves: seguridad ciudadana - transparencia – calidad de servicio

Abstract

The purpose of this research is to determine the influence of citizen security and transparency in the quality of citizen service in the Municipality of San Juan de Miraflores Lima 2017.

This study used the hypothetical deductive method, of non-experimental, transversal design. The population was constituted by the users of the Municipality of San Juan de Miraflores 2017. Probabilistic random sampling of census character was used. To construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments, content validity has been considered, using the Expert Opinion Technique and its instrument is the Expert judgment report of the study variables; We used the survey technique and its instrument the questionnaire, with Likert scale questions. For the reliability of the instruments, Cronbach's Alpha was used.

Concluding that security and transparency have a positive impact on the quality of citizen service in the municipality of San Juan de Miraflores Lima 2017.

Keywords: citizen security - transparency - quality of service

Resumo

O objetivo desta pesquisa é determinar a influência da segurança cidadã e a transparência na qualidade do atendimento ao cidadão no Município de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Este estudo utilizou o método dedutivo hipotético, de desenho transversal não experimental. A população foi constituída pelos usuários do Município de San Juan de Miraflores 2017. Utilizou-se amostragem aleatória probabilística do caráter censitário. Para construir, validar e demonstrar a confiabilidade dos instrumentos, considerou-se a validade de conteúdo, utilizando a Técnica de Opinião de Especialistas e seu instrumento é o Relatório de julgamento de especialistas das variáveis do estudo; Utilizou-se a técnica de pesquisa e seu instrumento o questionário, com questões de escala Likert. Para a confiabilidade dos instrumentos, foi utilizado o Alpha de Cronbach.

Concluindo que a segurança e transparência têm um impacto positivo na qualidade do serviço ao cidadão no município de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Palavras-chave: segurança cidadã - transparência - qualidade de serviço

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La “transparencia, la probidad y el buen gobierno son pautas de actuación pública que cada día adquieren más importancia para el desarrollo de los países y el fortalecimiento de sus democracias: bajo los conceptos de transparencia, probidad y buen gobierno está la idea de ética pública, entendida ésta como la disciplina que se ocupa de estudiar y analizar el comportamiento capaz, responsable y comprometido de aquellos que se encargan de los asuntos públicos; durante mucho tiempo la razón de estado, fundamental para la conformación de los estados modernos, orilló la importancia de la probidad en el comportamiento de los servidores públicos; se tiene la impresión de que, incluso, principios centrales del Estado Democrático, como la publicidad, control y rendición de cuentas nunca han llegado a desarrollar la idea de ética pública en toda su envergadura; basta con observar el escaso conocimiento que tenemos del trabajo de nuestros políticos, la levedad del control parlamentario o el desconocimiento y desequilibrio que el ciudadano tiene ante las administraciones públicas.”

En este contexto todos los organismos de Estado tienen que ser transparentes en su gestión y facilitar a los ciudadanos la información que requieran, así mismo “los ciudadanos tienen derecho a sentirse seguros y protegidos en su vida diaria; durante la última década, a través del hemisferio se ha visto un creciente reconocimiento al marcado impacto que el crimen, el conflicto y la violencia tiene sobre la democracia y el desarrollo; muchos países en América enfrentan importantes desafíos a su seguridad, principalmente a partir de actividades de crimen organizados tales como narcotráfico, secuestro, corrupción, crimen, y pandillas; el crimen, la violencia y el conflicto siembran el miedo y la ansiedad acerca de la seguridad personal y dificulta el desarrollo económico transformando ciertas áreas menos atractivas para la inversión; al mismo tiempo, reduce las ganancias debido a la necesidad de seguridad privada para proteger tanto a empleados como al transporte de bienes; la indignación pública respecto a la falta de responsabilidad de las autoridades por promover la seguridad pública, reducir el crimen y la violencia y contener el conflicto ha repercutido en la falta de credibilidad de las instituciones públicas como el poder judicial, la policía y tiene negativos efectos en la credibilidad de la gobernabilidad democrática; así, una

pobre seguridad ciudadana puede afectar diferentes sectores de la población y generando costos directos e indirectos en lo social, económico y político.

La problemática de la presente investigación pretende encontrar el modelo de regresión logística que describe la relación entre la Seguridad Ciudadana y la transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de Santa Juan de Miraflores al 2017.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

Sosa (2015) en la tesis titulada *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*, La investigación adopta y utilizada varias metodologías y análisis. En el modelo preconcebido para la comprensión del fenómeno considerado, se puede decir que hay muchas similitudes con los proyectos de investigación que se refiere a problemas similares. A esto, el estudio se utiliza de los siguientes elementos: En el primer paso, el fundamento y la preparación de la Administración Pública y la Administración Pública en México fue revisada. La segunda estrategia consistió en el uso de las cualitativas y cuantitativas técnicas para obtener información privilegiada en las percepciones y las acciones que se han implementado por los distintos factores y las instancias implicadas en las políticas que se han implementado en el ámbito regional, nacional y nacional. Los resultados son las distingas de las limitaciones, debido a la falta de continuidad entre los líderes, las partes y la burocracia. La mayoría de las reformas de gestión con base en el desempeño implementadas en ya un buen número de países de los diferentes continentes, después de la crisis del Estado de bienestar, han estado orientadas al propósito de superar la fragmentación gubernamental e impulsar la eficiencia y eficacia de las acciones, programas y políticas del gobierno frente a la limitación creciente de los recursos fiscales necesarios para atender las crecientes necesidades sociales de la población (Dussauge, 2009).

González (2014) en la tesis elaborada *factores que inciden en la participación ciudadana y toma de decisiones en seguridad pública en el municipio*

de valle de Santiago, Guanajuato, cuyo objetivo es evaluar que el desconocimiento y la desconfianza son algunos de los factores que inciden en la participación ciudadana y toma de decisiones de seguridad pública en el Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato. El modelo de investigación fue el método mixto -cualitativo y cuantitativo-; donde el primero es a través de la entrevista al Presidente Municipal y a Grupos de Enfoque, representativos de la población del Municipio en estudio, tanto urbana como rural, mediante preguntas abiertas que permitan conocer la concepción que tienen de participación ciudadana e inseguridad, de las acciones del gobierno municipal, de cómo incentivan la participación; así como de parte del gobierno municipal conocer que acciones han tomado para incentivar la participación, que grado de confianza se tiene en la policía municipal. Del método cuantitativo se utiliza la encuesta con preguntas abiertas para medir el conocimiento, a las cuáles se les asigna una ponderación, así como preguntas con respuesta en escala de Likert para medir el grado de confianza que tiene la ciudadanía en el gobierno, la policía, en tránsito municipal, así como su interés en participar en el tema de la seguridad pública. Información que se interpreta empleando el Statistic Package for Social Sciencies -SPSS. La integración del presente trabajo se considera como de diseño de investigación exploratoria correlacional, Se precisa que los factores que inciden son el desconocimiento y la desconfianza. Aseveración que se plantea como la hipótesis misma, la cual tiene respuesta en la información recabada en campo a una muestra representativa de la ciudadanía del Municipio de Valle de Santiago Guanajuato, atendiendo al censo del INEGI 2010. La información recolectada para determinar la correlación de las variables independientes "desconocimiento y desconfianza" y llegar a la comprobación de la hipótesis, su reforzamiento con la información generada a través de los grupos de enfoque y entrevista al Presidente Municipal en el método cualitativo.

Hernández (2010). Tesis Doctoral: *El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación*. Universidad Carlos III de Madrid. El autor concluye que: La libertad de expresión que había sido dotada de un contenido a favor de las personas para estar informados de hechos noticiosos y de expresar sus ideas, ha ido fortaleciéndose

respecto de un derecho más general, es decir, ahora también estamos en presencia de un derecho a la información que contiene los elementos a comunicar, recibir y divulgar información, que por la vía interpretativa de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y recientemente por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, en el núcleo del derecho a la información también se encuentra el derecho de acceso a la información pública. Los Estados que se consideren democráticos, deben, entre otros aspectos, tener garantizado a favor de cualquier persona el derecho de acceso a la información pública. Lo anterior, permitirá una participación más activa en los asuntos públicos y coadyuva para que el Poder Público lleve a cabo una política de Estado a favor de la transparencia y la rendición de cuentas, de esta manera se evalúa de manera constante el ejercicio del Poder. En el desarrollo de una ley en materia de transparencia y libre acceso a la información pública deben ser considerados una serie de principios que hacen que el sistema sea eficaz. En el desarrollo de una ley en materia de transparencia y libre acceso a la información pública deben ser considerados una serie de principios que hacen que el sistema sea eficaz.

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Farfán (2015) en la investigación titulada *la gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima*, tuvo como objetivo la relación que existe entre la gestión del servicio y la satisfacción de los clientes teniendo como objetivo principal: Desarrollar una propuesta de gestión de servicio para el museo de San Francisco que permitirá optimizar la satisfacción de sus clientes. Es una investigación cuantitativa que parte de un estudio descriptivo pues busca medir, evaluar y recolectar información sobre las variables de estudio; y correlacional, ya que, analiza la relación e influencia entre estas dos variables. El nivel de la investigación es básica-aplicativa, puesto que, considera las bases teóricas como fundamentos y las aplica a un contexto determinado: El Museo de San Francisco. “Para el recojo de información se aplicó cuestionarios, entrevistas y observación directa a los procesos y clientes (internos y externos) del museo. Además, se utilizaron indicadores de gestión para comprobar y medir tanto la información como los resultados. La información recolectada se obtuvo a partir de dos unidades de análisis: Clientes internos (personal) y clientes externos

(visitantes); sobre los cuales se recogió información acerca de niveles de satisfacción, servicio, calidad y percepción. De esta manera, se identificó aspectos a mejorar mediante la propuesta de gestión del servicio. Se ha podido determinar que la satisfacción de los visitantes está relacionada al cumplimiento y superación de sus expectativas. Además, se ha identificado que el personal ofrecerá un servicio de calidad siempre y cuando esté satisfecho con las actividades que realiza. De tal manera, la investigación concluye que la gestión del servicio se relaciona e influye directamente en la satisfacción de los clientes, pues si ésta es gestionada eficientemente se obtienen mejoras en los procesos, las relaciones del personal y el producto final.”

Salazar (2014) en la investigación titulada *El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy*, cuyo objetivo es demostrar que el Control Interno es una herramienta de apoyo para el gerente público de hoy, pues lejos de entorpecer las actividades inherentes a las funciones públicas, principalmente en el gerenciamiento público, el Control Interno busca brindar una seguridad razonablemente de que en el proceso de alcanzar los objetivos institucionales, también se alcanzarán objetivos gerenciales relacionados con la calidad de los servicios públicos que se prestan, el cumplimiento del marco normativo, haciendo un buen uso del recurso público. “La investigación se ha organizado en tres componentes. Para entender el sentido del Control Interno, primero se presenta sus características, a partir de los lineamientos de la CGR y el INTOSAI10. El segundo componente, muestra los avances de la implantación de los Sistemas de Control Interno en los diecisiete (17) Ministerios y la Presidencia de Consejo de Ministros, el resultado de la aplicación de encuestas que muestran la percepción sobre el Control Interno, y un análisis de los problemas estructurales que podrían dificultar en la práctica a la implementación del Sistema de Control Interno desde el Poder Ejecutivo y el Sistema Nacional de Control. En tercer Lugar, se presentará un caso donde sin la necesidad de contar con todo el Sistema de Control Interno, el haber implementado controles internos desde ya permiten advertir mejoras en el gerenciamiento público, como es la transparencia en el desarrollo de las funciones y toma de decisiones, mejoras en la organización

interna con la identificación de tareas y niveles de responsabilidad, aspectos que favorecen la rendición de cuentas y el control posterior”.

Arrué (2014) en la investigación titulada *análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*, que tuvo por objetivo desarrollar un estudio sobre cómo los usuarios perciben el nivel de calidad de los servicios de atención brindados por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto: Utilizó una investigación de diseño descriptivo no experimental, transversal. “La percepción de calidad incide en la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la orientación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Éste es un aspecto de gran significancia el cual tiene como objetivo mejorar la atención a los usuarios, desarrollando acciones que atenúen la diferencia que existe entre lo que espera el usuario del organismo regulador (expectativas) y lo que realmente recibe de éste, dado que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, son temas que han traspasado la barrera de la empresa privada y actualmente están tomando relevancia, sobre todo a nivel latinoamericano, en los procesos de modernización que está viviendo el sector público. Los resultados de la investigación señalan que la percepción de la calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.”

Elera (2010). Tesis Doctoral: *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. La presente investigación tiene como propósito identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional. En la muestra participaron un total de 148 alumnos de 5º de secundaria y sus padres, y el total de docentes, a quienes se les aplicó una encuesta para recoger sus percepciones respecto a las variables mencionadas. El autor concluye que: “Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva, pero en un nivel medio, expresando que los usuarios

internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. La relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es significativa, pero la correlación se da en un nivel positivo débil, según los docentes, la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, pero su coeficiente de correlación es positiva pero en un nivel débil, según los docentes, entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo no existe una relación significativa, según los docentes, pero según los padres de familia dicha relación si es significativa, aunque los coeficientes de correlación son positivos en un nivel débil. Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia. La relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia. Pero en forma similar a los otros casos se da con un coeficiente de correlación positiva débil. Finalmente, la correlación no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes, con un coeficiente de correlación positiva muy débil, y es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio.”

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de la variable seguridad ciudadana

Características de la variable seguridad ciudadana

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2013), la inseguridad ciudadana se ha convertido en un reto inaplazable para el desarrollo humano de América Latina y el Caribe. Los ciudadanos de la región señalan el delito y la violencia como factores que limitan sus oportunidades reales y su derecho a vivir una vida libre de temor y de amenazas. Cinco de cada diez latinoamericanos perciben que la seguridad en su país se ha deteriorado. Esta percepción de la inseguridad tiene como telón de fondo un mapa de la región caracterizado por graves niveles de violencia letal y delito.

A este mapa de la inseguridad se agrega un conjunto de amenazas, algunas de las cuales han recrudecido en los últimos años, tales como la delincuencia organizada, la extorsión y los secuestros. Otras manifestaciones de la inseguridad con impactos tanto en el ámbito privado como en el ámbito público incluyen la violencia de género, el delito callejero, la corrupción y la violencia ilegal por parte de actores estatales, así como el delito y la violencia ejercidos por y en contra de los jóvenes.

En nuestro país, según el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC, 2013), la inseguridad ciudadana constituye uno de los problemas principales de los peruanos y por ende es uno de los temas prioritarios no sólo del actual Gobierno, sino también en muchos de los países de la región y, en consecuencia, la inmediata solución de este problema es uno de los objetivos del Estado. En el Perú se ha dado pasos importantes en materia de seguridad ciudadana partir de setiembre del 2002, cuando por primera vez el Acuerdo Nacional, en forma seria y responsable, analizó la seguridad ciudadana en nuestro país, teniéndose como resultado la dación de la séptima política de Estado que precisa como necesidad prioritaria la erradicación de la violencia y el fortalecimiento el civismo y la seguridad ciudadana con participación activa de la ciudadanía.

Como resultado, se promulga en el año 2003 la Ley N° 27933, Ley que crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, el cual tiene como su máximo organismo al Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana-CONASEC y está integrado por 1858 instancias descentralizadas a nivel nacional, que son denominadas Comités de Seguridad Ciudadana Regional (26), Provincial (194), y Distrital (1,638). En ese sentido, el esfuerzo por la seguridad ciudadana tiene carácter intersectorial, involucra a todos los niveles de gobierno y comprende la acción conjunta entre el Estado y la ciudadanía. En el ámbito de los Gobiernos Regionales y Locales, su accionar debe articularse con la Policía Nacional del Perú, donde el liderazgo político lo ejerce la autoridad elegida democráticamente (presidente regional o alcalde), mientras que el liderazgo operativo le corresponde a la autoridad policial. Así también, se requiere del compromiso a través de los Comités de Seguridad Ciudadana, de los representantes del Poder Judicial,

Ministerio Público, Justicia, Economía, Educación, Salud, Defensoría del Pueblo, colegios profesionales, universidades, sociedad civil, porque la seguridad ciudadana en su esencia sobrepasa la esfera de la acción policial, privilegiando la prevención antes que la represión.

Paralelamente, se dictaron una serie de dispositivos legales relacionados con las funciones de las instituciones que intervienen en la seguridad ciudadana y posteriormente normas que permiten la participación de los Gobiernos Regionales y Locales en temas inversión en seguridad ciudadana. Con este marco legal, se ha procedido a dinamizar el SINASEC a través de la conformación de Comités de Seguridad Ciudadana, a nivel Distrital, Provincial y Regional, los mismos que constituyen soportes fundamentales en el fortalecimiento de este trabajo en sus respectivas jurisdicciones.

En cuanto a los instrumentos de gestión de la Municipalidad de San Juan de Miraflores sobre esta materia, la Política de Seguridad Ciudadana del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2011-2014 (MDB, 2011) consideraba el desarrollo de mecanismos de participación municipal en la Seguridad Ciudadana, como parte de sus competencias y responsabilidades que le asigna la Constitución Política a los Gobiernos Locales. Esto también estaba en armonía con el concepto de que la Seguridad Ciudadana es la acción integrada que desarrolla el Estado con la colaboración de la ciudadanía y de otras organizaciones de bien público, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica y ordenada de vías y de espacios públicos y, en general, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes.

El PEI, aún vigente, proponía una gestión municipal basada en 4 pilares básicos (democratización local, modernización funcional, reactivación económica y saneamiento financiero) para para emprender los cambios y las reformas que el distrito necesita. Éstos, a su vez, contribuirían a mejorar gradualmente la seguridad ciudadana, la limpieza pública, el ornato de la ciudad, los programas sociales a favor de la población menos favorecida y asimismo a la promoción de la inversión inmobiliaria en el distrito.

Según este PEI, el crecimiento de unidades catastrales de 29,868 en 2006 a 36,760 en 2011 en el distrito generará una demanda equitativa de mayores servicios públicos y privados. Entre los primeros destacan la limpieza pública, áreas verdes, seguridad ciudadana, mientras que entre los segundos los de agua, luz y desagüe, conexiones domiciliarias de gas, cable, etc. Todo ello significará un mayor movimiento económico y comercial, asociado a su vez a una mayor inversión y renta municipal.

El Objetivo Estratégico III.2 del PEI ha sido “Ampliar y mejorar los servicios de seguridad a la ciudad”, y el III.2.3 “Ampliar y mejorar los servicios de seguridad ciudadana”, que se implementaría a través de:

Mejorar el sistema de vigilancia y control de las normas municipales, para garantizar a los ciudadanos la adecuada prestación de los servicios públicos y privados.

Potenciar el servicio de Serenazgo para garantizar el resguardo de la ciudadanía y dar apoyo en casos de emergencias.

Promover la organización y preparación de la población para la prevención y disminución de riesgos en casos de desastres naturales.

Por otro lado, el Plan Descentralizado de Seguridad Ciudadana-PDSC 2011-2014 de la Municipalidad de San Juan de Miraflores tiene los siguientes principios:

Acercar el servicio a la ciudadanía, con el funcionamiento de 04 sectores movibles, debidamente equipadas con recursos de personal y de logística.

Internalización del problema, en la población se acepta que este es un asunto principal a resolver y depende del involucramiento ciudadano, la participación y aporte puede ser mínimo, pero será decisivo en el combate a la delincuencia, el “vecino-vigilante” es el principal actor de esta estrategia.

Actuación interactiva de la población con la autoridad política, y policial nacional, dentro del ordenamiento jurídico existente el campo de la seguridad ciudadana, así como del respeto mutuo entre el ciudadano residente del distrito.

A su vez, el Planeamiento Estratégico de este PDSC comprende dos acciones:

Labor organizativa vecinal con la población de cada sector en que se divide en distrito para los fines de la seguridad ciudadana, a través de las denominadas patrullas de mi barrio, patrullas escolares y agentes vecinales.

La ciudad dividida en sectores demográficos permite la asignación de recursos de personal y logísticos, los que están enlazados a la vez a un sistema integral entre el Serenazgo y la Policía Nacional del Perú-PNP.

Por otro lado, Álvarez (2008) indica que la evaluación de la seguridad en la región tiene dos grandes dimensiones:

La evaluación de la situación de la violencia y el delito comparada entre los países de la región.

La evaluación institucional; es decir, una fotografía de los principales aspectos del funcionamiento y organización de las instituciones del sector de seguridad pública”.

Tabla 1

Factores de la seguridad ciudadana

Dimensiones de la evaluación de la seguridad ciudadana	
Evaluación situacional	Evaluación institucional
La dimensión subjetiva	Gobierno de la seguridad
La dimensión objetiva	Sistema de prevención social de la violencia y el delito
	Sistema policial
	Sistema de persecución penal
	Sistema de seguridad privada

Definiciones de la variable seguridad ciudadana

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013, p. 7ss) indica que la seguridad ciudadana es sólo uno de varios componentes de la seguridad humana, aquel responsable de enfrentar las amenazas violentas y delictivas contra las personas y sus bienes. Añade que tiene dos acepciones:

La primera la define como la condición —objetiva y subjetiva— de encontrarse el individuo libre de violencia o amenaza de violencia, o despojo intencional por parte de otros. El concepto de violencia denota el uso o amenaza de uso de la fuerza física o psicológica con el fin de causar daño o doblegar la voluntad. La noción de despojo remite al acto de privar ilegítimamente de su patrimonio a una persona física o jurídica.

La segunda acepción es la acción destinada a proteger a los ciudadanos frente a los hechos de violencia o despojo, lo que se persigue con una política pública, entendida como los lineamientos o cursos de acción que definen las autoridades estatales. Esto constituye una obligación positiva del Estado derivada de sus compromisos internacionales para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley N° 27933 que crea el SINASEC (2003), en su artículo 2º, define a la Seguridad Ciudadana como “la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.”

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos de la Organización de Estados Americanos (OEA) en su artículo 21 sostiene que:

En los regímenes democráticos, el concepto de seguridad frente a la amenaza de situaciones delictivas o violentas, se asocia a la “seguridad ciudadana” y se utiliza en referencia a la seguridad primordial de las personas y grupos sociales. Del mismo modo, contrariamente a los conceptos también utilizados en la región de “seguridad urbana” o “ciudad segura”, la seguridad ciudadana se refiere a la seguridad de todas las personas y grupos, tanto en las zonas urbanas como rurales.

La reforma constitucional del 2002 (Ley N° 27680 del 07 de marzo de 2002), modifica el Capítulo referido a la Descentralización, por lo que los Departamentos se convierten en Regiones y el artículo 197º es reemplazado por el artículo 195º que introduce el siguiente texto: “Las municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local. Asimismo, brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a ley”. Es decir, con esta modificación constitucional se incluye la participación vecinal en el desarrollo local, así como el liderazgo de las municipalidades en la seguridad ciudadana con la cooperación de la Policía Nacional (SINASEC, 2013, p. 6).

El Centro de Investigación Parlamentaria (2015, p. 3) indica que:

El concepto de seguridad ciudadana está relacionado con los derechos humanos vinculados a la vida, la integridad física, psíquica y moral de las personas y su patrimonio; responde a la necesidad de

estar libres de temor y amenazas y está consignado en Constituciones y leyes, así como en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas, y, en el caso de América Latina, en la Declaración de la OEA en Montrouis (Haití).

Portugal (2016, p. 2) define seguridad como “la necesidad básica de la persona, grupos humanos y un derecho inalcanzable, inalienable del hombre, de la sociedad y del Estado”. Además, la asocia a los siguientes conceptos: confianza, tranquilidad, prevención, protección, preservación, previsión, defensa, control, estabilidad y garantía. Considera que el concepto de orden público como garantía y límite de la libertad (por el que nadie puede hacer nada que sea perjudicial a los demás), ha evolucionado hacia el de seguridad ciudadana, mucho más amplio, y que incorpora los valores del Estado social y democrático de Derecho.

1.3.2. Bases teóricas de la variable transparencia

Definición de Transparencia Percibida.

Martínez (2016): “La transparencia en la función pública puede ser entendida como un atributo, una práctica, una garantía legal, un valor organizacional o un elemento que contribuye a fortalecer los valores de la democracia y a incrementar la eficacia en el quehacer gubernamental. Parece existir un consenso académico y en el discurso político en torno a los beneficios y características positivas que entraña la transparencia para fortalecer y democratizar al poder público”. (p.22).

Martínez (2016, cita a Cosío, 2005): “La transparencia es una condición del Estado de derecho, no tanto porque el concepto descansa en ese elemento específico, sino porque su funcionamiento general pasa por la obtención de información... (y) el incremento de la disponibilidad de información aumenta en la calidad de la información de la ciudadanía y, aumenta así las posibilidades de control de los actos del poder público. Adicionalmente, facilita el conocimiento de cómo actúan esos órganos, lo que, a su vez, aumenta la calidad de las prestaciones otorgadas y tenderá a impedir que, por la vía de la corrupción, se tomen decisiones alejadas de los parámetros de otorgamiento de bienes o servicios” (p.12).

Martínez (2016, cita a Ugalde, 2002): “Define la transparencia como una característica que abre la información de las organizaciones políticas y burocráticas al escrutinio público, mediante sistemas de clasificación y difusión que reducen los costos de acceso a la información del gobierno la transparencia es aquella acción del gobierno tendiente a abrir la información que está en posesión de las entidades públicas para que pueda ser vista por la sociedad, es decir, “poner la cosa pública en una especie de vitrina para su constante escrutinio” (p.12).

Martínez (2016, cita a Zepeda, 2008): “La transparencia en los asuntos del Estado”, no es una moda ni una ocurrencia académica de última hora, todo lo contrario: la transparencia es un concepto que tiene una larga historia intelectual, una profunda raigambre filosófica que halló su lugar central en las construcciones del pensamiento más importantes”. (p.12)

Básicamente es el acceso a la información pública, siempre y cuando estas instituciones cumplan con la Ley en publicar los datos de su gestión, es percibida por que el usuario lo ve. Lo analiza y siente el acceso a la información.

Aproximaciones a la transparencia.

Martínez (2016): Define que: El concepto de transparencia en la administración pública, como vimos, está asociado a la posibilidad de poder “ver” qué ocurre en el gobierno. Qué se hace con los recursos públicos, cómo se ejercen, cómo se deciden y definen las políticas y programas gubernamentales, quiénes son los beneficiarios de dichos programas, quiénes reciben y a cuánto ascienden los recursos entregados a particulares, cómo están estructuradas y normadas las funciones de las oficinas públicas y un largo etcétera. Observar o constatar lo que pasa en el gobierno pasa necesariamente por conocerla información que éste maneja. Más adelante abordaré el tema de la información como activo de las administraciones públicas, pero baste señalar aquí que un principio organizacional en la gestión de gobierno implica que todas las decisiones que se tomen deben estar documentadas de principio a fin. Además, esa documentación de las decisiones públicas debe ser de tal forma apegada a las normas y ordenamientos, que no puede quedar duda de que su actuar, además de estar apegado a la ley y

abierto al escrutinio público, puede debatirse y defenderse de posibles cuestionamientos y, principalmente, se pueden ejercer de manera clara para resolver los problemas públicos. Al respecto, Valverde sostiene que al volver accesible la información a todos los actores interesados se permite su revisión y análisis, así como la detección de posibles anomalías. Por lo tanto, “incluye cuestiones como la publicación de cuentas y presupuestos gubernamentales auditados, estadísticas financieras. (.16).

La transparencia propicia un ambiente de confianza y garantías de sinceridad entre los diferentes actores o agentes que administran los bienes de la comunidad.

Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Defensoría del Pueblo (2013). Lo explica como: Una característica esencial de todo Estado Democrático y Constitucional es la publicidad de sus actos y la transparencia de la administración estatal en la gestión de los asuntos públicos. Ello implica que los funcionarios públicos rindan cuentas sobre las decisiones que adoptan y que las personas puedan solicitar y acceder a la información completa y veraz que debe obrar en las entidades públicas. De esta manera, la transparencia en la gestión pública contribuye a prevenir la corrupción, fortalecer el vínculo entre el Estado y la población, y promover la vigilancia ciudadana. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado actividades orientadas a promover el cumplimiento de las normas constitucionales y legales que regulan los mecanismos de transparencia en la gestión pública: implementando estrategias para la prevención de la vulneración del derecho de acceso a la información, supervisando trimestralmente los portales de transparencia de los gobiernos regionales y locales, y promoviendo la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas.(p.1).

Se parte del principio de rendición de cuentas informados a la opinión pública, para lo cual se publicará en el portal de transparencia de la institución pública, sin restricciones de acceso a la ciudadanía.

Transparencia como política de estado.

Mezones (2016). Explica que: La transparencia, entendida como la obligación del Estado de proveer información sistemática a los gobernados, debe permitir que sea explícito para cualquier ciudadano no sólo qué hace su gobierno y cómo lo hace, sino además cómo se hace y porqué se tomaron ciertas decisiones que dejaron de lado otras posibilidades (CLAD, 2005). La corrupción, en sus múltiples formas, constituye una sangría para las instituciones de nuestro país, socava los fundamentos económicos de un crecimiento sostenible, distorsiona el propio Estado de derecho, socava la confianza en las instituciones pública y contribuye impedir la realización del desiderátum de crear sociedades democráticas prósperas y equitativas. En los programas públicos, la corrupción, representa un gran obstáculo al desarrollo sostenido y tiene como consecuencia una pérdida de fondos públicos necesarios para la educación, la salud y el alivio de la pobreza, tres pilares del desarrollo social de nuestros países (BID, 2005). Ante ello, la sociedad en su conjunto exige plena transparencia, y erradicación de todas las formas de corrupción, bajo la premisa de que la disminución de la corrupción permitirá dedicar plenamente los limitados recursos públicos hacia la solución efectiva de los problemas de la población. (p. 14).

La sociedad o el colectivo ciudadano exige cero corrupciones, transparencia en el uso de los recursos públicos y equidad en la gestión administrativa de las instituciones públicas.

Logros de la Transparencia

Cunill (2015). Lo describe como: Aun cuando no hay una relación unívoca, es más o menos obvio que la transparencia puede limitar la corrupción y disminuir los abusos de poder. De hecho, por ejemplo, la mera publicación en Internet de los sueldos de los funcionarios públicos puede inhibir la auto concesión de privilegios. Por otra parte, los portales de compras gubernamentales que centralizan las licitaciones pueden inhibir la corrupción al permitir, entre otras cosas, las comparaciones instantáneas de precios. En este mismo sentido, hay también evidencias de que la simple publicación de ciertas informaciones puede mejorar los servicios al asegurar que los financiamientos lleguen realmente a ellos. Bajo este

marco, el Banco Mundial (2004) incluso sostiene que quizás el medio más poderoso de incrementar la voz de los pobres en la formulación de políticas sea una mejor información. Avala esta afirmación el caso de Uganda, donde una vez que el gobierno supo que sólo el 13% del gasto recurrente para educación primaria estaba llegando a las escuelas primarias, lanzó una campaña mensual por la prensa sobre la transferencia de fondos e influyó para que las autoridades escolares fijaran el presupuesto completo en la puerta de las aulas, asegurando así un cambio radical de 95%(p. 28).

Los términos de transparencia están ligados a democracia, credibilidad, ciudadanía, manejo de fondos públicos, información, etc. Todos estos términos tienen un tremendo impacto en la colectividad pues de acuerdo a su buen uso genera confianza y participación y caso contrario estimula la lucha anti corrupción.

Ética y Transparencia

Aponte (2015). Expone que: El principio de apego a la legalidad y normatividad de la administración pública está vigente, y cada día avanza desarrollándose más como condición fundamental para la vida democrática y social de los Estados contemporáneos. Es sabido que la administración pública y gobierno únicamente pueden obrar en el sentido señalado por leyes y ordenamientos jurídicos que le atañen; sin embargo, el fenómeno de la corrupción implica un quebranto abrupto de ese principio. Podemos señalar concretamente cinco elementos que componen básicamente a la ética pública: cumplir la ley; servir el interés público; analizar las consecuencias; asumir la responsabilidad,¹ y actuar con sentido y conciencia social. Cumplir con la ley exige que los servidores públicos obren de acuerdo a lo señalado como las reglas del juego burocrático preservando el valor de la legalidad, que es incuestionable para la construcción de un verdadero Estado de Derecho. El imperio de la ley es la resultante histórica de las revoluciones sociales de los siglos XVIII, XIX y XX, en las que la principal consigna fue detener y acotar el poder del “príncipe”, reconociendo a los individuos como sujetos de derechos intrínsecos a su condición humana y civil. Sin el respeto a la ley y la operación dentro de la normatividad, el gobierno y la administración pública se convierten en enemigos de la sociedad por el uso desmedido del poder. La ética

pública deriva en servicios que presta la burocracia a la sociedad para alcanzar sus objetivos y satisfacer demandas que están instituidas en el Estado. Los servidores públicos utilizan medios e instrumentos que pertenecen a la colectividad, que deben ser manejados para satisfacerla, por lo que su ética debe servir al interés público. (p.188).

La ética como valor es el gran soporte de la transparencia, se vinculan por lo principios de legalidad, confianza, información, actitudes propias que debe tener todo funcionario público que ejerza un cargo con manejo de fondos públicos.

Teorías o Enfoques de la Transparencia

Arrasco (2012). Explica que: La transparencia y el acceso a la información pública influyen directamente en el perfeccionamiento del sistema democrático, favorecen las condiciones para incrementar la gobernanza y la gobernabilidad del país, por tanto, fortalecen el ejercicio pleno de los derechos fundamentales de la ciudadanía. En ese sentido, resulta necesario insertar ambos conceptos en todos los niveles de acción del Estado y, por tanto, implementar políticas públicas dirigidas a lograr mayores niveles de transparencia. Muestra de ello son los múltiples estudios y proyectos que vienen implementando organismos internacionales tales como las Naciones Unidas, el Fondo Monetario Internacional, Transparencia Internacional, entre otros, con la finalidad de que los Estados pongan en marcha prácticas que efectivicen el derecho fundamental de acceso a la información pública e institucionalicen la transparencia en su actuar. Conforme con ello, se desarrollan los temas de Transparencia y Acceso a la Información desde una perspectiva normativa – institucional, de manera que se pasa del ámbito teórico – conceptual, hacia las políticas, planes y acciones gubernamentales que buscan efectivizar el ejercicio del Derecho de acceso a la información pública e incorporar y fortalecer la aplicación del Principio de Transparencia. (p.25).

Se deben establecer o comunicar claramente los derechos de acceso a la información pública y sus normas que permiten la socialización de la información.

Dimensiones de Transparencia.

De acuerdo con el instrumento Encuesta de Transparencia del autor. Ruiz Orbegoso Carlos, del año 2016, considera dos dimensiones: comunicación interna y comunicación externa, las mismas que son definidas a continuación:

Dimensión de Comunicación Interna

Medrano (2012, cita a Pizzolante, 2004): “La comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global”. (p.1).

Naranjo (2014, cita a Ramos 1991): “La comunicación interna está conformada por todos aquellos medios informativos que se emplean en la organización: avisos, memorandos, circulares, boletines, órdenes de trabajo, etcétera. Este tipo de comunicación se efectúa solo cuando el emisor y el receptor pertenecen al mismo grupo de trabajo de la organización “. (p.1).

Naranjo (2014, cita a Collado, 1997): “Es importante señalar como el especialista Carlos Fernández Collado define la comunicación interna como: “Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”. (p. 1).

Comunicación interna es hacia dentro de la organización, circula por diferentes canales y niveles, pero todos reciben la información en forma oportuna y veraz.

Dimensión de Comunicación externa

Morales (2009): “La comunicación externa es la trasmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto. Para la organización que tiene su atención centrada en sus clientes, es fundamental

mantener un doble flujo de comunicación: Recibir información sobre las variaciones en la dinámica del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, para poder definir su estrategia y sus políticas; y proyectar sobre el ámbito social una imagen de empresa fundada en información sobre su dinámica interna y su acción objetiva sobre el medio social. Los interlocutores privilegiados de esa comunicación son los clientes, los proveedores, la opinión pública y el gobierno”. (p.1).

Pérez (2016): “La comunicación exterior de una empresa es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos y servicios. La comunicación externa es la trasmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto. Para la organización que tiene su atención centrada en sus clientes, es fundamental mantener un doble flujo de comunicación: Recibir información sobre las variaciones en la dinámica del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, para poder definir su estrategia y sus políticas; y proyectar sobre el ámbito social una imagen de empresa fundada en información sobre su dinámica interna y su acción objetiva sobre el medio social. (p. 1)

Muñiz (2014): “La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales. Por ello, liderar bien exige comunicar bien’. (p.2).

Comunicación externa es hacia el exterior de la organización, expresamente a clientes, proveedores y público en general, es un apoyo para el marketing y a la publicidad.

1.3.3. Variable calidad de servicio ciudadano

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) la calidad de servicio es:

La evaluación que nos indica las percepciones del usuario, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio. La evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio: tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. (p.8)

Para la SERVQUAL nos explican las diferencias entre las expectativas y la percepción de los clientes respecto a un servicio, para nuestro caso el servicio municipal. Además, los usuarios solo tienen la oportunidad de evaluar el servicio brindado.

Maldonado (2015) al referirse a la calidad de servicio, nos indica:

El servicio al cliente de calidad es un ingrediente vital en la capacidad de una empresa para mantener la rentabilidad y el éxito continuo en el negocio. No sólo un servicio de calidad construye la lealtad para la compañía y el producto por encima de todas las otras formas de comercialización, casi garantiza la viabilidad de la empresa en el mercado diverso y competitivo de hoy. (p.65)

La percepción de calidad de servicio en el usuario es clave para la toma de decisiones del usuario, siendo también importante el nivel de respeto y cortesía necesarios para conservar la lealtad del usuario.

Jhon (2012) con respecto a la calidad de servicio, afirma que es:

Actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa. La calidad del servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia. En particular, cuando un número reducido de empresas ofrece servicio casi idéntico y compiten en

un área pequeña, establecer la calidad en el servicio es la única manera de distinguirse. (p.134)

Esto, esta ligada a la satisfacción del usuario y muchas personas se refieren a estas como si fuera lo mismo.

Para Miranda, Chamorro y Rubio (2012) al referirse a la calidad de servicio: “Se trata de una noción estrechamente unida al producto (bien material o servicio) pero independientemente de los procesos que se han llevado a cabo” (p.7).

Según Kurtz (2012) afirma que la calidad de servicio: “es la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa” (p.87).

Pérez (2014), cita a Ishikawa (1943), refiriéndose a la teoría de calidad total afirmó que:

De acuerdo con Ishikawa el control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico. El doctor Ishikawa expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc. Y los efectos que causa son: El producto empieza a subir de calidad, y cada vez tiene menos defectos. La mayor calidad determina que: Los productos son más confiables, los costos bajan, aumentan los niveles de producción, hay menos desperdicios y se reprocesa en menor cantidad, se establece una técnica mejorada, se disminuyen las inspecciones y pruebas, los contratos entre vendedor y comprador se hacen más racionales, crecen las ventas, los departamentos mejoran su relación entre ellos, se disminuye la cantidad de reportes falsos, se discute en un ambiente de madurez y democracia, las juntas son más tranquilas y clamadas, se vuelven más racionales las reparaciones y las instalaciones, las relaciones humanas mejoran.(p 22)

La calidad se realiza con la participación de todos los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales.

Evans & Lindsay (2008) afirmaron. “La calidad empieza con el cliente y por lo tanto entender sus necesidades es la base para mejorar y que las quejas se deben buscar activamente” (p.112).

Para elevar el nivel de calidad de servicio se debe entender las las necesidades de los usuarios, con el objetivo de satisfacerlos y elevar su su percepción de seguridad.

Aniorte (2013) con relación a las características del servicio de calidad indicó: (a) debe cumplir sus objetivos, (b) debe servir para lo que se diseñó, (c) debe ser adecuado para el uso, (d) debe solucionar las necesidades y (e) debe proporcionar resultados.

Para Miranda, Chamorro y Rubio (2012) cita a Ishikawa (1943), la teoría de calidad total, indican que:

El desarrollo de la calidad total se debe extender a todos los miembros de la organización, destacando por su clara orientación hacia las personas. Afirma que la dirección de la empresa debe estar basada en hechos y orientada al cliente, con la calidad como primera variable a considerar. (p.42)

Perez (2014), citando a Philip Crosby (1961), refiriéndose a sus catorce principios:

“Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad. Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo. Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización. El coste de calidad, es el coste de hacer las cosas mal y

de no hacerlo bien a la primera. Tener conciencia de la calidad, enseñar a la organización el coste de la no calidad para de esta manera evitarlo. Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones. Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder. Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre cómo elaborar y cómo se llevará a cabo el programa de mejora. Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización. Establecer las metas, fijar objetivos para reducir los errores. Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impidan el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos. Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas. Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación. Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo.” (p.24-25)

Vargas y Aldana (2007), citan a Horovitz, con relación al servicio al cliente, afirmaron:

“La excelencia se basa en un coeficiente de calidad que se deriva de la relación entre el valor obtenido y el precio que se ha pagado. Su teoría centra la atención en cómo competir a través del servicio y cómo mejorar la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora, desde los programas de fidelización de clientes, hasta la creación de cultura de servicio. Su premisa: la excelencia en el servicio lleva a alcanzar la satisfacción del cliente clave. Su metodología la basa en el programa de servicio, partiendo de un diagnóstico cuyo objetivo es establecer el cero defectos; y para tal efecto se generan estrategias de servicio, con opciones muy puntuales. Como mecanismo de gestión en el servicio, desarrolla la rueda de la fortuna de la gestión del servicio, que inicia en el conocimiento del cliente y analiza con el seguimiento y control. En la rueda utiliza la medición de la satisfacción del cliente y las normas de

calidad del servicio, para unir las expectativas de los clientes con la misión de la organización que ofrece el servicio. (p.44-45)”

Vargas y Aldana (2007), citando a Feigenbaum con referencia a la Teoría de calidad basada en la administración, afirmaron:

La calidad es un modo de vida corporativa, es una forma de administrar una organización. La calidad no sólo se centra en el proceso productivo, sino en todas las funciones administrativas de la organización, integrando así los conceptos de la teoría general de los sistemas de calidad. Es así como afirma que los elementos que constituyen el sistema no se centran en el área técnica de la empresa, sino que involucran aspectos administrativos, organizativos y mercadeo, que busca encontrar la satisfacción del cliente, gestión laboral y gestión económica. Feigenbaum decía que para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar cuando esté en manos del cliente “satisfecho”. (p.49)

Dimensiones de la variable calidad de servicio ciudadano

Puesto que se evaluará la seguridad ciudadana desde la dimensión subjetiva, o sea la percepción de los vecinos del distrito en cuanto servicio público municipal (Álvarez, 2008), se utilizarán fuentes de información orientadas a la calidad de los servicios para definir las dimensiones de esta variable. En ese sentido, se considerarán los criterios (dimensiones) de la metodología SERVPERF (*service performance*) para la medida de la calidad de servicio, que se compone de los mismos ítems y dimensiones que SERVQUAL (*SERVICE QUALity*), con la diferencia que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes (Eid, Cauchik y Abackerli, 2005).

Fiabilidad

Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (Minsa, 2011, p. 14). Es la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa

(Duque y Chaparro, 2012, p.167). Es la capacidad para prestar un servicio con precisión ((Eidet *al*, 2005, p. 282).

Capacidad de respuesta

Es la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (Minsa, 2011, p. 14). Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio (Duque y Chaparro, 2012, pg. 167). Es la voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar el servicio con prontitud y disponibilidad (Eidet *al*, 2005, p. 282).

Seguridad

Es el conocimiento, la credibilidad, profesionalidad y seguridad que construyen la confianza del cliente (Ramírez y Suárez, 2011, p. 19). Es el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad (Duque y Chaparro, 2012, p. 167). Es el conocimiento de los empleados y su capacidad para generar confianza (Eidet *al*, 2005, p. 282).

Empatía

Es el fácil acceso, la buena comunicación y el entendimiento con el cliente que llevan a un servicio personalizado que hace que el cliente se sienta único (Ramírez y Suárez, 2011, p. 19). Es el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes (Duque y Chaparro, 2012, p. 167). Es el grado de cuidado y atención personal concedido a los clientes (Eidet *al*, 2005, p. 282).

Elementos tangibles

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (Minsa, p. 14). Son las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal (Duque y Chaparro, 2012, p. 167). Es la apariencia de las instalaciones, equipos, personal involucrado y la comunicación (Eidet *al*, 2005, p. 283).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la incidencia de la Seguridad Ciudadana y la transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la incidencia de la Seguridad Ciudadana y la transparencia en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la incidencia de la Seguridad Ciudadana y la transparencia en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la incidencia de la Seguridad Ciudadana y la transparencia en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la incidencia de la Seguridad Ciudadana y la transparencia en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la incidencia de la Seguridad Ciudadana y la transparencia en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación Teórica

Martin (2009), Define:

En la actualidad la mayoría de organizaciones, instituciones, empresas o corporaciones está formando sus sistemas de trabajo y de organización con, enfoque a resultados con la finalidad de lograr

los objetivos planificados mediante realización de procesos y acciones, en base al diagnóstico, transformando, conduciendo y fortaleciendo las debilidades que puedan poseer, convirtiéndolo en verdaderas fortalezas y ventajas para estar a la par de aquellas organizaciones que han sabido implantar cambios radicales y lograr un ventajoso y apreciado comportamiento organizacional. Sobre el particular garantiza que el clima organizacional influye directamente en la conducta de la organización, la satisfacción con el trabajo, la motivación y el rendimiento por otra parte, en los procesos y estructuras organizacionales. (p.7).

Es este sentido la presente investigación pretende dar a conocer las principales teorías que permiten como diagnóstico inicial entender la problemática de la calidad de servicio ciudadano en función de la seguridad ciudadana y la transparencia.

1.5.2. Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento en software para medir las variables inmersas en el estudio. Con ello se pretende conocer en un primer momento el diagnóstico de la seguridad ciudadana, la transparencia y la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores. Así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación válidas en el medio.

1.5.3. Fundamentación Legal

El derecho fundamental de acceso a información se encuentra protegido por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Los países de la región latinoamericana que cuentan con legislación en materia de acceso a la información son: Antigua y Barbuda, Belice, Canadá,

Colombia, Chile, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana, Trinidad y Tobago y Uruguay.

En nuestro país, el marco normativo que regula la información que debe ser difundida por medio de los portales de transparencia se halla en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.

Mediante el Decreto Supremo N° 063-2010-PCM, de fecha 02 de junio de 2010, se aprobó la implementación del Portal de Transparencia Estándar (PTE) en las entidades de la administración pública, con el objetivo de garantizar el cumplimiento del principio de publicidad de la información pública, mediante el uso de formatos uniformes, de fácil acceso y un lenguaje amigable.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Hipótesis específica 2

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Hipótesis específica 3

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Hipótesis específica 4

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Hipótesis específica 5

La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

1.7. Objetivos**1.7.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

1.7.2. Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental.

Igualmente, el diseño es de Regresión logística, puesto que se buscará encontrar un modelo que explique el efecto de dos variables independientes sobre un dependiente.

Asimismo, la presente investigación fue de tipo Básica, al respecto Vera (2008. p. 2), sobre estos estudios indica lo siguiente:

También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

El enfoque seguido es el cuantitativo, al respecto Murillo, (2011. p.1), precisa lo siguiente:

En el enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el principio de un estudio. Además, las hipótesis se plantean previamente, esto antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado, utiliza la lógica y el razonamiento deductivo

Igualmente es Descriptivo, al respecto, Galán (2010. p.3), indica lo siguiente:

La investigación descriptiva ayuda a mejorar los estudios porque permite establecer contacto con la realidad para observarla,

describirla, predecirla y controlarla a fin de que la conozcamos mejor; la finalidad de está radica en formular nuevos planteamientos y profundizar en los hechos existentes, e incrementar los supuestos teóricos de los fenómenos de la realidad observada.

2.2 Variables, operacionalización

Variables

Para este estudio se identificaron las siguientes variables:

Variable 1 Seguridad Ciudadana: La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013, p. 7) indica que la seguridad ciudadana es sólo uno de varios componentes de la seguridad humana, aquel responsable de enfrentar las amenazas violentas y delictivas contra las personas y sus bienes. Añade que tiene dos acepciones. Se define como la condición objetiva y subjetiva de encontrarse el individuo libre de violencia o amenaza de violencia, o despojo intencional por parte de otros. El concepto de violencia denota el uso o amenaza de uso de la fuerza física o psicológica con el fin de causar daño o doblegar la voluntad. La noción de despojo remite al acto de privar ilegítimamente de su patrimonio a una persona física o jurídica.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Seguridad Ciudadana

Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Número de personal.			Adecuada
Rapidez de intervención			(79 -105)
Ordenanzas emitidas		Totalmente en desacuerdo: 1	Regular
Participación comité vecinal		En desacuerdo: 2	(50 - 78)
Confianza	Del 1 al 21	Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3	Inadecuada
Preparación del personal		De acuerdo: 4	(21- 49)
Comunicación del personal de serenazgo		Totalmente de acuerdo: 5	
Información se seguridad			

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Variable 2 Transparencia: Martínez (2016): “La transparencia en la función pública puede ser entendida como un atributo, una práctica, una garantía legal, un valor organizacional o un elemento que contribuye a fortalecer los valores de la democracia y a incrementar la eficacia en el quehacer gubernamental. Parece existir un consenso académico y en el discurso político en torno a los beneficios y características positivas que entraña la transparencia para fortalecer y democratizar al poder público”. (p .22).

Tabla 3

Operacionalización de la variable: Transparencia Percibida.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles Rango
Comunicación Interna	Difusión	Del (01) al (10)	1. Siempre	Adecuada (76-100)
	Capacitación		2. Casi Siempre	
	Revisión		3. A Veces	
Comunicación Externa	Canalización	Del (11) al (20)	4. Casi Nunca	Regular (48-75)
	Resolución		5. Nunca	
	Rendición		Inadecuada (20-47)	

Fuente: Elaboración Propia (2017)

Variable 3 Calidad de servicio ciudadano:

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) la calidad de servicio es: La evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio: tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. (p.8)

Tabla 4

Operacionalización de la variable: calidad de servicio ciudadano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Fiabilidad	Precisión, cumplimiento	1,2,3,4	1 Totalmente en desacuerdo	
Capacidad de respuesta	Rapidez	5,6,7,8	2 En desacuerdo;	
Seguridad	Conocimiento, credibilidad, profesionalidad	9,10,11,12	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bueno (74 - 100)
Empatía	Acceso, comunicación, entendimiento	13,14,15,16	4 De acuerdo	Regular (47 - 73)
Elementos tangibles	Instalaciones, equipos, personal, documentación, materiales	17,18,19,20	5 Totalmente en desacuerdo	Mala (20 - 46)

Fuente: Elaboración Propia (2017)

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población de estudio

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 174). El marco poblacional es infinita constituido por público usuario de la Municipalidad del Distrito de San Juan de Miraflores

2.3.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n_o = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

no = Tamaño de la muestra aproximado

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

Donde:

n	= 384
(Tamaño de la muestra)	

2.3.3 Muestreo

El tipo de muestra es aleatorio probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Quezada (2010, p. 25), refiere que:

En el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los más frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generarlos por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados.

Para el caso de la presente el muestreo aleatorio se realizó de forma simple (muestreo aleatorio simple), mediante tabla de números aleatorios.

Criterios de inclusión

Ser público usuario de la Municipalidad de San Juan de Miraflores Mayor de edad, residente del Distrito

Ser público usuario de la Municipalidad de San Juan de Miraflores Mayor de edad, que son voluntarios.

Ser público usuario de la Municipalidad de San Juan de Miraflores Mayor de edad, que asistieron el día de la encuesta

Criterios de Exclusión

No ser público usuario de la Municipalidad de San Juan de Miraflores Mayor de edad, residente del Distrito

Ser público usuario de la Municipalidad de San Juan de Miraflores Mayor de edad, que no son voluntarios.

Ser público usuario de la Municipalidad de San Juan de Miraflores Mayor de edad, que no asistieron el día de la encuesta

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

La Encuesta

El instrumento es la encuesta al respecto:

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. También es preciso delimitar el tamaño de la muestra y el procedimiento de elección de los elementos componentes. Mediante la encuesta se entra en contacto con las personas seleccionadas para realizar las entrevistas a través de diversos medios. Personas que pueden responder debido a su situación en el tema objeto de estudio y tienen voluntad de contestar con sinceridad a las preguntas (Paladines, 2012, p.97)

2.4.2 Instrumentos

Ficha técnica

Instrumento de la Variable: seguridad ciudadana

Nombre de la técnica: Encuesta

Autores: Elaboración Propia.

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la percepción de los vecinos del distrito sobre las normas, administración y compromiso organizacional en relación al servicio de seguridad ciudadana en el distrito, en cuanto le compete a la Municipalidad de San Juan de Miraflores.

Población: vecinos adultos residentes en el distrito con edades entre 18 y 60 años.

Número de ítem: 21 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El encuestador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo respondido por el encuestado.

Escala: De Likert (1-5), lo que permite evaluar la intensidad con que el encuestado contesta a la interrogante planteada.

Niveles y rango: Los niveles son 3 y los rangos establecidos son también tres, a partir de los valores originales y su respectiva sumatoria, según se indica a continuación:

Niveles	Rango (valores originales)
Eficaz	60-80
Regular	38-59
Ineficaz	16-37

Ficha Técnica

Instrumento de la Variable Transparencia.

Ficha técnica

Nombre de la técnica: Encuesta

Autor: Elaboración Propia.

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la percepción de los vecinos del distrito sobre la transparencia en el distrito, en cuanto le compete a la Municipalidad de San Juan de Miraflores.

Población: vecinos adultos residentes en el distrito con edades entre 18 y 60 años.

Número de ítem: 20 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El encuestador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo respondido por el encuestado.

Escala: SERVPERF, basada en la de Likert (1-5), lo que permite evaluar la calidad del servicio por la percepción del encuestado.

Niveles y rango: Los niveles son 3 y rangos establecidos son también 3, a partir de los valores originales y su respectiva sumatoria, según se indica a continuación:

Niveles	Rango (valores originales)
---------	----------------------------

Óptimo	(79-105)
Regular	(5078)
No Óptimo	(21-49)

Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento: Calidad de servicio ciudadano

Autora: Elaboración Propia.

Año: 2017

Descripción

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar la percepción de la transparencia en la Municipalidad de San Juan de Miraflores.

Población: vecinos adultos residentes en el distrito con edades entre 18 y 60 años.

Número de ítem: 20.

Aplicación: Individual o grupal según el caso.

Tiempo de administración: 20 minutos por persona.

Normas de aplicación: El trabajador marcará cada ítem de acuerdo a su percepción, opinión u observación.

Escala de Likert

Niveles	Rango
Adecuada	(76-100)
Regular	(48-75)
Inadecuada	(20-47)

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Se refiere al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir. La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

Se utilizarán los siguientes aspectos de validación:

Indicadores	Criterios
Claridad	: Está formulado con lenguaje apropiado y específico.
Objetividad	: Está expresado en conductas observables.
Actualidad	: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
Suficiencia	: Comprende los aspectos en cantidad y calidad
Intencionalidad	: Adecuado para valorar aspectos de las estrategias
Consistencia	: Basado en aspectos teórico-científicos
Coherencia	: Entre los índices, indicadores y las dimensiones.
Metodología	: La estrategia responde al propósito del diagnóstico
Pertinencia	: El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación

Tabla 5

Relación de Validadores

Validador	Resultado
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dr. Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Vértiz Ososres Joaquín	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Validez de constructo primera variable: seguridad

En la tabla 6 indica se puede observar que las variables quedan bien explicadas por el modelo debido a que la mayoría de correlaciones son moderadas o fuertes. En la tabla contiene valores propios y las inercias explicadas por los ítems, iniciales en el primer bloque, después de la extracción en el segundo, y después de la rotación en el tercero.

Tabla 6

Comunalidades

	Inicial	Extracción
VAR00001	1,000	,673
VAR00002	1,000	,887
VAR00003	1,000	,888
VAR00004	1,000	,766
VAR00005	1,000	,864
VAR00006	1,000	,855
VAR00007	1,000	,847
VAR00008	1,000	,743
VAR00009	1,000	,770
VAR00010	1,000	,824
VAR00011	1,000	,811
VAR00012	1,000	,900
VAR00013	1,000	,852
VAR00014	1,000	,908
VAR00015	1,000	,888
VAR00016	1,000	,910
VAR00017	1,000	,908
VAR00018	1,000	,934
VAR00019	1,000	,923
VAR00020	1,000	,965
VAR00021	1,000	,665

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 7, los tres primeros componentes son las que más peso tienen a la hora de explicar los datos. La primera explica un 38,223% de la inercia total de la nube de puntos, la segunda un 28,954%, la tercera 9,747% y la cuarta 7,742%, que en total suman 84,666%. Teniendo en cuenta los porcentajes de variabilidad explicados por cada una de las componentes no seleccionadas para el modelo, se podría decidir incluir alguno más si se deseara conseguir una representación de la inercia total mayor que la conseguida con dos componentes.

Tabla 7

Varianza total explicada

Component	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,027	38,223	38,223	8,027	38,223	38,223
2	6,080	28,954	67,176	6,080	28,954	67,176
3	2,047	9,747	76,924	2,047	9,747	76,924
4	1,626	7,742	84,666	1,626	7,742	84,666
5	,681	3,243	87,909			
6	,571	2,717	90,626			
7	,483	2,302	92,928			
8	,445	2,117	95,045			
9	,312	1,486	96,532			
10	,207	,987	97,518			
11	,153	,728	98,247			
12	,127	,604	98,850			
13	,118	,562	99,412			
14	,046	,218	99,630			
15	,032	,154	99,784			
16	,024	,114	99,898			
17	,013	,063	99,961			
18	,006	,030	99,991			
19	,001	,005	99,996			
20	,001	,004	100,000			
21	3,463E-5	,000	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

La figura de sedimentación (Figura 1) justifica la elección de cuatro componentes principales (punto de inflexión –comienzo de la zona de “sedimentación” de la curva- tras los ocho primeros componentes) para el modelo.

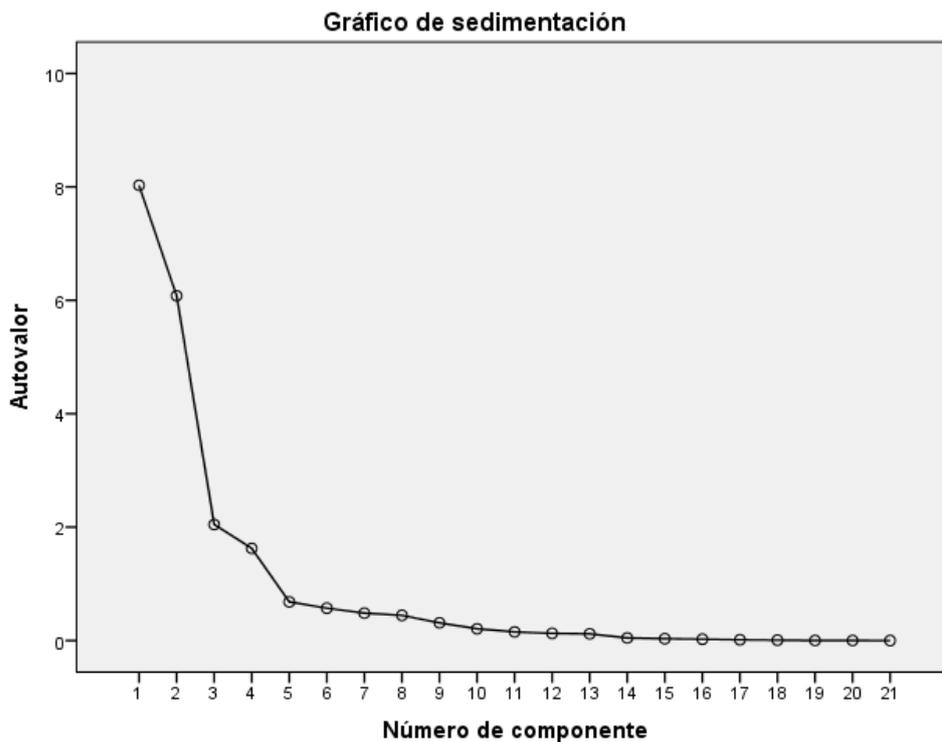


Figura 1. Gráfico de sedimentación

En la tabla 8, los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre la componente y la variable implicadas. Se observa que los ítems 2,4,6,8,10,12 y 14 están relacionadas en mayor medida con la primera componente; los ítems 1,3,7 y 15 lo están con la segunda componente; los ítems 17 y 19 con la tercera componente y 18,19,20 y 21 con la cuarta componente.

Tabla 8

Matriz de componente

	Componente			
	1	2	3	4
VAR00001	-,399	,716	-,029	-,028
VAR00002	,788	,458	,231	,061
VAR00003	-,488	,799	,093	,049
VAR00004	,788	,317	,102	,187
VAR00005	-,620	,667	,131	,130
VAR00006	,836	,371	,088	,107
VAR00007	-,551	,733	,041	,066
VAR00008	,720	,332	,286	-,182

VAR00009	-,525	,702	,015	-,026
VAR00010	,757	,430	,252	,039
VAR00011	-,557	,695	,133	-,016
VAR00012	,847	,372	,210	-,015
VAR00013	-,626	,673	,085	,010
VAR00014	,818	,457	,170	-,010
VAR00015	-,485	,802	,076	,058
VAR00016	,861	,355	,198	,063
VAR00017	-,269	-,455	,631	,480
VAR00018	,346	,224	-,618	,618
VAR00019	-,329	-,448	,641	,451
VAR00020	,273	,252	-,585	,696
VAR00021	-,442	-,369	,355	,456

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 4 componentes extraídos.

La representación gráfica de los pesos de los ítems después de la rotación es la que se muestra en la figura 2, donde las variables se sitúan más próximas a la componente con la que están más correlacionadas

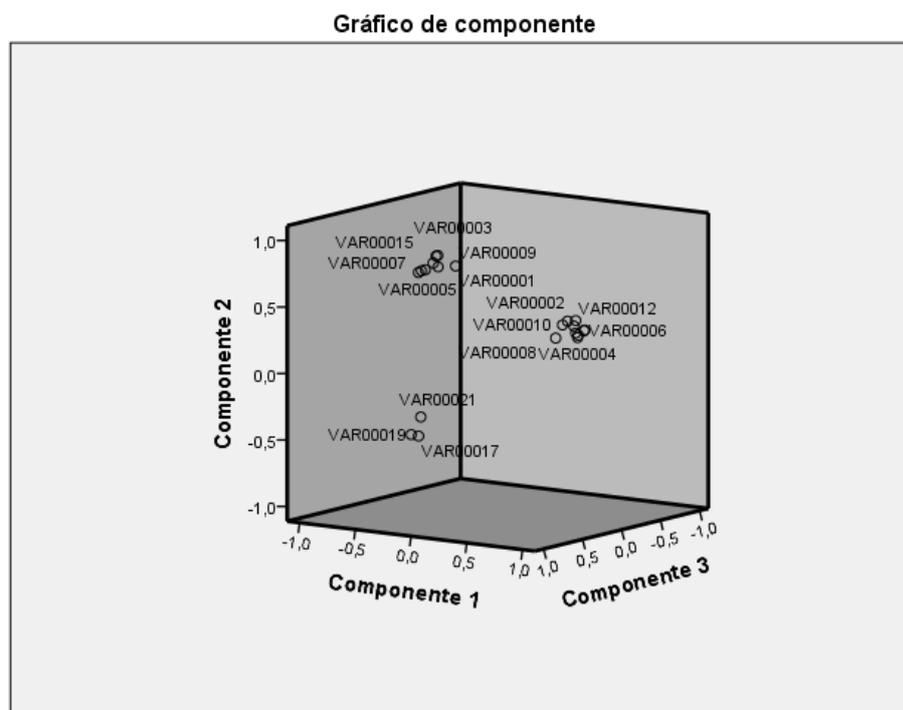


Figura 2. Gráfico del componente rotado

Validez de constructo segunda variable: transparencia

En la tabla 9 indica se puede observar que las variables quedan bien explicadas por el modelo debido a que la mayoría de correlaciones son moderadas o fuertes. En la tabla contiene valores propios y las inercias explicadas por los ítems, iniciales en el primer bloque, después de la extracción en el segundo, y después de la rotación en el tercero.

Tabla 9
Comunalidades

	Inicial	Extracción
VAR00001	1,000	,858
VAR00002	1,000	,658
VAR00003	1,000	,697
VAR00004	1,000	,850
VAR00005	1,000	,879
VAR00006	1,000	,532
VAR00007	1,000	,732
VAR00008	1,000	,731
VAR00009	1,000	,930
VAR00010	1,000	,703
VAR00011	1,000	,852
VAR00012	1,000	,731
VAR00013	1,000	,873
VAR00014	1,000	,846
VAR00015	1,000	,930
VAR00016	1,000	,657
VAR00017	1,000	,706
VAR00018	1,000	,654
VAR00019	1,000	,873
VAR00020	1,000	,846

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 10, los tres primeros componentes son las que más peso tienen a la hora de explicar los datos. La primera explica un 41,603% de la inercia total de la nube de puntos, la segunda un 26,238% y la tercera 9,844%. Teniendo en cuenta los porcentajes de variabilidad explicados por cada una de las componentes no seleccionadas para el modelo, se podría decidir incluir alguno más si se deseara

conseguir una representación de la inercia total mayor que la conseguida con dos componentes.

Tabla 10

Varianza total explicada

Compon ente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,321	41,604	41,604	8,321	41,604	41,604
2	5,248	26,238	67,842	5,248	26,238	67,842
3	1,969	9,844	77,686	1,969	9,844	77,686
4	,984	4,920	82,606			
5	,768	3,840	86,446			
6	,585	2,925	89,371			
7	,555	2,773	92,144			
8	,381	1,905	94,049			
9	,340	1,699	95,748			
10	,276	1,382	97,129			
11	,216	1,082	98,212			
12	,119	,595	98,806			
13	,083	,417	99,223			
14	,064	,318	99,541			
15	,056	,278	99,819			
16	,024	,121	99,940			
17	,008	,039	99,979			
18	,004	,021	100,000			
19	3,347E-16	1,673E-15	100,000			
20	1,314E-17	6,571E-17	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

La figura de sedimentación (Figura 3) justifica la elección de tres componentes principales (punto de inflexión –comienzo de la zona de “sedimentación” de la curva- tras los ocho primeros componentes) para el modelo.

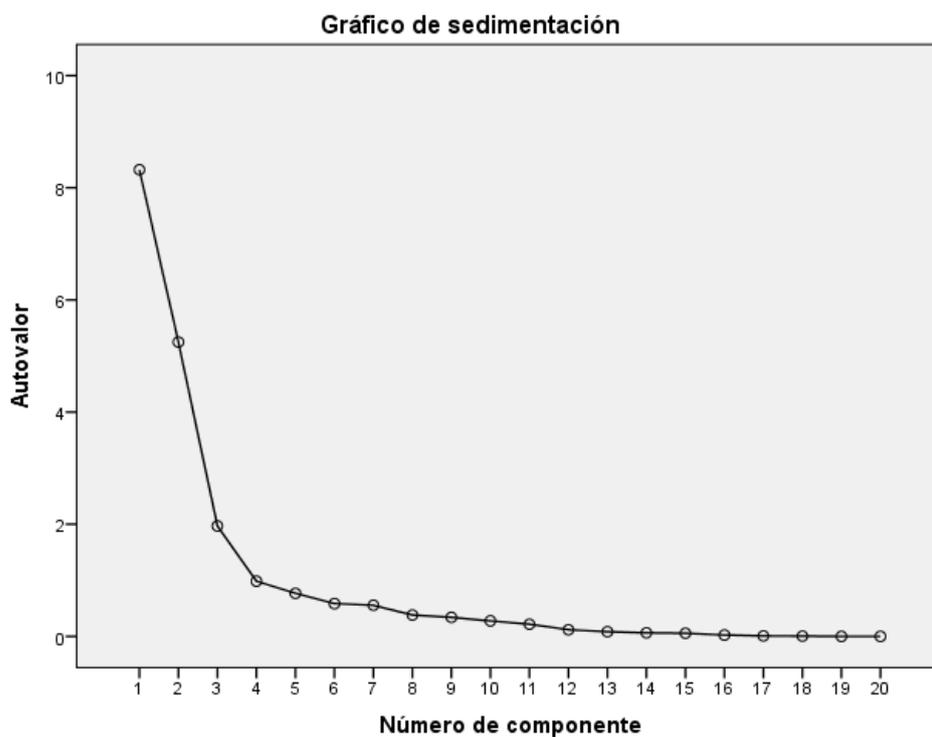


Figura 3. Gráfico de sedimentación

En la tabla 11, los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre la componente y la variable implicadas. Se observa que los ítems 2,4,5,7,9,13,15 y 19 están relacionadas en mayor medida con la primera componente; los ítem 3 y 8 lo están con la segunda componente; los ítems 16 y 17 con la tercera componente.

Tabla 11

Matriz de componente

	Componente		
	1	2	3
VAR00001	,260	,875	,157
VAR00002	,802	-,108	,057
VAR00003	,229	,803	,024
VAR00004	,902	-,178	,058
VAR00005	,919	-,141	,123
VAR00006	,228	,652	,234
VAR00007	,832	-,198	,023
VAR00008	,293	,802	,054
VAR00009	,913	-,252	-,179
VAR00010	,501	,663	,111
VAR00011	,703	-,428	,417
VAR00012	,253	,702	-,418
VAR00013	,912	-,148	,138
VAR00014	,461	,526	-,598
VAR00015	,915	-,273	,137
VAR00016	,198	,581	,529
VAR00017	-,199	,630	,518
VAR00018	,649	-,285	-,389
VAR00019	,912	-,148	,138
VAR00020	,461	,526	-,598

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos.

La representación gráfica de los pesos de los ítems después de la rotación es la que se muestra en la figura 4, donde las variables se sitúan más próximas a la componente con la que están más correlacionadas

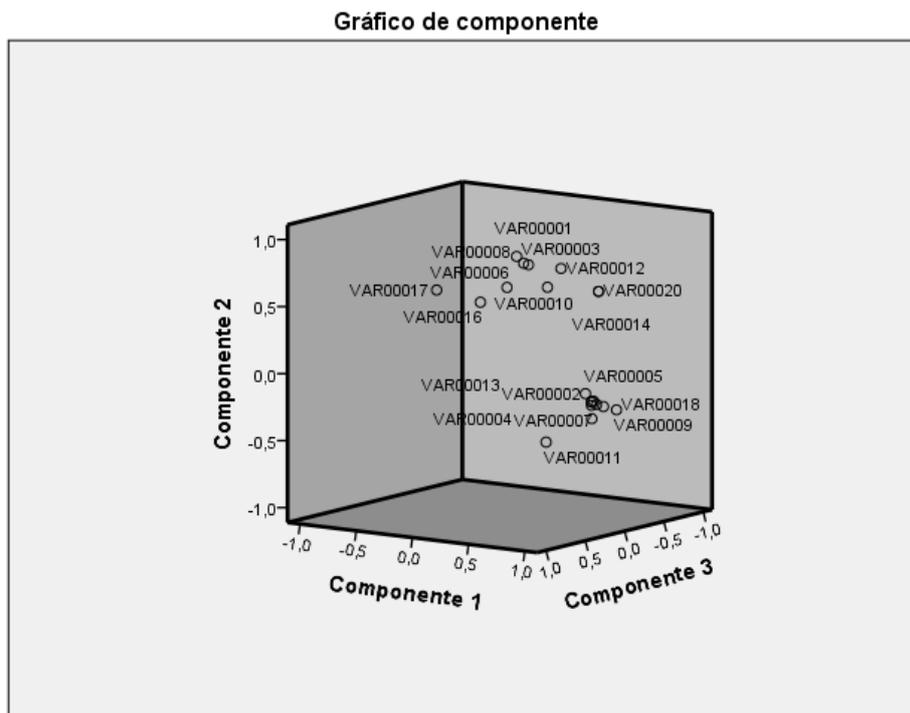


Figura 4. Gráfico del componente rotado

Validez de constructo tercera variable: calidad de servicio ciudadano

En la tabla 12 indica se puede observar que las variables quedan bien explicadas por el modelo debido a que la mayoría de correlaciones son moderadas o fuertes. En la tabla contiene valores propios y las inercias explicadas por los ítems, iniciales en el primer bloque, después de la extracción en el segundo, y después de la rotación en el tercero.

Tabla 12

Comunalidades

	Inicial	Extracción
VAR00001	1,000	,820
VAR00002	1,000	,667
VAR00003	1,000	,673
VAR00004	1,000	,843
VAR00005	1,000	,887
VAR00006	1,000	,503
VAR00007	1,000	,730
VAR00008	1,000	,931
VAR00009	1,000	,669
VAR00010	1,000	,818
VAR00011	1,000	,859
VAR00012	1,000	,721
VAR00013	1,000	,870
VAR00014	1,000	,818
VAR00015	1,000	,822
VAR00016	1,000	,712
VAR00017	1,000	,605
VAR00018	1,000	,822
VAR00019	1,000	,771
VAR00020	1,000	,870

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la tabla 13, los tres primeros componentes son las que más peso tienen a la hora de explicar los datos. La primera explica un 37,554% de la inercia total de la nube de puntos, la segunda un 65,057%, la tercera 77,053%, que en total suman 77,053%. Teniendo en cuenta los porcentajes de variabilidad explicados por cada una de las componentes no seleccionadas para el modelo, se podría decidir incluir alguno más si se deseara conseguir una representación de la inercia total mayor que la conseguida con dos componentes.

Tabla 13

Varianza total explicada

Componen te	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,511	37,554	37,554	7,511	37,554	37,554
2	5,501	27,503	65,057	5,501	27,503	65,057
3	2,399	11,997	77,053	2,399	11,997	77,053
4	,969	4,844	81,897			
5	,903	4,513	86,410			
6	,584	2,922	89,331			
7	,464	2,318	91,649			
8	,391	1,955	93,605			
9	,372	1,860	95,465			
10	,262	1,308	96,774			
11	,223	1,114	97,888			
12	,201	1,006	98,894			
13	,078	,392	99,287			
14	,050	,252	99,539			
15	,040	,202	99,740			
16	,038	,190	99,930			
17	,014	,070	100,000			
18	1,871E-16	9,357E-16	100,000			
19	2,256E-17	1,128E-16	100,000			
20	-8,532E-17	-4,266E-16	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

La figura de sedimentación (Figura 5) justifica la elección de tres componentes principales (punto de inflexión –comienzo de la zona de “sedimentación” de la curva- tras los ocho primeros componentes) para el modelo.

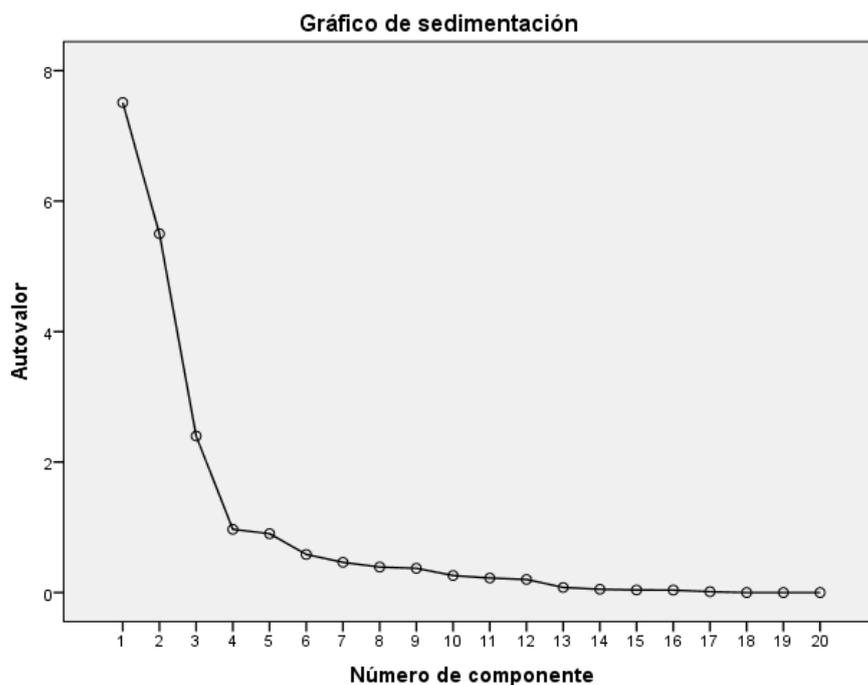


Figura 5. Gráfico de sedimentación

En la tabla 14, los coeficientes de correlación lineal de Pearson entre la componente y la variable implicadas. Se observa que los ítems 2,4,5,7,8,13 y 20 están relacionadas en mayor medida con la primera componente; los ítems 1,3,6,9,15,18 y19 lo están con la segunda componente; los ítems 11,15,18 y 19 con la tercera componente y 18,19,20 y 21 con la cuarta componente.

Tabla 14

Matriz de componente

	Componente		
	1	2	3
VAR00001	,372	,823	-,065
VAR00002	,772	-,258	,059
VAR00003	,311	,723	-,229
VAR00004	,872	-,279	,070
VAR00005	,901	-,235	,141
VAR00006	,320	,633	,019
VAR00007	,795	-,310	,035
VAR00008	,869	-,402	-,122
VAR00009	,577	,569	-,106
VAR00010	,508	,336	-,669
VAR00011	,663	-,388	,519
VAR00012	,339	,581	-,518
VAR00013	,886	-,227	,182
VAR00014	,508	,336	-,669
VAR00015	,304	,711	,473
VAR00016	-,105	,759	,354
VAR00017	,613	-,395	-,271
VAR00018	,304	,711	,473
VAR00019	,266	,747	,378
VAR00020	,886	-,227	,182

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos.

La representación gráfica de los pesos de los ítems después de la rotación es la que se muestra en la figura 6, donde las variables se sitúan más próximas a la componente con la que están más correlacionadas.

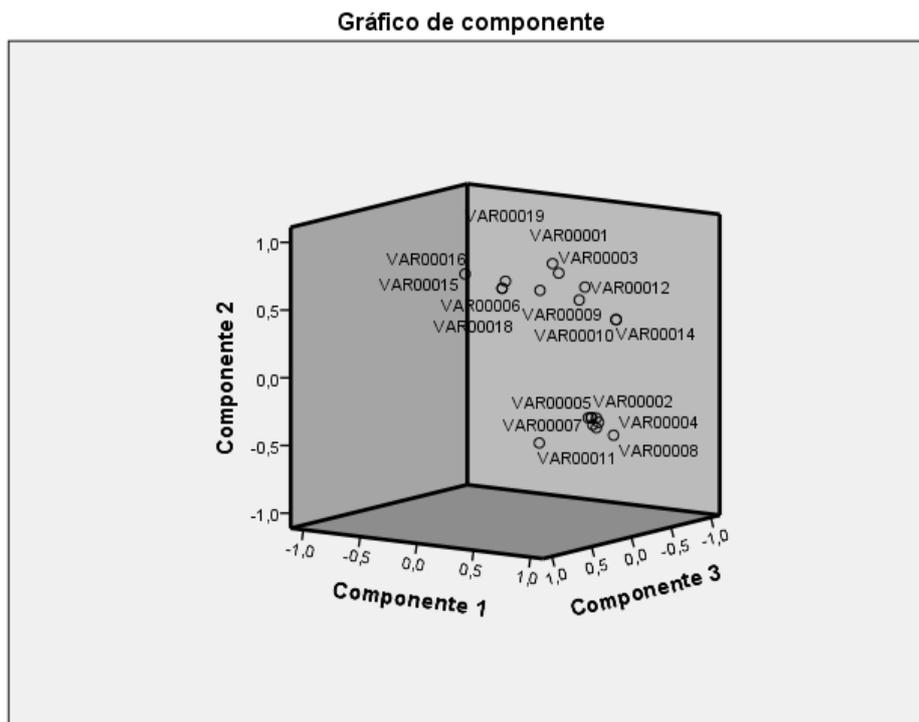


Figura 6. Gráfico del componente rotado

Confiabilidad de los instrumentos

Quero, (2010) define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, según el propósito de la primera y ciertas características del segundo, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. Las confiabilidades de los instrumentos fueron obtenidas mediante la aplicación del coeficiente "Alfa de Cron Bach" que nos dio el grado en que el instrumento es confiable. El Coeficiente Alfa de Cron Bach (α), se describe mediante la siguiente fórmula estadística: (p.67).

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] =$$

Dónde:

α : Coeficiente Alfa de Cron Bach

n : Número de ítems

$\sum \sigma_{xi}^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems

σ_X^2 : Varianza de la variable.

Tabla 15

Confiabilidad Cuestionario

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Seguridad Ciudadana	0,790	21
Transparencia	0,911	20
Calidad de servicio	0,902	20

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.790 indicaría que el grado de confiabilidad de los instrumentos es muy bueno.

2.5 Método de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contratación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente de Rho Spearman.

Prueba hipótesis: Para Torres (2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p. (129)

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Regresión Logística: Encontrar el Modelo que explique la relación entre tres variables.

2.6 Aspectos éticos

Se seguirá los siguientes principios:

Reserva de identidad de los participantes

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Variable seguridad ciudadana

En la tabla 16 y figura 7 se muestran los resultados de la percepción de la variable: seguridad. El 71,9% opina que presenta un nivel bajo y el 28,1% presenta un nivel medio.

Podemos concluir que la percepción de la variable: seguridad, presenta una tendencia baja.

Tabla 16

Seguridad Ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	276	71.9	71.9	71.9
	Medio	108	28.1	28.1	28.1
	Alta	0	0.0	0.0	0.0
	Total	384	100.0	100.0	100.0

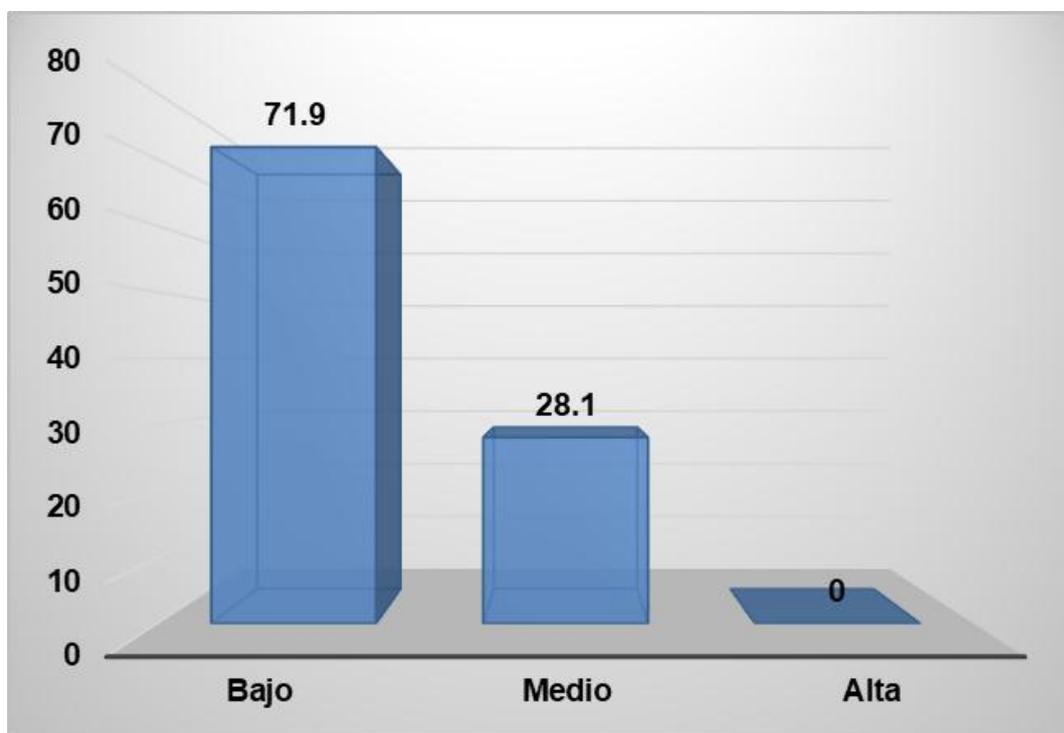


Figura 7. Seguridad Ciudadana

3.1.3 Variable transparencia

En la tabla 17 y figura 8 se muestran los resultados de la percepción de la variable: transparencia percibida. El 51,6% opina que presenta un nivel inadecuado y el 48,4% presenta un nivel regular.

Podemos concluir que la percepción de la variable: transparencia, presenta una tendencia inadecuada.

Tabla 17

Transparencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	198	51.6	51.6	51.6
	Regular	186	48.4	48.4	48.4
	Adecuado	0	0.0	0.0	0.0
	Total	384	100.0	100.0	100.0

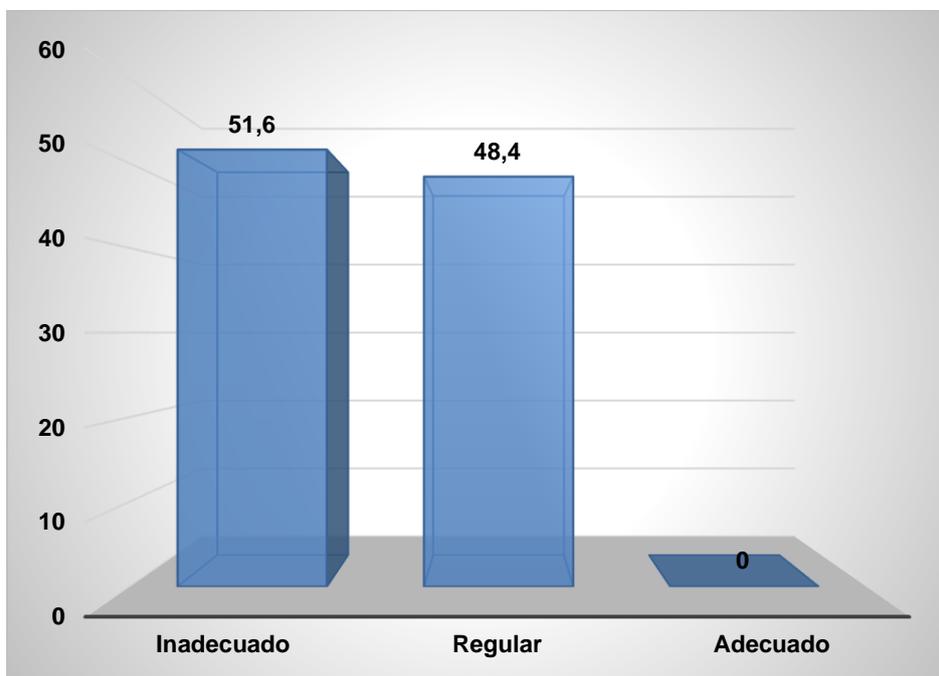


Figura 8. Transparencia

En la tabla 18 y figura 9 se muestran los resultados de la percepción de la variable: transparencia. En la primera dimensión comunicación interna el 51,6% opina que presenta un nivel inadecuado y el 48,4% presenta un nivel regular. En la dimensión comunicación externa, el 49,0% opina que presenta un nivel inadecuado y el 51,0% presenta un regular.

Tabla 18

Transparencia percibida por dimensiones

	Comunicación interna		Comunicación externa	
	F	%	f	%
Inadecuado	198	51.6	188	49.0
Regular	186	48.4	196	51.0
Adecuado	0	0.0	0	0.0
Total	384	100.0	384	100.0

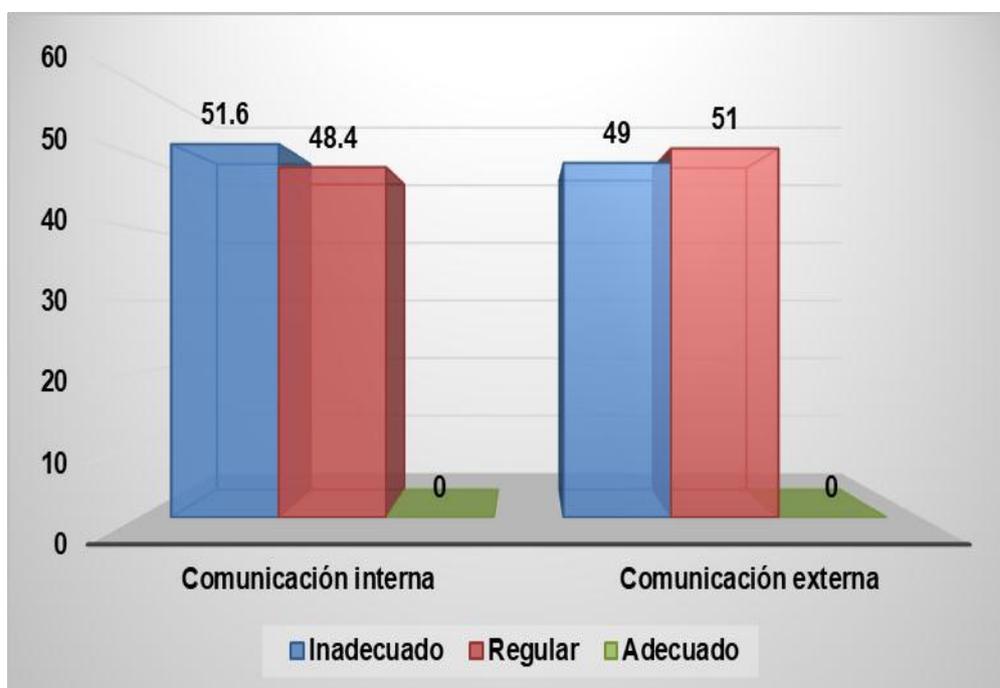


Figura 9. Transparencia percibida por dimensiones

3.1.4 Variable calidad de servicio ciudadano

En la tabla 19 y figura 10 se muestran los resultados de la percepción de la variable: calidad de servicio. El 66,7% opina que presenta un nivel bajo, el 33,3% presenta un nivel regular.

Podemos concluir que la percepción de la variable: calidad de servicio, presenta una tendencia baja.

Tabla 19

Calidad de servicio ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	256	66.7	66.7	66.7
	Regular	128	33.3	33.3	33.3
	Bueno	0	0.0	0.0	0.0
	Total	384	100,0	100,0	100,0

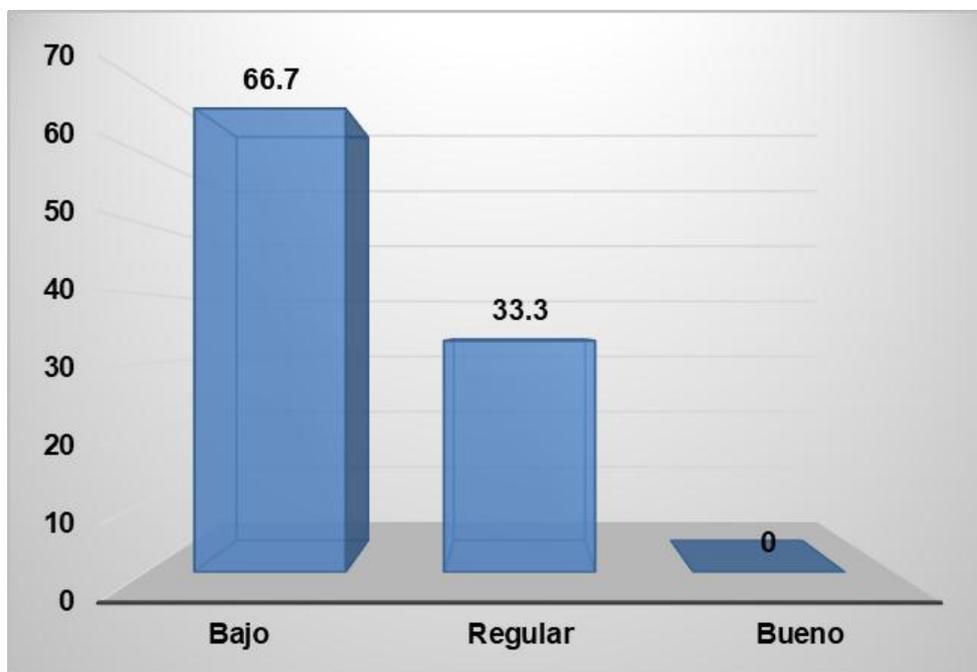


Figura 10. Calidad de servicio ciudadano

En la tabla 20 y figura 10 se muestran los resultados de la percepción de la variable: calidad de servicio. En la dimensión fiabilidad el 51,6% opina que presenta un nivel bajo, el 48,4% presenta un nivel regular. En la dimensión capacidad de respuesta el 41,1% opina que presenta un nivel bajo, el 58,9% presenta un nivel regular. En la dimensión seguridad el 36,2% opina que presenta un nivel bajo, el 63,8% presenta un nivel regular. En la dimensión empatía el 89,6% opina que presenta un nivel bajo, el 10,4% presenta un nivel regular. En la dimensión elementos tangibles el 71,9% opina que presenta un nivel bajo, el 18,0% presenta un nivel regular y el 10,2% bueno.

Tabla 20

Calidad de servicio por dimensiones

	Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5	
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%
Bajo	198	51.6	158	41.1	139	36.2	344	89.6	39	71.9
Regular	186	48.4	226	58.9	245	63.8	40	10.4	69	18.0
Bueno	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	276	10.2
Total	384	100.0	384	100.0	384	100.0	384	100.0	384	100.0

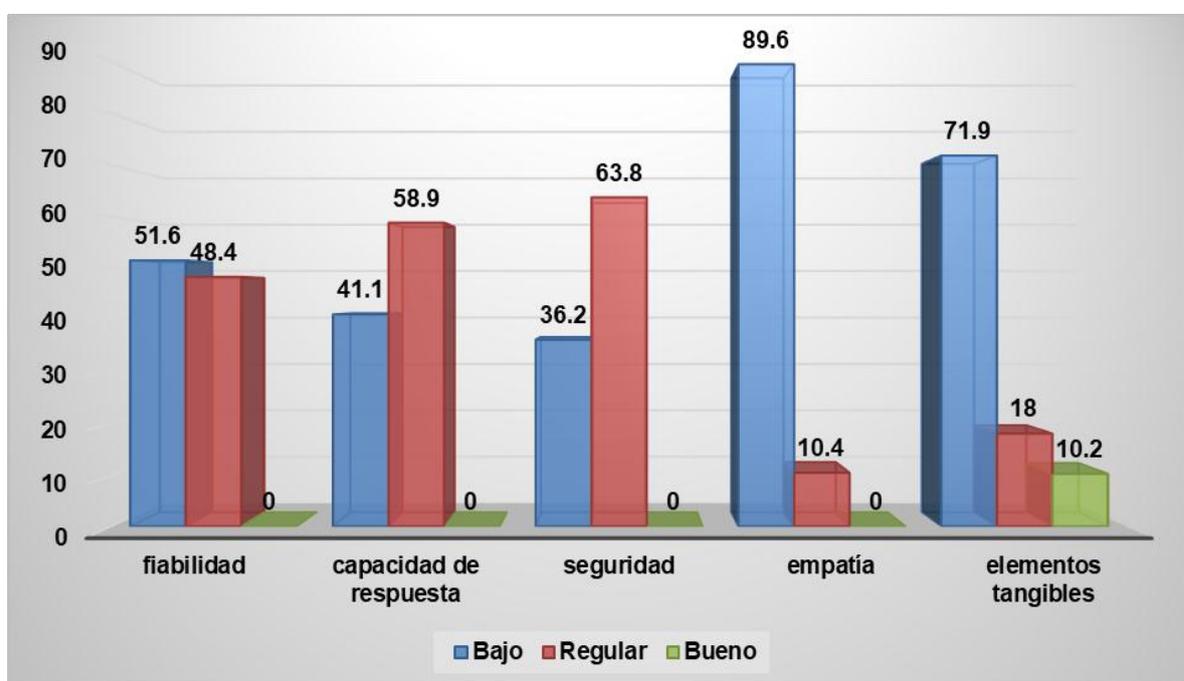


Figura 11. Calidad de servicio por dimensiones

3.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: La seguridad ciudadana y la transparencia no inciden positivamente en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Ha: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

En la tabla 21, el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 1850,613 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 21

Información de ajuste de los modelos (hipótesis general)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1850,613			
Final	,000	1850,613	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 22, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (seguridad ciudadana y la transparencia) nos permite predecir la variable dependiente (calidad de servicio ciudadano). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,992, Nagelkerke indica que el índice es de 0,998 y McFadden nos indica un índice de 0,940.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 99,8%, lo cual indica a su vez que el 0,2% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 22

Pseudo R cuadrado

Modelo	Valor
Cox y Snell	,992
Nagelkerke	,998
McFadden	,940

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La seguridad ciudadana y la transparencia no inciden positivamente en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Ha: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

En la tabla 23, el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 1254,788 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 23

Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 1)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1254,788			
Final	562,205	692,583	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 24, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (seguridad ciudadana y la transparencia) nos permite predecir la variable dependiente (elementos tangibles). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,835, Nagelkerke indica que el índice es de 0,865 y McFadden nos indica un índice de 0,534.

El R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 86,5%, lo cual indica a su vez que el 13,5% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 24

Pseudo R cuadrado

Modelo	Valor
Cox y Snell	,835
Nagelkerke	,865
McFadden	,534

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La seguridad ciudadana y la transparencia no inciden positivamente en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Ha: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

En la tabla 25, el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 1474,808 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 25

Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 2)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	1474,808			
Final	938,024	536,784	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 26, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (seguridad ciudadana y la transparencia) nos permite predecir la variable dependiente (fiabilidad). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,753, Nagelkerke indica que el índice es de 0,765 y McFadden nos indica un índice de 0,334.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 76,5%, lo cual indica a su vez que el 23,5% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 26

Pseudo R cuadrado

Modelo	Valor
Cox y Snell	,753
Nagelkerke	,765
McFadden	,334

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La seguridad ciudadana y la transparencia no inciden positivamente en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Ha: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

En la tabla 27, el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 1283,927 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 27

Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 3)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	1283,927			
Final	630,639	653,288	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 28, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (seguridad ciudadana y la transparencia) nos permite predecir la variable dependiente (capacidad de respuesta). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,818, Nagelkerke indica que el índice es de 0,839 y McFadden nos indica un índice de 0,461.

El R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 83,9%, lo cual indica a su vez que el 16,1% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 28

Pseudo R cuadrado

Modelo	Valor
Cox y Snell	,818
Nagelkerke	,839
McFadden	,461

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La seguridad ciudadana y la transparencia no inciden positivamente en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Ha: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

En la tabla 29, el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 1252,547 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 29

Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 4)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	1252,547			
Final	882,761	369,786	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 30, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (seguridad ciudadana y la transparencia) nos permite predecir la variable dependiente (seguridad). Así, Cox y

Snell indica que el índice es de 0,618, Nagelkerke indica que el índice es de 0,636 y McFadden nos indica un índice de 0,271.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 63,6%, lo cual indica a su vez que el 36,4% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 30

Pseudo R cuadrado

Modelo	Valor
Cox y Snell	,618
Nagelkerke	,636
McFadden	,271

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: La seguridad ciudadana y la transparencia no inciden positivamente en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

Ha: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.

En la tabla 31, el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 1363,607 con 2 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula de que todos los coeficientes del modelo, a excepción de la constante, son cero, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 31

Información de ajuste de los modelos (hipótesis específica 5)

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	1363,607			
Final	865,597	498,010	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla 32, el pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,000$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (seguridad ciudadana y la transparencia) nos permite predecir la variable dependiente (empatía). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,727, Nagelkerke indica que el índice es de 0,744 y McFadden nos indica un índice de 0,345.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 74,4%, lo cual indica a su vez que el 25,6% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 32

Pseudo R cuadrado

Modelo	Valor
Cox y Snell	,727
Nagelkerke	,744
McFadden	,345

Función de enlace: Logit.

IV. Discusión

De acuerdo con los resultados estadísticos de la hipótesis general, la seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice del R² de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 99,8%. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Elera (2010), en su tesis doctoral: *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima*, donde el autor concluye que: “la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva, pero en un nivel medio, expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. La relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en un nivel positivo débil. Además, en relación con los resultados específicos, la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, con un nivel débil; Asimismo, existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil. La relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia.”

De acuerdo con los resultados estadísticos de la hipótesis específica 1, la seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R² de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 86,5%, Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Arrué (2014) en la investigación titulada *análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto*, donde los resultados indicaron que “la percepción de calidad incide en la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la orientación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Además, los resultados de la investigación señalan que la percepción de la calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala

de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.”

De acuerdo con los resultados estadísticos de la hipótesis específica 2, la seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 76,5%. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Salazar (2014) en la investigación titulada *El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy*, donde sin la necesidad de contar con todo el Sistema de Control Interno, el haber implementado controles internos desde ya permiten advertir mejoras en el gerenciamiento público, como es la transparencia en el desarrollo de las funciones y toma de decisiones, mejoras en la organización interna con la identificación de tareas y niveles de responsabilidad, aspectos que favorecen la rendición de cuentas y el control posterior”.

De acuerdo con los resultados estadísticos de la hipótesis específica 3, la seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 83,9%. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Farfán (2015) en la investigación titulada *la gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima*, donde se ha podido determinar que la satisfacción de los visitantes está relacionada al cumplimiento y superación de sus expectativas. Además, se ha identificado que el personal ofrecerá un servicio de calidad siempre y cuando esté satisfecho con las actividades que realiza. De tal manera, la investigación concluye que la gestión del servicio se relaciona e influye directamente en la satisfacción de los clientes, pues si ésta es gestionada eficientemente se obtienen mejoras en los procesos, las relaciones del personal y el producto final.”

De acuerdo con los resultados estadísticos de la hipótesis específica 4, la seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 63,6%. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Hernández (2010). En la tesis doctoral: *El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación. Universidad Carlos III de Madrid*, donde el autor concluye que: el desarrollo de una ley en materia de transparencia y libre acceso a la información pública deben ser considerados una serie de principios que hacen que el sistema sea eficaz. En el desarrollo de una ley en materia de transparencia y libre acceso a la información pública deben ser considerados una serie de principios que hacen que el sistema sea eficaz.

De acuerdo con los resultados estadísticos de la hipótesis específica 5, la seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 74,4%. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Sosa (2015) en la tesis titulada *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*, donde las reformas de gestión con base en el desempeño implementadas, han estado orientadas al propósito de superar la fragmentación gubernamental e impulsar la eficiencia y eficacia de las acciones, programas y políticas del gobierno frente a la limitación creciente de los recursos fiscales necesarios para atender las crecientes necesidades sociales de la población.

V. Conclusiones

- Primera: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice del R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 99,8%.
- Segunda: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 86,5%.
- Tercera: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente de 76,5%.
- Cuarta: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 83,9%.
- Quinta: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R2 de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 63,6%.

Sexta: La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017, de acuerdo con el índice de R² de Nagelkerke que comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es 74,4%.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda que el portal de transparencia sea actualizado y que se puedan descargar los archivos de interés públicos porque contribuye positivamente en la calidad de servicio, que el ciudadano espera de la municipalidad.
- Segunda: La seguridad ciudadana debe ser implementada y articulada con el plan de seguridad ciudadana en todos los niveles del estado y con la adquisición de cámaras de vigilancia, motos, vehículos y la capacitación a su personal de serenazgo, rondas vecinales para poder de manera articulada afrontar a los actos delictivos que se vive en el distrito.
- Tercera: La municipalidad debe brindar de manera oportuna, eficiente y eficaz los servicios a los ciudadanos, con calidad de servicio, así los ciudadanos se sentirán participes de ese cambio y recuperarán la confianza perdida por administración anteriores.
- Cuarta: La municipalidad implementar más políticas de seguridad y de manera articulada con la policía y los demás entidades hacer lucha frontal contra la inseguridad que se vive en distrito.

VII. Referencias

- Álvarez, A. (2008). *El estado de la seguridad en América Latina. Reforma Judicial* (12). Recuperado de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/refjud/cont/12/jec/jec14.htm>
- Aniorte, N. (2013). *Servicios de Calidad*. Recuperado el 21 de abril del 2017, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Aponte, C. (2015). *Ética y transparencia*. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/216/Transparencia%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20Ideas%20y%20Experiencias%20para%20su%20Viabilidad.pdf?sequence=1>
- Arrasco, D. (2012). *Marco conceptual y jurídico – institucional del principio de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública en el estado peruano y el sector forestal y de fauna silvestre*. Recuperado de; <http://www.spde.org/documentos/publicaciones/institucionalidad/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion.pdf>
- Castilla, M. (2012). *Observatorios de políticas públicas: conceptos de gestión pública municipal (Documento para la discusión). Proyecto Nacional de Capacitación Municipal. República de Colombia-Unión Europea*. Recuperado de <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/observatorio%20de%20pol%C3%ADticas%20p%C3%ABlicas-conceptos%20de%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20municipal-%2817%20p%C3%A1g%20-%20284%20kb%29.pdf>
- Centro de Investigación Parlamentaria. (2015). *Seguridad Ciudadana*. Recuperado de http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/seguridad_ciudadana.pdf
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos de la Organización de Estados Americanos. s/f. *Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos*. Recuperado de <http://www.cidh.org/countryrep/Seguridad/seguridadii.sp.htm>

- Cunill, G. (2015). *La transparencia en la gestión pública ¿cómo construirla viabilidad?*. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/216/Transparencia%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20Ideas%20y%20Experiencias%20para%20su%20Viabilidad.pdf?sequence=1>
- De Vellis G, (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*, México: Trillas.
- Defensoría del Pueblo (2013). *Transparencia*. Recuperado de: <http://www.defensoria.gob.pe/temas.php?des=8>
- Duque, E. y Chaparro, C.(2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Criterio Libre, 10(16),159-192. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf>
- Elera, G. (2010). Tesis Magister: *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Evans, J. & Lindsay. (2008). *Administración y control de la calidad*. México D.F.: Cengage Learning.
- Galán, A. (2010). *Justificación y Limitaciones de la Investigación*. Recuperado el 19 de marzo de 2013, de: <http://google.academico.com/2010/02/justificacion-y-limitaciones-en-la.html>.
- Gómez, A. (Ed.). (2013). *Apuntes para la asignatura Administración Básica I*. Fondo Editorial FCA-Universidad Nacional Autónoma de México: México. Recuperado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon_bas1.pdf
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Hernández, G. (2010). *El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación*. Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de;

archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8335/Alfonso_Hernandez_Godinez_tesis.pdf;jsessionid=6EA5587B505F90647378179013F164E6?sequence=1

Iglesias (2009) *Satisfacción de los clientes externo e interno en una institución prestadora de servicios de salud del valle de Aburrá. Universidad de Medellín.* Colombia. Tuvo como objetivo: Medir el grado de satisfacción de los clientes externo

Jhon, H. K. (2012). *Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos.* México: Cengage Learning.

Kurtz, L. (2012). *Marketing Contemporáneo.* México: Cengage Learning.

Ley General de Municipalidades 27972 (2003). Congreso de la República del Perú

Ley Orgánica de Municipalidades No. 27972. (2003). Perú.

Longo, F. (2016). *Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. Presupuesto y Gasto Público 41:127-144.* Recuperado de http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/41-06_FranciscoLongo.pdf

Martín, I. (2009). *Justificación en la Investigación.* Recuperado de: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8922/2CapituloIIBasesTeoricastfc.pdf?sequence=6>

Maldonado, J. (2015). *Cultura de servicio al cliente.* Lima, Perú. Recuperado de http://www.academia.edu/12340317/cultura_de_servicio_al_cliente

Martínez, A. (2016). *Transparencia: definiciones y conceptos.* Recuperado de: http://www.academia.edu/4182297/Transparencia_definiciones_y_conceptos

Martínez-Costa, C y Ordeig, O. (2010). *Factores determinantes de la eficiencia de las Administraciones Públicas Locales.* 4th Intl. Conf. on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización. Donostia, San Sebastián, España, Sep. 8th – 10th. pp. 117-

129. Recuperado de <http://www.revistadyo.com/index.php/dyo/article/viewFile/345/360>
- Medrano, M. (2012). La comunicación interna en las organizaciones. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
- Mezones, F. (2016). *Transparencia en la gestión pública ideas y experiencias para su viabilidad.* Recuperado de: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/216/Transparencia%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20Ideas%20y%20Experiencias%20para%20su%20Viabilidad.pdf?sequence=1>
- Ministerio de Economía y Finanzas-MEF. (2011). *Marco Macroeconómico Multianual 2012-2014.* Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM2012_2014.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas-MEF. (2011). *Marco Macroeconómico Multianual 2012-2014.* Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM2012_2014.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas-MEF. (2014). *Lineamientos para la elaboración de estudios de preinversión de proyectos de inversión pública de servicios de seguridad ciudadana.* RD N° 001-2014-EF/63.01 Recuperado de [http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/novedades/2014/Anexo_Lineamientos-PIP-seguridad-ciudadana-VFf%20\(2\)-\(3\).pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/novedades/2014/Anexo_Lineamientos-PIP-seguridad-ciudadana-VFf%20(2)-(3).pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas-MEF. (2015). *Normatividad.* Recuperado de http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=section&id=48&Itemid=100357
- Ministerio de Salud-MINSA. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.* Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud-MINSA. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios*

- médicos de apoyo. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Miranda, F., & Chamorro, A., & Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones
- Montesinos, A. (2013). Tesis: *Diseño de políticas públicas sobre acceso a la información pública para minorías lingüísticas: aportes desde el derecho*. PUCP. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1669/montesinos_alvarez_yuri_dise%c3%91o_minorias.pdf?sequence=1
- Morales, A. (2009). *Comunicación externa y sus funciones*. Recuperado de: <http://anamoralesrosas.blogspot.pe/2009/09/comunicacion-externa-y-sus-funciones.html>
- Muñiz, R. (2014). *La comunicación corporativa: imagen, relaciones públicas y responsabilidad social corporativa*. Recuperado de: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-corporativa%3A-imagen,-relaciones-publicas-y-responsabilidad-social-corporativa-89.htm>
- Murillo Z. (2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: http://www.tlalpan.uvmnet.edu/oiid/download/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo_04_CSO_PSIC_PICS_E.pdf
- Naranjo, G. (2014). *Comunicación interna*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/895/Comunicacion%20Interna.htm>
- Ortún, V. (2005) *Gestión pública: conceptos y métodos*. Recuperado de http://www.diba.cat/documents/172547/226405/promoeco-descarregues-biblioteca_estrategies-gestiopublica95-pdf.pdf
- Paladines, L. (2012). *El Proceso de Mercadotecnia y la Gestión de Comercialización de Bienes y Servicios*. Universidad Nacional de Loja Área Jurídica, Social y Administrativa.

- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. (1993). *Calidad total de gestión de los servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Ed. Díaz de los Santos.
- Perez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C. - Chiclayo período Enero a Septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pérez, L. (2016). *La comunicación externa y interna*. Recuperado de: <http://areliperezlopez.blogspot.pe/2011/09/la-comunicacion-externa-y-interna.html>
- Portugal, J. (2016). *Seguridad e inseguridad ciudadana: Concepto de seguridad ciudadana*. Recuperado de http://www.iidh.ed.cr/comunidades/seguridad/docs/seg_docpolicia/seguridad%20e%20inseguridad%20ciudadana-ayestas-polyseg-2006.pdf
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). *Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014. Seguridad ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina*. Panamá: PNUD. Recuperado de <http://www.latinamerica.undp.org/content/dam/rblac/img/IDH/IDH-AL%20Resumen%20Ejecutivo.pdf>
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la Investigación-Estadística aplicada a la Investigación*. Empresa Editora Macro Lima Perú.
- Ramírez P., C y Suárez S., J. (2011). *Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del Municipio Sucre, Estado Sucre, Venezuela. Enero - Marzo 2011. Caso: Parroquia Santa Inés*. (Tesis inédita de grado). Universidad de Oriente, núcleo de Sucre, Cumaná, Venezuela. Recuperado de <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2153/1/Tesis-RamirezCySuarezJ.pdf>
- Ríos, N. (Ed.). (2008). *Cuadernos para la Gestión Municipal: 1. El Gobierno Municipal*. Lima, Perú: IEP - Fondo Ítalo Peruano. Miscelánea, 12.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. 10ª. ed. Pearson Educación. México.

- Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana-SINASEC. (2013). *Compendio de normas legales de seguridad ciudadana*. Lima: CONASEC.
- Soria del Castillo, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano. Herramientas para la gestión municipal*. INICAM-PROMCAD. Lima, Perú. Recuperado de http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516
- Soria del Castillo, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano. Herramientas para la gestión municipal*. INICAM-PROMCAD. Lima, Perú. Recuperado de http://www.kas.de/wf/doc/kas_30612-1522-4-30.pdf?120328160516
- Sousa, O. (2010). *La experiencia de Chile en la transparencia y acceso a la información: el cambio institucional del gobierno central ante las nuevas disposiciones normativas*. Universidad de Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-sousa_jo/pdfAmont/cf-sousa_jo.pdf
- Stoner, J., Freeman, R, & Gilbert, D. (1999). *Administración*. 6ta ed. Prentice Hall: México.
- Torres, B. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. UNMSM, Lima Perú.
- Universidad Tecnológica Centroamericana. (2002). *Curso de gestión Municipal*. Tegucigalpa, Honduras: Convenio UNITEC USAID. Recuperado de http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADC502.pdf
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio*. (1ra edición). Bogota ; Colombia:Ecoe
- Vera, A. (2008). *Tipos de Investigación*. Mc G
- Arrué, J. (2014) *análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Tesis de grado, Universidad Nacional de la Amazonía.
- Farfán, C. (2015) *la gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima*, tesis de grado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Gimeno, A. (2015), *Las cartas de servicio en las web municipales como instrumento de información al ciudadano*, tesis de grado, España, Universidad de Valencia.
- González, R. (2014) *factores que inciden en la participación ciudadana y toma de decisiones en seguridad pública en el municipio de valle de Santiago, Guanajuato*.
- Salazar, L. (2014) *El Control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy*, Tesis de grado, Lima Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Sosa, J. (2015) *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*. Tesis de Grado: Universidad Complutense de Madrid.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																																																									
<p>Problema general ¿Cuál es la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la incidencia en la seguridad ciudadana y la transparencia en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p>	<p>Hipótesis general La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específica 1 La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en los elementos tangibles en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2 La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la fiabilidad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3 La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la capacidad de respuesta en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específica 4 La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la seguridad en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p> <p>Hipótesis específica 5</p>	<p>Tabla 2 Operacionalización de la variable: Seguridad Ciudadana</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th colspan="2">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de personal.</td> <td></td> <td>Totalmente</td> <td>en</td> <td>Adecuada</td> </tr> <tr> <td>Rapidez de intervención</td> <td></td> <td>desacuerdo: 1</td> <td></td> <td>(79 -105)</td> </tr> <tr> <td>Ordenanzas emitidas</td> <td></td> <td>En desacuerdo: 2</td> <td></td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>Participación comité vecinal</td> <td>Del 1 al 21</td> <td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3</td> <td></td> <td>(50 - 78)</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td></td> <td>De acuerdo: 4</td> <td></td> <td>Inadecuada</td> </tr> <tr> <td>Preparación del personal</td> <td></td> <td>Totalmente de acuerdo: 5</td> <td></td> <td>(21- 49)</td> </tr> <tr> <td>Comunicación del personal de serenazgo</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Información se seguridad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 3 Operacionalización de la variable: Transparencia Percibida</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Comunicación Interna</td> <td>Difusión</td> <td rowspan="3">Del (01) al (10)</td> <td>1. Siempre</td> <td rowspan="3">Adecuada (76-100)</td> </tr> <tr> <td>Capacitación</td> <td>2. Casi Siempre</td> </tr> <tr> <td>Revisión</td> <td>3. A Veces</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Comunicación Externa</td> <td>Canalización</td> <td rowspan="3">Del (11) al (20)</td> <td>4. Casi Nunca</td> <td rowspan="3">Regular (48-75)</td> </tr> <tr> <td>Resolución</td> <td>5. Nunca</td> </tr> <tr> <td>Rendición</td> <td></td> <td>Inadecuada (20-47)</td> </tr> </tbody> </table>					Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos		Número de personal.		Totalmente	en	Adecuada	Rapidez de intervención		desacuerdo: 1		(79 -105)	Ordenanzas emitidas		En desacuerdo: 2		Regular	Participación comité vecinal	Del 1 al 21	Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3		(50 - 78)	Confianza		De acuerdo: 4		Inadecuada	Preparación del personal		Totalmente de acuerdo: 5		(21- 49)	Comunicación del personal de serenazgo					Información se seguridad					Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles Rango	Comunicación Interna	Difusión	Del (01) al (10)	1. Siempre	Adecuada (76-100)	Capacitación	2. Casi Siempre	Revisión	3. A Veces	Comunicación Externa	Canalización	Del (11) al (20)	4. Casi Nunca	Regular (48-75)	Resolución	5. Nunca	Rendición		Inadecuada (20-47)
Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos																																																																									
Número de personal.		Totalmente	en	Adecuada																																																																								
Rapidez de intervención		desacuerdo: 1		(79 -105)																																																																								
Ordenanzas emitidas		En desacuerdo: 2		Regular																																																																								
Participación comité vecinal	Del 1 al 21	Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3		(50 - 78)																																																																								
Confianza		De acuerdo: 4		Inadecuada																																																																								
Preparación del personal		Totalmente de acuerdo: 5		(21- 49)																																																																								
Comunicación del personal de serenazgo																																																																												
Información se seguridad																																																																												
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles Rango																																																																								
Comunicación Interna	Difusión	Del (01) al (10)	1. Siempre	Adecuada (76-100)																																																																								
	Capacitación		2. Casi Siempre																																																																									
	Revisión		3. A Veces																																																																									
Comunicación Externa	Canalización	Del (11) al (20)	4. Casi Nunca	Regular (48-75)																																																																								
	Resolución		5. Nunca																																																																									
	Rendición				Inadecuada (20-47)																																																																							

<p>Problema específico 5 ¿Cuál es la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores al 2017?</p>	<p>Objetivo específico 5 Determinar la incidencia de la seguridad ciudadana y la transparencia en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p>	<p>La seguridad ciudadana y la transparencia inciden positivamente en la empatía en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.</p>	<p>Tabla 4 <i>Operacionalización de la variable: calidad de servicio ciudadano</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Precisión, cumplimiento</td> <td>1,2,3,4</td> <td>1 Totalmente en desacuerdo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Rapidez</td> <td>5,6,7,8</td> <td>2 En desacuerdo;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Conocimiento, credibilidad, profesionalidad</td> <td>9,10,11,12</td> <td>3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>Bueno (74 - 100)</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Acceso, comunicación, entendimiento</td> <td>13,14,15,16</td> <td>4 De acuerdo</td> <td>Regular (47 - 73)</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>Instalaciones, equipos, personal, documentación, materiales</td> <td>17,18,19,20</td> <td>5 Totalmente en desacuerdo</td> <td>Mala (20 - 46)</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos	Fiabilidad	Precisión, cumplimiento	1,2,3,4	1 Totalmente en desacuerdo		Capacidad de respuesta	Rapidez	5,6,7,8	2 En desacuerdo;		Seguridad	Conocimiento, credibilidad, profesionalidad	9,10,11,12	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bueno (74 - 100)	Empatía	Acceso, comunicación, entendimiento	13,14,15,16	4 De acuerdo	Regular (47 - 73)	Elementos tangibles	Instalaciones, equipos, personal, documentación, materiales	17,18,19,20	5 Totalmente en desacuerdo	Mala (20 - 46)
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos																													
Fiabilidad	Precisión, cumplimiento	1,2,3,4	1 Totalmente en desacuerdo																														
Capacidad de respuesta	Rapidez	5,6,7,8	2 En desacuerdo;																														
Seguridad	Conocimiento, credibilidad, profesionalidad	9,10,11,12	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bueno (74 - 100)																													
Empatía	Acceso, comunicación, entendimiento	13,14,15,16	4 De acuerdo	Regular (47 - 73)																													
Elementos tangibles	Instalaciones, equipos, personal, documentación, materiales	17,18,19,20	5 Totalmente en desacuerdo	Mala (20 - 46)																													

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Causal</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: Infinita Pobladores del Distrito de San Juan de Miraflores</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 384</p> <p>MUESTREO: Probabilístico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE 1: SEGURIDAD CIUDADANA. TÉCNICAS: ENCUESTA. INTRUMENTO CUESTIONARIO AUTOR: ELABORACIÓN PROPIA AÑO: 2017 MONITOREO: FEBRERO- MAYO 2017 ÁMBITO DE APLICACIÓN: DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE 2: TRANSPARENCIA. TÉCNICAS: ENCUESTA. INTRUMENTO CUESTIONARIO AUTOR: ELABORACIÓN PROPIA AÑO: 2017 MONITOREO: FEBRERO- MAYO 2017 ÁMBITO DE APLICACIÓN: DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE 3: CALIDAD DE SERVICIO CIUDADANO. TÉCNICAS: ENCUESTA. INTRUMENTO CUESTIONARIO AUTOR: ELABORACIÓN PROPIA AÑO: 2017 MONITOREO: FEBRERO- MAYO 2017 ÁMBITO DE APLICACIÓN: DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA:</p> <p>Prueba hipótesis Para Torres(1997) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p.(129)</p> <p>Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p> <p>Regresión logística</p>

CUESTIONARIO 1: SEGURIDAD CIUDADANA

Estimado (a) usuario, con la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la percepción de la seguridad ciudadana en la Municipalidad de San Juan de Miraflores -2017, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión institucional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

Escala valorativa

Código	Categoría
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

		5	4	3	2	1
1	¿Considera Ud. que la Municipalidad dispone de personal de serenazgo en cantidad y calidad adecuadas para un alto estándar de seguridad ciudadana en el distrito?					
2	En su opinión, ¿se hace presente en el lugar de los hechos de inmediato personal de serenazgo o similar cada vez que hay un delito en agravio de un vecino?					
3	¿Considera Ud. que la Municipalidad ha dado las directivas adecuadas para una eficiente gestión en seguridad ciudadana?					
4	¿Tiene Ud. conocimiento de que los Comités Vecinales trabajan apoyando y coordinando con las autoridades					

	locales para la prevención de delitos contra la seguridad ciudadana en le distrito?					
5	¿Participaría Ud. como vecino del distrito en algún Comité Vecinal para apoyar acciones en materia de seguridad en el distrito?					
6	¿Diría Ud. que la labor que desempeña el Serenazgo da seguridad a los vecinos?					
7	¿En su opinión, ¿está debidamente preparada la Municipalidad para dar una rápida atención ante los problemas de seguridad en el distrito?					
8	¿Confía en el personal de Serenazgo?					
9	¿Considera Ud. que el personal de Serenazgo está entrenado, equipado y tiene valores que garantizan un trabajo efectivo?					
10	¿Tiene Ud. confianza en que la Municipalidad solucionará los principales problemas de seguridad ciudadana a corto o mediano plazo?					
11	¿Le parecen adecuadas y de fácil acceso las instalaciones o dispositivos de comunicación de la Municipalidad para asuntos de seguridad ciudadana?					
12	¿Diría Ud. que las Ordenanzas Municipales respecto a seguridad ciudadana son claras y de fácil entendimiento?					
13	¿Le parecen adecuadas las multas y otras sanciones contempladas Ordenanzas Municipales que protegen al vecino en el distrito contra los infractores y delincuentes?					
14	¿Considera Ud. que la información que la Municipalidad proporciona al vecino objetiva, clara y completa en materia de seguridad ciudadana?					
15	¿Según su opinión, ¿tiene la Municipalidad los instrumentos modernos que facilitan las operaciones y trámites que el vecino requiere en materia de seguridad ciudadana?					

16	¿Ha hecho Ud. alguna llamada telefónica o utilizado algún dispositivo o aplicación de internet para alertar de un riesgo o delito contra la seguridad ciudadana?					
17	¿Ha quedado Ud. satisfecho(a) del servicio de Serenazgo u otro en materia de seguridad ciudadana de la Municipalidad?					
18	¿Ha quedado Ud. satisfecho(a) de la atención del personal en las oficinas, o de la atención telefónica, de la Municipalidad cuando ha presentado demandas en materia de seguridad ciudadana?					
19	¿En su opinión, el personal de la Municipalidad que atiende demandas de seguridad ciudadana es capaz de atender a cada usuario según su situación y características particulares?					
20	¿Tiene Ud. a la mano el teléfono de Serenazgo, Comisaría, Bomberos u otra entidad a la que pueda avisar rápidamente riesgos o delitos contra la seguridad ciudadana?					
21	¿Recurriría Ud. en primer lugar al Serenazgo de la Municipalidad o, en su lugar, a la Policía Nacional, Bomberos u otra entidad en caso de riesgos o delitos contra la seguridad ciudadana?					

CUESTIONARIO 2: TRANSPARENCIA

Estimado (a) usuario, con la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la percepción de la transparencia en la Municipalidad de San Juan de Miraflores -2017, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión institucional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

Escala valorativa

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

Dimensión: comunicación interna	5	4	3	2	1
1. ¿Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su Institución al público usuario?					
2. ¿La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?					
3. ¿Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?					

4. ¿La institución pública toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?					
5. ¿La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?					
6. ¿Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?					
7. ¿Percibe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?					
8. ¿Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?					
9. ¿Como usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?					
10. ¿Se informan los resultados de la auditoria al público usuario?					
Dimensión: comunicación externa					
11. ¿Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?					
12. ¿Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?					
13. ¿Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?					
14. ¿Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?					
15. ¿Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?					

16. ¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía web? .					
17. ¿Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?					
18. ¿Cuándo ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?					
19. ¿Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?					
20. ¿Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?					

CUESTIONARIO 3: CALIDAD DE SERVICIO CIUDADANO

Estimado (a) usuario, con la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la percepción de la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores -2017, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión institucional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

Escala valorativa

Código	Categoría
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

		5	4	3	2	1
1	El servicio de la Municipalidad cuenta con modernas y adecuadas instalaciones y equipamiento necesarios para la atención que brinda					
2	Las instalaciones de la Municipalidad son cómodas atractivas y agradable					
3	El personal que labora de la Municipalidad brinda el trato adecuado a los usuarios					
4	La apariencia de los trabajadores de la Municipalidad es adecuada al servicio que realizan					
5	Los horarios establecidos para cada servicio son los adecuados					
6	Cuando se suscita un problema los trabajadores muestra comprensión y colaboración para ayudarlo					
7	Los servicios ofrecidos por de la Municipalidad son los adecuados para lo que usted requiere					

8	Se respeta el turno de llegada en de la Municipalidad					
9	Los tramites solicitados son brindados en el tiempo oportuno					
10	Los horarios de atención en la Municipalidad son cumplidas en el tiempo programado					
11	Se da a conocer los servicios y horarios con los que cuenta la Municipalidad					
12	El personal tiene un dominio de la actividad o servicio que presta acorde con la tecnología					
13	El personal tiene dominio en el proceso de servicio que realiza					
14	Recibe un servicio de acuerdo con la emergencia presentada en la Municipalidad					
15	El personal realiza sus funciones y da respuestas acertadas a sus inquietudes					
16	El personal es atento y adecuado con el trato a los usuarios en general					
17	Existe un trato horizontal en de la Municipalidad					
18	En de la Municipalidad siente que los trabajadores entienden su situación de emergencia					
19	Existe una comunicación asertiva y fluida en de la Municipalidad					
20	El personal en general se preocupa por los problemas que se presentan en de la Municipalidad					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SEGURIDAD CIUDADANA (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad								
8	¿Confía en el personal de Serenazgo de S.J.M. ?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que el personal de Serenazgo de S.J.M. está entrenado, equipado y tiene valores que garantizan un trabajo efectivo?	X		X		X		
10	¿Tiene Ud confianza en que la Municipalidad solucionará los principales problemas de seguridad ciudadana a corto o mediano plazo?	X		X		X		
21	Recurriría Ud. en primer lugar al Serenazgo de la Municipalidad o, en su lugar, a la Policía Nacional, Bomberos u otra entidad en caso de riesgos o delitos contra la seguridad ciudadana?	X		X		X		
Capacidad de respuesta								
2	En su opinión, ¿se hace presente en el lugar de los hechos de inmediato personal de serenazgo o similar cada vez que hay un delito en agravio de un vecino?	X		X		X		
7	¿En su opinión, ¿está debidamente preparada la Municipalidad para dar una rápida atención ante los problemas de seguridad en el distrito?	X		X		X		
16	¿Ha hecho Ud. alguna llamada telefónica o utilizado algún dispositivo o aplicación de internet para alertar de un riesgo o delito contra la seguridad ciudadana?	X		X		X		
20	¿Tiene Ud a la mano el teléfono de Serenazgo, Comisaría, Bomberos u otra entidad a la que pueda avisar rápidamente riesgos o delitos contra la seguridad ciudadana?	X		X		X		
Seguridad								
3	¿Considera Ud. que la Municipalidad ha dado las directivas adecuadas para una eficiente gestión en seguridad ciudadana?	X		X		X		
6	¿Diría Ud. que la labor que desempeña el Serenazgo da seguridad a los vecinos?	X		X		X		
13	¿Le parecen adecuadas las multas y otras sanciones contempladas Ordenanzas Municipales que protegen al vecino en el distrito contra los infractores y delincuentes?	X		X		X		
17	¿Ha quedado Ud. satisfecho(a) del servicio de Serenazgo u otro en materia de seguridad ciudadana de la Municipalidad?	X		X		X		
Empatía								
4	¿Tiene Ud. conocimiento de que los Comités Vecinales trabajan apoyando y coordinando con las autoridades locales para la prevención de delitos contra la seguridad ciudadana en el distrito?	X		X		X		
5	¿Participaría Ud. como vecino del distrito en algún Comité Vecinal para apoyar acciones en materia de seguridad en el distrito?	X		X		X		
12	¿Diría Ud. que las Ordenanzas Municipales respecto a seguridad ciudadana son claras y de fácil entendimiento?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que la información que la Municipalidad proporciona al vecino objetiva, clara y completa en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
18	¿Ha quedado Ud. satisfecho(a) de la atención del personal en las oficinas, o de la atención telefónica, de la Municipalidad cuando ha presentado demandas en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
19	¿En su opinión, el personal de la Municipalidad que atiende demandas de seguridad ciudadana es capaz de atender a cada usuario según su situación y características particulares?	X		X		X		
Elementos tangibles								
1	¿Considera Ud. que la Municipalidad dispone de personal de serenazgo en cantidad y calidad adecuadas para un alto estándar de seguridad ciudadana en el distrito?	X		X		X		
11	¿Le parecen adecuadas y de fácil acceso las instalaciones o dispositivos de comunicación de la Municipalidad para asuntos de seguridad ciudadana?	X		X		X		
15	¿Según su opinión, ¿tiene la Municipalidad los instrumentos modernos que facilitan las operaciones y trámites que el vecino requiere en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de mayo del 2017

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRANSPARENCIA (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION COMUNICACION INTERNA								
1	Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su Institución al público usuario?	X		X		X		
2	La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?	X		X		X		
3	Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?	X		X		X		
4	La institución publica toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?	X		X		X		
5	La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?	X		X		X		
6	Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?	X		X		X		
7	Percibe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?	X		X		X		
8	Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?	X		X		X		
9	Como usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?	X		X		X		
10	Se informan los resultados de la auditoría al público usuario?	X		X		X		
DIMENSION DE COMUNICACIÓN EXTERNA								
11	Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?	X		X		X		
12	Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?	X		X		X		
13	Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?	X		X		X		
14	Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?	X		X		X		
15	Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?.	X		X		X		
16	Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía web? .	X		X		X		
17	Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?	X		X		X		
18	Cuando ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?	X		X		X		
19	Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?	X		X		X		
20	Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

27 de mayo de 2017

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO CIUDADANO (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DE NORMATIVIDAD								
1	¿Considera Ud. que el actual régimen jurídico de la Municipalidad de S.J.M favorece una adecuada gestión municipal en servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
2	En su opinión, el régimen jurídico de la Municipalidad de S.J.M en materia de seguridad ciudadana debería hacerse más público para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes?	X		X		X		
3	Según su opinión, ¿cree Ud. que las Ordenanzas Municipales han contribuido a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la Municipalidad de S.J.M vela para que se cumplan las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
5	En su opinión, la actual gestión Municipal está poniendo "manos a la obra" para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSION DE ADMINISTRACION								
6	En su opinión, dirige la Municipalidad de S.J.M sus esfuerzos hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
7	Para Ud., la asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana, son responsabilidad de la estructura organizativa de la Municipalidad de S.J.M ?	X		X		X		
8	Para Ud., ¿permite la estructura organizativa de la Municipalidad de S.J.M compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
9	¿Según Ud., la Municipalidad de S.J.M tiene principios claros y bien definidos en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
10	Siente Ud. que a la Municipalidad de S.J.M le importan sus problemas de seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSION DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
11	Para Ud., ¿están bien marcados y son conocidos los objetivos y metas de la Municipalidad de S.J.M en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
12	Considera Ud. que las autoridades y el personal de la Municipalidad de S.J.M están comprometidas a trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
13	¿Ha recibido Ud. información de la Municipalidad sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que son adecuados la misión y objetivos de la Municipalidad de S.J.M en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
15	Para Ud., ¿están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad de S.J.M en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que la Municipalidad de S.J.M utiliza adecuadamente los recursos humanos, físicos y financieros para las estrategias de seguridad ciudadana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de mayo de 2017

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SEGURIDAD CIUDADANA (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad								
8	¿Confía en el personal de Serenazgo de S.J.M. ?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que el personal de Serenazgo de S.J.M. está entrenado, equipado y tiene valores que garantizan un trabajo efectivo?	X		X		X		
10	¿Tiene Ud confianza en que la Municipalidad solucionará los principales problemas de seguridad ciudadana a corto o mediano plazo?	X		X		X		
21	Recurriría Ud. en primer lugar al Serenazgo de la Municipalidad o, en su lugar, a la Policía Nacional, Bomberos u otra entidad en caso de riesgos o delitos contra la seguridad ciudadana?	X		X		X		
Capacidad de respuesta								
2	En su opinión, ¿se hace presente en el lugar de los hechos de inmediato personal de serenazgo o similar cada vez que hay un delito en agravio de un vecino?	X		X		X		
7	¿En su opinión, ¿está debidamente preparada la Municipalidad para dar una rápida atención ante los problemas de seguridad en el distrito?	X		X		X		
16	¿Ha hecho Ud. alguna llamada telefónica o utilizado algún dispositivo o aplicación de internet para alertar de un riesgo o delito contra la seguridad ciudadana?	X		X		X		
20	¿Tiene Ud a la mano el teléfono de Serenazgo, Comisaría, Bomberos u otra entidad a la que pueda avisar rápidamente riesgos o delitos contra la seguridad ciudadana?	X		X		X		
Seguridad								
3	¿Considera Ud. que la Municipalidad ha dado las directivas adecuadas para una eficiente gestión en seguridad ciudadana?	X		X		X		
6	¿Diría Ud. que la labor que desempeña el Serenazgo da seguridad a los vecinos?	X		X		X		
13	¿Le parecen adecuadas las multas y otras sanciones contempladas Ordenanzas Municipales que protegen al vecino en el distrito contra los infractores y delincuentes?	X		X		X		
17	¿Ha quedado Ud. satisfecho(a) del servicio de Serenazgo u otro en materia de seguridad ciudadana de la Municipalidad?	X		X		X		
Empatía								
4	¿Tiene Ud. conocimiento de que los Comités Vecinales trabajan apoyando y coordinando con las autoridades locales para la prevención de delitos contra la seguridad ciudadana en el distrito?	X		X		X		
5	¿Participaría Ud. como vecino del distrito en algún Comité Vecinal para apoyar acciones en materia de seguridad en el distrito?	X		X		X		
12	¿Diría Ud. que las Ordenanzas Municipales respecto a seguridad ciudadana son claras y de fácil entendimiento?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que la información que la Municipalidad proporciona al vecino objetiva, clara y completa en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
18	¿Ha quedado Ud. satisfecho(a) de la atención del personal en las oficinas, o de la atención telefónica, de la Municipalidad cuando ha presentado demandas en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
19	¿En su opinión, el personal de la Municipalidad que atiende demandas de seguridad ciudadana es capaz de atender a cada usuario según su situación y características particulares?	X		X		X		
Elementos tangibles								
1	¿Considera Ud. que la Municipalidad dispone de personal de serenazgo en cantidad y calidad adecuadas para un alto estándar de seguridad ciudadana en el distrito?	X		X		X		
11	¿Le parecen adecuadas y de fácil acceso las instalaciones o dispositivos de comunicación de la Municipalidad para asuntos de seguridad ciudadana?	X		X		X		
15	¿Según su opinión, ¿tiene la Municipalidad los instrumentos modernos que facilitan las operaciones y trámites que el vecino requiere en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de mayo del 2017





 ESCUELA DE
 CIENCIAS SOCIALES
 Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 CATEDRÁTICA DE LA ASIGNATURA DE INVESTIGACIÓN
 DNE 09936465

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRANSPARENCIA (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DE COMUNICACION INTERNA								
1	Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su Institución al público usuario?	X		X		X		
2	La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?	X		X		X		
3	Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?	X		X		X		
4	La institución pública toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?	X		X		X		
5	La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?	X		X		X		
6	Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?	X		X		X		
7	Percibe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?	X		X		X		
8	Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?	X		X		X		
9	Como usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?	X		X		X		
10	Se informan los resultados de la auditoría al público usuario?	X		X		X		
DIMENSION DE COMUNICACION EXTERNA								
11	Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?	X		X		X		
12	Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?	X		X		X		
13	Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se deriven?	X		X		X		
14	Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?	X		X		X		
15	Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?	X		X		X		
16	Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía web?	X		X		X		
17	Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?	X		X		X		
18	Cuando ha presentado una queja lo llamaron para solucionar, con prontitud y en forma oportuna?	X		X		X		
19	Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?	X		X		X		
20	Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

27 de mayo del 2017

- ¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ICV
 ESCUELA DE
 POSTGRADO
 Dr. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DEL ICAV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO CIUDADANO (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DE NORMATIVIDAD								
1	¿Considera Ud. que el actual régimen jurídico de la Municipalidad de S.J.M. favorece una adecuada gestión municipal en servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
2	En su opinión, el régimen jurídico de la Municipalidad de S.J.M. en materia de seguridad ciudadana debería hacerse más público para que los vecinos conozcan más sus derechos y deberes?	X		X		X		
3	Según su opinión, ¿cree Ud. que las Ordenanzas Municipales han contribuido a regular adecuadamente la seguridad ciudadana del distrito?	X		X		X		
4	¿Considera Ud. que la Municipalidad de S.J.M. vela para que se cumplan las Ordenanzas Municipales en materia de servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
5	En su opinión, la actual gestión Municipal está poniendo "manos a la obra" para una adecuada y rápida implementación en seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSION DE ADMINISTRACION								
6	En su opinión, dirige la Municipalidad de S.J.M. sus esfuerzos hacia la realización de los objetivos planificados en lo referente al servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
7	Para Ud., la asignación de diferentes funciones y procesos para un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana, son responsabilidad de la estructura organizativa de la Municipalidad de S.J.M.?	X		X		X		
8	Para Ud., ¿permite la estructura organizativa de la Municipalidad de S.J.M. compartir responsabilidades "con otras entidades" de modo que asegure un alto estándar del servicio de seguridad ciudadana?	X		X		X		
9	¿Según Ud., la Municipalidad de S.J.M. tiene principios claros y bien definidos en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
10	¿Siente Ud. que a la Municipalidad de S.J.M. le importan sus problemas de seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSION DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
11	Para Ud., ¿están bien marcados y son conocidos los objetivos y metas de la Municipalidad de S.J.M. en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
12	Considera Ud. que las autoridades y el personal de la Municipalidad de S.J.M. están comprometidas a trabajar para cumplir sus metas y objetivos en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
13	¿Ha recibido Ud. información de la Municipalidad sobre la misión y los planes a implementar en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que son adecuados la misión y objetivos de la Municipalidad de S.J.M. en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
15	Para Ud., ¿están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad de S.J.M. en cuanto a seguridad ciudadana?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que la Municipalidad de S.J.M. utiliza adecuadamente los recursos humanos, físicos y financieros para las estrategias de seguridad ciudadana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

27 de mayo del 2017

- ¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ICV
 ESCUELA DE
 POSTGRADO
 Dr. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 DEL ICAV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SEGURIDAD CIUDADANA (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad								
8	¿Confía en el personal de Serenazgo de S.J.M. ?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que el personal de Serenazgo de S.J.M. está entrenado, equipado y tiene valores que garantizan un trabajo efectivo?	X		X		X		
10	¿Tiene Ud confianza en que la Municipalidad solucionará los principales problemas de seguridad ciudadana a corto o mediano plazo?	X		X		X		
21	Recurriría Ud. en primer lugar al Serenazgo de la Municipalidad o, en su lugar, a la Policía Nacional, Bomberos u otra entidad en caso de riesgos o delitos contra la seguridad ciudadana?	X		X		X		
Capacidad de respuesta								
2	En su opinión, ¿se hace presente en el lugar de los hechos de inmediato personal de serenazgo o similar cada vez que hay un delito en agravio de un vecino?	X		X		X		
7	¿En su opinión, ¿está debidamente preparada la Municipalidad para dar una rápida atención ante los problemas de seguridad en el distrito?	X		X		X		
16	¿Ha hecho Ud. alguna llamada telefónica o utilizado algún dispositivo o aplicación de internet para alertar de un riesgo o delito contra la seguridad ciudadana?	X		X		X		
20	¿Tiene Ud a la mano el teléfono de Serenazgo, Comisaría, Bomberos u otra entidad a la que pueda avisar rápidamente riesgos o delitos contra la seguridad ciudadana?	X		X		X		
Seguridad								
3	¿Considera Ud. que la Municipalidad ha dado las directivas adecuadas para una eficiente gestión en seguridad ciudadana?	X		X		X		
6	¿Diría Ud. que la labor que desempeña el Serenazgo da seguridad a los vecinos?	X		X		X		
13	¿Le parecen adecuadas las multas y otras sanciones contempladas Ordenanzas Municipales que protegen al vecino en el distrito contra los infractores y delincuentes?	X		X		X		
17	¿Ha quedado Ud. satisfecho(a) del servicio de Serenazgo u otro en materia de seguridad ciudadana de la Municipalidad?	X		X		X		
Empatía								
4	¿Tiene Ud. conocimiento de que los Comités Vecinales trabajan apoyando y coordinando con las autoridades locales para la prevención de delitos contra la seguridad ciudadana en le distrito?	X		X		X		
5	¿Participaría Ud. como vecino del distrito en algún Comité Vecinal para apoyar acciones en materia de seguridad en el distrito?	X		X		X		
12	¿Diría Ud. que las Ordenanzas Municipales respecto a seguridad ciudadana son claras y de fácil entendimiento?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que la información que la Municipalidad proporciona al vecino objetiva, clara y completa en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
18	¿Ha quedado Ud. satisfecho(a) de la atención del personal en las oficinas, o de la atención telefónica, de la Municipalidad cuando ha presentado demandas en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
19	¿En su opinión, el personal de la Municipalidad que atiende demandas de seguridad ciudadana es capaz de atender a cada usuario según su situación y características particulares?	X		X		X		
Elementos tangibles								
1	¿Considera Ud. que la Municipalidad dispone de personal de serenazgo en cantidad y calidad adecuadas para un alto estándar de seguridad ciudadana en el distrito?	X		X		X		
11	¿Le parecen adecuadas y de fácil acceso las instalaciones o dispositivos de comunicación de la Municipalidad para asuntos de seguridad ciudadana?	X		X		X		
15	¿Según su opinión, ¿tiene la Municipalidad los instrumentos modernos que facilitan las operaciones y trámites que el vecino requiere en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815**
Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.

27 de mayo del 2017





 DR. Jorge Rafael Díaz Dumont
 LICENCIADO EN EDUCACIÓN
 ESPECIALIDAD EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRASPARENCIA (CUESTIONARIO)

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DE COMUNICACION INTERNA								
1	Usted cree que la institución difunde y estimula la participación de la transparencia en su Institución al público usuario?	X		X		X		
2	La institución realiza campañas o programas para fomentar valores cívicos en la comunidad?	X		X		X		
3	Usted cree que el personal de la institución actúa con transparencia?	X		X		X		
4	La institución publica toda su información en el portal de transparencia institucional para conocimiento de la comunidad?	X		X		X		
5	La institución revisa lo publicado en el portal de transparencia institucional para que sea leído por el público interesado?	X		X		X		
6	Cree usted, que los trabajadores de la institución conocen las normas legales sobre transparencia?	X		X		X		
7	Percibe usted, si los trabajadores de la institución reciben capacitación sobre transparencia?	X		X		X		
8	Conocen usted cuales son las instituciones más transparentes en el estado?	X		X		X		
9	Como usuario usted solicitaría que se auditen las normas de transparencia en la institución?	X		X		X		
10	Se informan los resultados de la auditoría al público usuario?	X		X		X		
DIMENSION DE COMUNICACION EXTERNA								
11	Usted cree que el área de atención de quejas, servicios y trámites está trabajando correctamente en la atención al público?	X		X		X		
12	Usted cree que se cuenta con un sistema de canalización de las quejas idóneo para satisfacción del público usuario de la institución?	X		X		X		
13	Se hacen del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas, así como las sanciones que se derivan?	X		X		X		
14	Todos los servidores públicos resuelven las quejas de los usuarios en el tiempo adecuado?	X		X		X		
15	Está de acuerdo que la rendición de cuentas al público sea de forma frecuente?	X		X		X		
16	Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía web?	X		X		X		
17	Cree usted que debe continuar la publicación de los trámites por vía en el periódico mural, para ser leído por el público usuario?	X		X		X		
18	Cuando ha presentado una queja lo llamaron para solucionarla, con prontitud y en forma oportuna?	X		X		X		
19	Son frecuentes las quejas de los usuarios por falta de información sobre la información?	X		X		X		
20	Los usuarios son comunicados o informados cuando presenta una queja?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815**
Especialidad del evaluador: **LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.**

27 de mayo de 2017

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UCV
UNIVERSIDAD DEL CARIBE
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
DEL INSTITUTO VENEZOLANO
DE INVESTIGACIONES
CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS
DEL SECTOR
INDUSTRIAL

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1 :SEGURIDAD CIUDADANA																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	4	1	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	2	1	2	1
6	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
9	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
12	2	5	3	2	4	2	4	2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1	2	3	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	5	3
17	3	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	5	2	5	2	5
18	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
19	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
20	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
21	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
22	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
23	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
24	1	3	5	3	5	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4
25	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
26	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
27	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
28	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
29	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5
30	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
31	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
32	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
33	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1
34	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
35	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
36	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
37	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
38	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2
39	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
40	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
41	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
42	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
43	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
44	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
48	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
51	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
52	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
53	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
54	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5
55	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
56	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
57	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
58	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
59	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
60	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
61	3	2	4	2	3	4	3	1	4	4	1	5	1	5	1	1	3	1	3	1	3
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	2	5	2	3	4	3	5	3	1	3	2	4	2	4	2	2	4	1	4	1	4
65	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
66	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
67	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
68	3	4	3	4	1	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	2	1	2	1
69	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
70	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
71	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
72	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
73	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
74	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
75	2	5	3	2	4	2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
79	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
82	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
83	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
84	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2
85	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4
86	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
87	1	3	5	3	5	1	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5
88	2	5	2	3	4	3	5	3	1	3	2	4	2	4	2						

151	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
152	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
153	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
154	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
155	3	1	3	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
156	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
157	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
158	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1
159	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
160	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
161	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	
163	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	3
165	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1
166	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
167	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
168	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
171	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
172	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
173	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
174	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
175	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
176	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
177	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
178	3	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	1	3	3	2	
179	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
180	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	
181	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
182	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
183	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
184	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
185	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
187	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
188	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
189	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
190	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
191	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
192	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
193	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
194	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	2	1	
195	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	
196	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
197	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	
198	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	
199	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
200	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
201	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	
202	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
203	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
204	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
205	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
206	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
207	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
208	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
210	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
211	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
212	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
213	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
214	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
215	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
216	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
218	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
219	3	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1
220	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	
221	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
222	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	
223	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
224	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
226	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
227	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
228	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
229	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
230	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
231	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
232																								

301	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
302	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
305	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	1	3	3	2
306	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1
307	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
308	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
309	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
310	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
311	3	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	1
312	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
313	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
314	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1
315	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
316	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2
317	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
318	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2
319	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
320	3	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	1
321	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
322	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
323	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3
324	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
325	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
327	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
328	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	1	3	3	2
329	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1
330	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
331	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
332	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
333	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
334	3	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	1
335	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
336	3	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	1
337	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
338	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
339	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
340	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
341	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
343	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
344	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	3	3	2
345	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1
346	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
347	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
348	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
349	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
350	3	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	1
351	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
352	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
353	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1
354	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
355	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
356	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
357	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2
358	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
359	3	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	1
360	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
361	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
362	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3
363	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
364	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
365	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
366	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3
367	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
368	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1
369	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
370	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
371	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
372	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
373	3	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1
374	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
375	3	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	1
376	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
377	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
378	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3
379	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
380	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
382	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
383	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	1	3	3	2
384	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1

ANEXO 3**Otras evidencias Confiabilidad**

Seguridad Ciudadana

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	21

Transparencia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	20

Calidad de servicio ciudadana

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	20



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de Santa Juan de Miraflores 2017”** del estudiante **Melissa Veruska López Alvarez**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, mayo de 2018



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=892555649&lang=es&u=1051396172&s=1

Tesis_Melissa.docx

feedback studio

Resumen de coincidencias

22 %

1	Entregado a Universida...	16 %
2	www.ugr.es	1 %
3	www.scribd.com	<1 %
4	www.defensoria.gob.pe	<1 %
5	cybertesis.unmsm.edu...	<1 %
6	www.eldiariointernacio...	<1 %
7	es.scribd.com	<1 %

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTORA:
Mgtr. Melissa Veruska López Álvarez

ASESOR:
Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

Página: 1 de 137 Número de palabras: 22080

02:24 p. m. 6/01/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LOPEZ ALVAREZ MEUSCA YENUSICA
D.N.I. : 44389102
Domicilio : RES. INCLON BARRIO 6 - DPTO 501
Teléfono : Fijo : Móvil : 945901036
E-mail : a.lopezme@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría Doctorado

Grado : DOCTORA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LOPEZ ALVAREZ MEUSCA YENUSICA
.....
.....

Título de la tesis:

SEGURIDAD CIUDADANA Y TRANSPARENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO
CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MARIAGUANO LIMA 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 12/10/18



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

1265-18
Luis Quiñes

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
Visto bueno
empadronado Tesoro Dodotod

ESCUELA DE POSGRADO

Melissa Verónica Lopez Alvarez con DNI N° 44389102
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Residencial Judán Bloque 6 - depto 501 - SJM - Lima
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:
Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-II del programa: Doctorado en
(Promoción) (Nombre del programa)
Gestión Pública y Gobernabilidad identificado con el código de matrícula N° 7000418019
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:
El visto bueno empadronado de la Tesoro Dodotod
Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de servicio
ciudadano en la municipalidad de San Juan de Miraflores
Año 2017

ESCUELA DE POSGRADO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
23 AGO. 2018
RECIBIDO
Firma: [Firma]
Hora: [Firma]

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.
Lima, 24 de agosto de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:
a. Dictamen sustentado
b. Resolución plenario de sustento con dictamen
c. Acta de aprobación de la calidad de Tesoro y Daniel López Turiso
d. [Firma]
Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 945901036
Email: allopeperme@gmail.com