



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Percepción de la Calidad del servicio del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao, 2018”

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

**AUTOR:**

Carlos Enrique Rios Rosas

**ASESORA METODÓLOGA:**

Mg. Jenny Alva Morales

**ASESOR ESPECIALISTA:**

Mg. Luis Enrique Yzquierdo Pérez

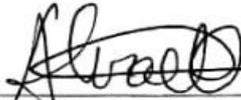
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**Trujillo – Perú**

2018

**PÁGINA DE JURADO**



---

Mg. Alva Morales, Jenny

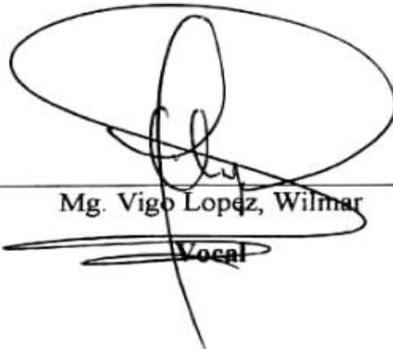
**Presidenta**



---

Mg. Yzquierdo Pérez, Luis

**Secretario**



---

Mg. Vigo Lopez, Wilmar

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres Gladis Rosas Y Pedro Rios, al igual que a mis hermanos por su apoyo incondicional, comprensión y formación que me brindaron a lo largo de mi vida, son un ejemplo a seguir para mi persona.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por cuidar cada uno de mis pasos y guiarme en este camino a lo largo de mi formación profesional como Administrador.

A los excelentes docentes que he tenido, por la enseñanza y paciencia que tuvieron en toda mi carrera universitaria.

Agradezco también a mis asesores Jenny Alva Morales y Luis Yzquierdo Perez por ayudarme a terminar esta investigación.

## **PRESENTACIÓN**

Sres. Miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada: “Percepción de la Calidad del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018”.

Consciente que nuestra profesión hoy en día se ha vuelto muy importante en nuestro país y que debemos ejercerlo con responsabilidad y ética, realizo este estudio para tratar de entender mejor los problemas causados por la deficiencia en la Calidad de servicio, la cual someto a su consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Atentamente

El Autor

## INDICE

Página de jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	23
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación.....	26
2.2. Variable, Operacionalización.....	26
2.2.1. Variable.....	26
2.2.2. Operacionalización de la variable.....	27
2.3. Población y muestra.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad	
2.4.1. Técnicas e instrumentos.....	28
2.4.2. Validez.....	29
2.4.3. Confiabilidad.....	29
2.5. Método de análisis de datos.....	29
2.6. Aspectos éticos.....	30

III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. PROPUESTA.....	46
VIII. REFERENCIAS.....	50
ANEXOS.....	53

## **RESUMEN**

La presente investigación que lleva como título: Percepción de la calidad del Servicio del Área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018. El objetivo general de esta investigación es: Determinar el nivel de percepción de Calidad del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.

La metodología que se utilizó en esta tesis fue un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, porque se hacen observaciones en un día. El tipo de estudio es descriptivo porque se ha buscado dar detalles de las características de grupos.

En el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes de revistas, tesis, libros, entre otros, para así ser estudiadas por mi persona.

Con los resultados obtenidos se determinó que la calidad del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018 es bajo.

Se ha concluido que el servicio que brinda el área de seguridad ciudadana no es bueno, ya que hemos estudiado cada una de sus dimensiones en las encuestas realizadas. También se determinó que para mejorar el servicio se necesita renovar equipos de oficina, además de dar capacitaciones a los empleados para mejorar la calidad de servicio.

Palabras clave: Percepciones, calidad y servicio.

## **ABSTRACT**

The present investigation that takes like title: Perception of the quality of the Service of the Area of Citizen Security of the District Municipality of Santiago de Cao 2018. El general objective of this investigation is: To determine the level of perception of Quality of the Service of the area of security citizen of the District Municipality of Santiago de Cao 2018.

The methodology used in this thesis was a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach, because observations are made in one day. The type of study is descriptive because it has sought to give details of the characteristics of groups.

In the development of the research sources of magazines, theses, books, among others, were used to be studied by me.

In the results obtained it was determined that the quality of the service of the citizen security area of the District Municipality of Santiago de Cao 2018 is low.

It has been concluded that the service provided by the citizen security area is not good, since we have studied each of its dimensions in the surveys carried out. It was also determined that in order to improve the service it is necessary to renew office equipment, in addition to providing training to employees to improve the quality of service.

Keywords: perceptions, quality and service.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## I.INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En estos últimos años hay mucho más interés por el diagnóstico de las organizaciones públicas, ya que estas tienen influencia directa en la sociedad, teniendo a las personas de un pueblo o comunidad como principales usuarios para su desarrollo.

Los municipios tienen muchos proyectos hacia la comunidad y los alcaldes nuevos cuando asumen sus funciones de gobierno, no continúan realizando los proyectos de gestiones anteriores, el trabajo realizado, el presupuesto que se invirtió y la confianza que se ha generado al ciudadano va desapareciendo por los ideales que tiene cada persona que llega al poder. Esto tiene que cambiar definitivamente para el bien de las personas y el progreso de la sociedad (Enrique Cornejo, junio ,2018)

Los municipios, que son las entidades más cercanas a la sociedad, encargada de brindar diferentes servicios y obras para el desarrollo de una comunidad, están cada vez más presionadas por los usuarios, para que la información de su gestión pueda ser transparente, reclamando sus derechos como ciudadanos para una mejor calidad de vida. El presupuesto que se maneja en estas organizaciones debe ser clara para que los habitantes de una comunidad tengan garantía de las obras que se deben hacer así también como los objetivos planificados en su gestión.

En la Municipalidad distrital de Santiago de Cao la seguridad es un factor muy importante para que las comunidades puedan desarrollarse de manera exitosa, teniendo como garantía a las autoridades encargadas de brindar este servicio para poder vivir de manera tranquila y pacífica. Las personas encargadas de brindar este tipo de servicio deben estar bien capacitadas para que su trabajo pueda ser eficiente, además deben estar preparados mentalmente para afrontar cualquier situación de riesgo.

La colaboración entre trabajadores de esta área de la municipalidad debe ser coordinada para que pueda funcionar correctamente, teniendo como base el cuidado de las personas, además de tener desarrollado la ética en cada uno de los colaboradores de esta parte de la organización.

Para realizar un buen trabajo se debe contar con los recursos adecuados y así poder realizar el trabajo eficientemente, el espacio utilizado en sus oficinas también es muy importante para poder recibir a los usuarios que tienen consultas o reclamos.

Estos servidores públicos deberían de cumplir bien sus funciones, teniendo vocación de servicio, para que los usuarios puedan estar satisfechos con la gestión de la municipalidad.

La municipalidad y la policía deben de trabajar conjuntamente para que los resultados puedan ser óptimos, teniendo en mente que la seguridad de las personas es vital y muy importante para el desarrollo de las comunidades, que en estos últimos años la necesitan mucho.

Después de haber descrito la realidad problemática, podemos hacernos las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel de percepción de calidad del servicio del área de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Santiago de Cao?

¿Cuál es el nivel de percepción de fiabilidad del servicio del área de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Santiago de Cao?

¿Cuál es el nivel de percepción de seguridad del servicio del área de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Santiago de Cao?

## 1.2. Trabajos Previos

Según Rosales, Vásquez y Mercedes (2013) en su tesis:

El servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de amarilis-Huánuco, periodo 2013-2014. Su objetivo fue determinar la relación entre el servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis. La metodología utilizada en esta tesis fue el diseño descriptivo/correlacional se describe y explica las dos variables, el servicio de calidad administrativa como variable independiente y la satisfacción del usuario como la variable dependiente. La muestra fue de 72 sujetos que son los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, fueron evaluados mediante la técnica de la encuesta para recopilar información ayudándose de un cuestionario. Los resultados fueron que el 40,28% de los encuestados manifestaron que la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis es regular, del mismo modo que el 38,89% calificó como malo, el 8,33% como bueno, el enunciado excelente alcanzo un porcentaje de 6,94%, por último el 5,56% califico como pésimo. La conclusión que se pudo recolectar es que los usuarios manifestaron atención es regular lo cual indica que no están insatisfechos, ni satisfechos con la atención que le brindaron los trabajadores de esta organización. Esta investigación me ayudo a entender que en la entidades públicas siempre existen problemas en los diferentes trámites administrativos igual que en esta investigación.

Por otro lado, Ñaure (2016) en su tesis:

Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de trámite documentario de la municipalidad de lima metropolitana, gestión 2016. Esta investigación es descriptivo -correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, el objetivo general fue Identificar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de trámite documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2016. Para esta investigación se hizo uso de las teorías propuestas por Koontz & Weihrich y Parasuraman, Zeithaml & Berry. La población fue 350 usuarios y la muestra fue de 172 usuarios de la gerencia de trámite a quienes se les realizó una encuesta con un cuestionario previamente elaborado. La información recopilada se procesó en el software SPSS, con esto se utilizó la estadística descriptiva obteniendo las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación, se analizó y se interpretó la variable gestión administrativa, indicando que es bueno en un 57 % y muy bueno en un 24%. Asimismo, se interpretó la variable calidad de servicio indicando que un 22% consideran que es bueno y un 49% señalan que es muy bueno. Los resultados después del análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis de las variables se logró una correlación moderada en un 0.758, lo cual demuestra que una inadecuada gestión administrativa conlleva a que los trabajadores desarrollen su trabajo de forma ineficiente, generando una mala calidad en el servicio en el área de trámite documentario. El aporte de esta investigación es que los empleados tienen que estar calificados para que el servicio pueda ser de garantía para los usuarios, lo cual también se determinó en la presente investigación.

Además, Caballero (2016) en su tesis:

Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. El objetivo general de la investigación es Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. Se aplicó una encuesta tipo Likert dirigida hacia los pobladores del distrito, así mismo para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS y Excel, con una muestra de 385 usuarios, Se llegó a determinar que existe relación directa entre las variables, calidad del servicio y la satisfacción del usuario está en un nivel medio, con el 57.40% de relación, mientras que con un nivel alto solo un 36.62% respectivamente.

Por consiguiente, en cuanto a la contratación de la hipótesis planteada, existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, se afirma que si existe relación directa entre las variables en estudio, empleando la correlación de Spearman, con un nivel de significancia del 5% arroja un valor de 0.906; es decir a mayor calidad del servicio proporcionada por la Municipalidad Distrital de El Porvenir, mayor será la satisfacción hacia el usuario, en cambio si la municipalidad suministrara un servicio de menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos.

Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre las variables estudiadas, lo cual ha servido de guía para la presente investigación.

Según Correa (2017) en su tesis:

Calidad de servicio del restaurante La Rosa Náutica, Distrito Miraflores 2017, tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad del restaurante La Rosa Náutica, que se encuentra ubicado en el distrito de Miraflores. La metodología que se usó para esta tesis fue un enfoque cuantitativo, el diseño fue experimental, teniendo un corte transversal, ya que no se ha provocado algún tipo de situación intencionalmente, además es descriptiva porque se ha buscado detallar las características de grupos. Se utilizó tesis, artículos científicos, etc, para el desarrollo de esta investigación.

Se realizó una encuesta a los clientes (384), donde se llegó a un porcentaje de 38.8%, que es un porcentaje alto en lo que se refiere a calidad de servicio que tiene el restaurante.

Se pudo concluir que ,después de identificar las percepciones de los clientes ,el restaurante está ofreciendo un servicio de calidad optimo, esto no dice que tenga algunos problemas en el servicio ,ya que sus 5 dimensiones (elementos tangibles,fiabilidad,capacidad de respuesta, empatía),se encontraron resultados regulares al momento de analizar los resultados ,para esto se recomendó que los trabajadores de este restaurante tienen que tener capacitaciones mejorando así el servicio y cuando los clientes asistan a esta empresa puedan tener una experiencia muy buena que los haga regresar con amigos o familiares que también necesitan satisfacer la misma necesidad. Esta investigación reafirmo que las capacitaciones son muy importantes para mejorar la calidad de servicio igual como se determinó en los resultados de esta investigación.

### **1.3. Teorías Relacionadas al tema**

Algunos autores lo definen de la siguiente manera:

#### **1.3.1. Calidad de servicio**

##### **1.3.1.2 Definiciones**

La calidad del servicio es originada por la relación que hay entre el servicio que espera el cliente y el servicio que se experimenta al momento de la atención, además de acuerdo a lo experimentado por una persona que recibe un servicio se definirá si el servicio tiene nivel para cumplir con lo esperado por el usuario y sus necesidades (Camison, Cruz y Gonzales, 2007)

Siempre hay que brindar un buen servicio a las personas para poder satisfacer sus necesidades o deseos esperados y así hacer que los clientes confíen y sigan respaldando el servicio.

La calidad de un servicio tiene que satisfacer las necesidades o superar las expectativas que las personas tienen del servicio. El cliente siempre va a querer vivir una buena experiencia con el servicio, para eso la organización tiene que cumplir con las exigencias para que el usuario pueda también, brindar información sobre cómo mejorar el servicio ,teniendo una mejora continua y así pueda tener un buen nivel de calidad de servicio (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007)

Las organizaciones tienen que hacer lo mejor posible para brindar un buen servicio al cliente, porque ellos son los que califican si un servicio es de calidad (Moyano, Bruque, Martines y Maqueira, 2011)

El servicio que es de calidad va a llenar las necesidades y deseos de los consumidores, los cuales esperan tener una excelente experiencia al momento de asistir a una organización que debe buscar siempre la eficiencia en todas sus áreas.

### **1.3.1.3. ¿Por qué la calidad es importante?**

Según Galviz (2011) menciona que:

Tener un servicio de calidad va a ser importante porque esto va a permitir:

Diseñar nuevas estrategias para mejorar la calidad, de esta manera una organización va a poder diferenciarse de la competencia. También ayudara a tener una mejor comunicación con el cliente o usuario, además vamos a poder llenar las diferentes necesidades y todas las expectativas de los consumidores de un producto o servicio.

También es importante porque aumentará la rentabilidad y se podrán reducir los costos operativos.

Los empleados también estarán satisfechos, logrando así mejorar la productividad y un ambiente laboral óptimo, motivado para un mejor desempeño y alcance de objetivos personales y de la empresa.

### **1.3.1.4. Dimensiones**

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados por Miranda et al. 2007) las siguientes dimensiones son las siguientes:

**Elementos tangibles:** Todo lo que las personas pueden observar al momento de acudir a una organización en busca de un servicio.

**Fiabilidad:** Brindar un servicio adecuado, cumpliendo con las responsabilidades que el servicio tiene hacia los usuarios y que la organización promete cumplir en el tiempo acordado con los usuarios.

**Capacidad de respuesta:** Cuando la empresa reacciona eficientemente en ocasiones donde el cliente tenga una duda o hay algún problema, con trabajadores que están bien capacitados para resolver cualquier tipo de inconveniente.

### **Seguridad.**

Es la atención que demuestra el personal y su capacidad para infundir credibilidad y seguridad. Relacionado con la profesionalidad y la cortesía.

### **Empatía.**

Se trata de comprender al cliente, esto se transmite con una atención personalizada a cada uno de los clientes o usuarios.

### **1.3.2. ¿Cómo medimos la variable?**

La escala multidimensional Servqual que fue creada por Parasuraman et al. Este modelo ha sido utilizado para medir la calidad en diferentes proyectos de investigación. Esta encuesta tiene 22 preguntas que contienen las 5 dimensiones creadas por Parasuraman et al (1998). Para estas respuestas también se utilizó la escala de Lickert que también será necesario para desarrollar esta investigación. (Álvarez, 2015)

### **1.3.3. Modelos**

Los autores Torres y Vásquez (2015), proponen:

#### **1.3.3.1. El modelo Grootroos (1984)**

Christian Grootroos (1984), propone 3 componentes, los cuales son:

Calidad Técnica. Esto se refiere al que tiene que representar el servicio que es recibido por los usuarios luego de que se realice una compra.

Calidad Funcional. Es como el usuario recibe el servicio y lo experimenta, también está en relación con la forma en que los empleados prestan el servicio a los diferentes usuarios que reciben su atención.

Imagen Corporativa. Esto es el resultado de como los usuarios ven a la organización de acuerdo a los servicios que se prestan, también va a afectar a la

calidad de servicio y el pensamiento que se va a tener de la imagen de la organización.

Estos componentes son de mucha ayuda, nos da ideas para entender un poco más sobre la calidad de servicio y como las personas esperan satisfacer sus expectativas, de tal forma que la organización debe de cumplir de forma eficiente su trabajo.

### **1.3.3.2. Servqual**

Diseñado por Parasuraman, et al. (1988), es un modelo donde se realizan estudios estadísticos en las investigaciones cuantitativas, este modelo tiene 5 dimensiones ya mencionadas, las cuales son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Es un modelo muy utilizado cuando se quiere medir la calidad de diferentes investigaciones.

### **1.3.3.3. El modelo Servperf.**

Creado por Cronin y Taylor (1992), Donde se puede evaluar la calidad de los servicios y esto se representa exclusivamente por las percepciones de las personas que pueden experimentar el desempeño en el servicio dado por los administrativos de una organización.

Las ideas y pensamientos que tienen los usuarios sobre una organización será vital para tratar de mejorar el servicio esperado, escuchando sus reclamos, consultas, dándole la importancia necesaria a cada persona y así puedan tener una experiencia de calidad.

Utilizaremos este método para poder realizar nuestra encuesta conteniendo en ella nuestras dimensiones e indicadores de nuestra variable.

### **1.3.4. Servicio y calidad**

Si una organización quiere prestar un buen servicio que se diferencie de los demás, debe entender que si la calidad mejora, el servicio también va a mejorar notablemente cumpliendo con los requerimientos de los clientes o usuarios, haciendo que lo esperado por los clientes pueda coincidir con lo que se va a percibir, creando “verdaderos clientes” con sus necesidades satisfechas, ya que ellos mismos van a poder ver que hay más valor en los servicios que reciben de una empresa u organización.

La calidad y tener un servicio excelente va a ser un proceso que siempre va a estar unido para poder brindar todo lo que el usuario espera encontrar al momento de prestar un servicio. (Galviz ,2011)

## **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de Percepción de Calidad del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018?

## **1.5. Justificación del Estudio**

### **1.5.1. Conveniencia**

El estudio que se va a realizar ayudaría a poder conocer el nivel de calidad de servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Santiago de Cao, y porque ayudaría a saber si la gente respalda el trabajo que realiza esta organización.

### **1.5.2. Relevancia social**

Por otro lado, esta investigación es de mucha importancia porque beneficiaría tanto a los empleados de la Municipalidad y a la organización misma ya que así mejorarían el rendimiento de sus actividades, además para que puedan planear mejores obras que beneficien a las personas de este distrito.

### **1.5.3. Implicaciones prácticas**

Esta investigación, ayudaría a demostrar cual sería el nivel de Calidad de servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao Con las personas de la comunidad.

### **1.5.4. Utilidad metodológica**

La investigación servirá de fuente de información para futuras investigaciones que deseen investigar sobre la calidad de servicio en las organizaciones.

## **1.6. Hipótesis**

El nivel de la Calidad de Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018 es bajo.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de percepción de Calidad del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

OE1. Identificar el nivel Percepción de elementos tangibles del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.

OE2. Identificar el nivel de Percepción de fiabilidad del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.

OE3. Identificar el nivel de Percepción de Capacidad de Respuesta del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.

OE4. Identificar el nivel de Percepción de Seguridad del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.

OE5. Identificar el nivel de Percepción de Empatía del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Santiago de Cao 2018.

OE6. Proponer estrategias para mejorar el nivel de Percepción de calidad del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Santiago de Cao 2018.

## **II. MÉTODO**

## II. Método

### 2.1. Diseño de investigación

#### 2.1.1. No experimental

La investigación será efectuada sin la manipulación de las variables, el cambio de las variables no puede ser planificado. Este tipo de investigación presenta el estudio en su estado natural, sin ser alterado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

#### 2.1.2. Transversal:

Son aquellas donde las variables son estudiadas en un momento determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

#### 2.1.3. Descriptiva:

Un estudio Descriptivo selecciona una serie de aspectos y luego los mide independientemente para así describir lo que se investiga.

M  $\longrightarrow$  O<sub>x</sub>

M: muestra

O<sub>x</sub>: Observación de calidad de servicio

### 2.2. Variable, Operacionalización

#### 2.2.1. Variable

- Calidad de servicio

**Tabla 1:***Matriz de Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Calidad del servicio es todo lo que un usuario puede percibir de un servicio, así los usuarios van a poder ver si la calidad de servicio es negativa o positiva. También se podrán dar cuenta si satisface todas sus expectativas que tenía antes de la prestación de un servicio. Zeithaml A., Parasuraman y Berry(1988)	Se aplicara una encuesta, basado en la teoría de Zeithaml A., Parasuraman y Berry (1988).	Elementos tangibles	Instalaciones de la organización	Ordinal
				Apariencia del personal	
			Fiabilidad	equipos y tecnología moderna	
				Cumplir promesas	
			Capacidad de Respuesta	Servicio en el plazo indicado	
				Brindar el servicio a la primera	
			Seguridad	Información en el tiempo adecuado	
				Empleados comunicativos	
Empatía	Información apropiada del servicio				
	confianza en el trabajo de los empleados				
	Trabajadores calificados				
	Personal que muestra cortesía				
	Atención personalizada a cada usuario				
	Horario de atención accesible				
	Comprender las necesidades de los usuarios				

*Nota: Las dimensiones y definiciones de la variable Calidad de Servicio, basados en los autores: Zeithaml A, Parasuraman y Berry (1988).*

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población son todas las personas o usuarios que asisten al área de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Santiago de Cao, siendo así una población desconocida.

### **2.3.2. Muestra**

$$n = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

**n:**Tamaño de muestra

**Z:** Valor tabulado de la distribución normal estándar

**p:** Probabilidad de éxito

**q:** Probabilidad de fracaso

**e:**Error de estimación

n = Se trabajó con 385 usuarios que llegaron al área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

Para medir la variable Calidad de Servicio se realizó una encuesta y como instrumento un cuestionario creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual contiene 5 dimensiones ,3 indicadores para cada dimensión, con 5 opciones de respuesta.

Para primera dimensión las preguntas son(1,2,3),para la segunda(4,5,6),para la tercera dimensión(7,8,9),la cuarta dimensión(10,11,12) y para la última y quinta dimensión(13,14,15).

## **2.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento**

### **2.4.2.1. Validez del instrumento**

El cuestionario que se aplicó fue validado por 2 expertos, que son especialistas para este tipo de investigación.

Mg. Alan Enrique García Gutti

Mg. Pablo Ricardo Ciudad Fernández

### **2.4.2.2. Confiabilidad del instrumento**

Se ha aplicado el Alfa de Cronbach para la variable que se va a estudiar, obteniendo una confiabilidad de:

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

$$\alpha = 88.98\%$$

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

### **2.5.1. Estadístico descriptivo**

Para el estudio de los datos se realizó el estadístico descriptivo, con medidas de control, tablas y figuras para la variable a investigar.

## **2.6. Aspectos éticos**

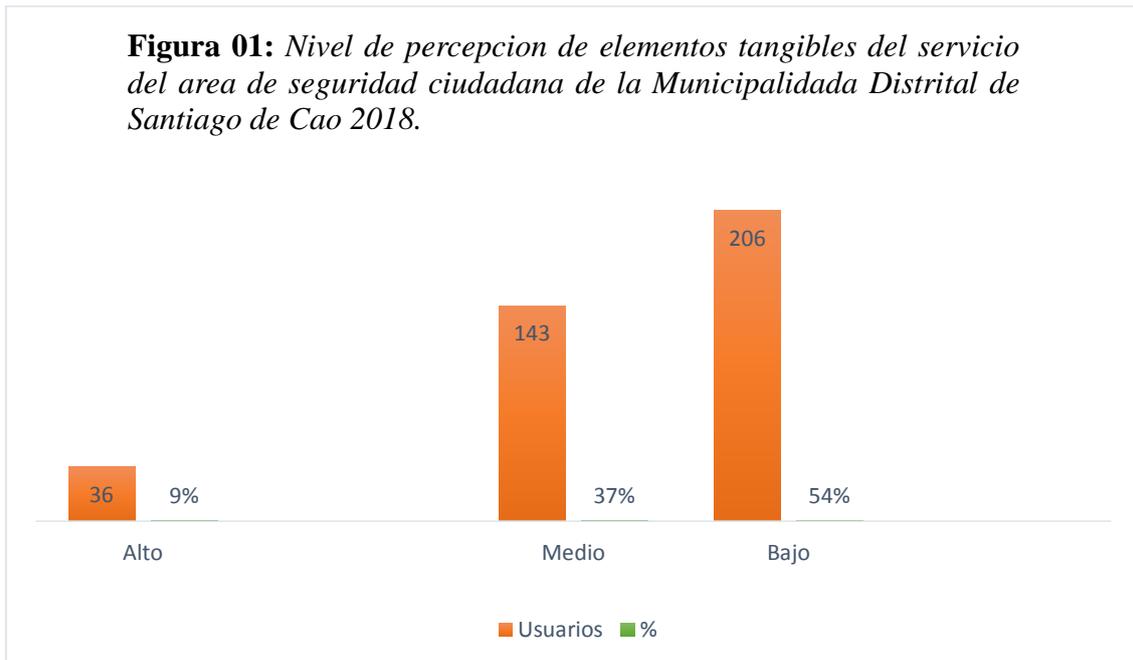
La información que se va a obtener va a estar a disposición del público, así se podrá revisar la autenticidad y calidad de los datos, llegando a respetar la participación de esta investigación.

# **III.RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

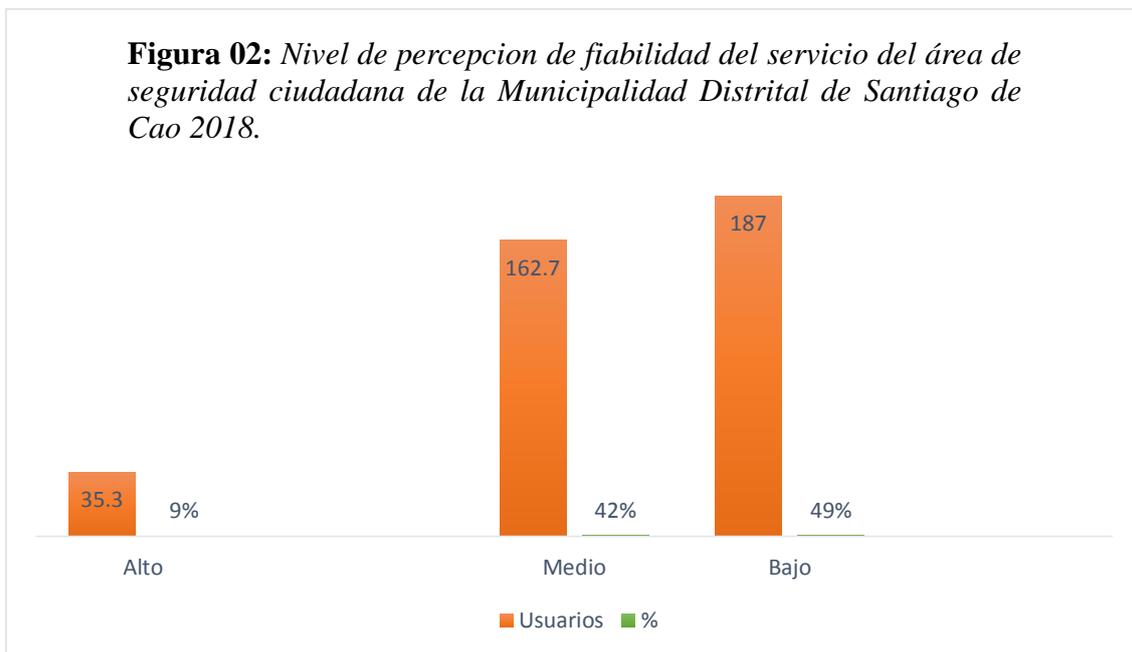
#### 3.1. Análisis Descriptivo

**Objetivo Especifico 01:** Identificar el nivel de Percepción de elementos tangibles del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.



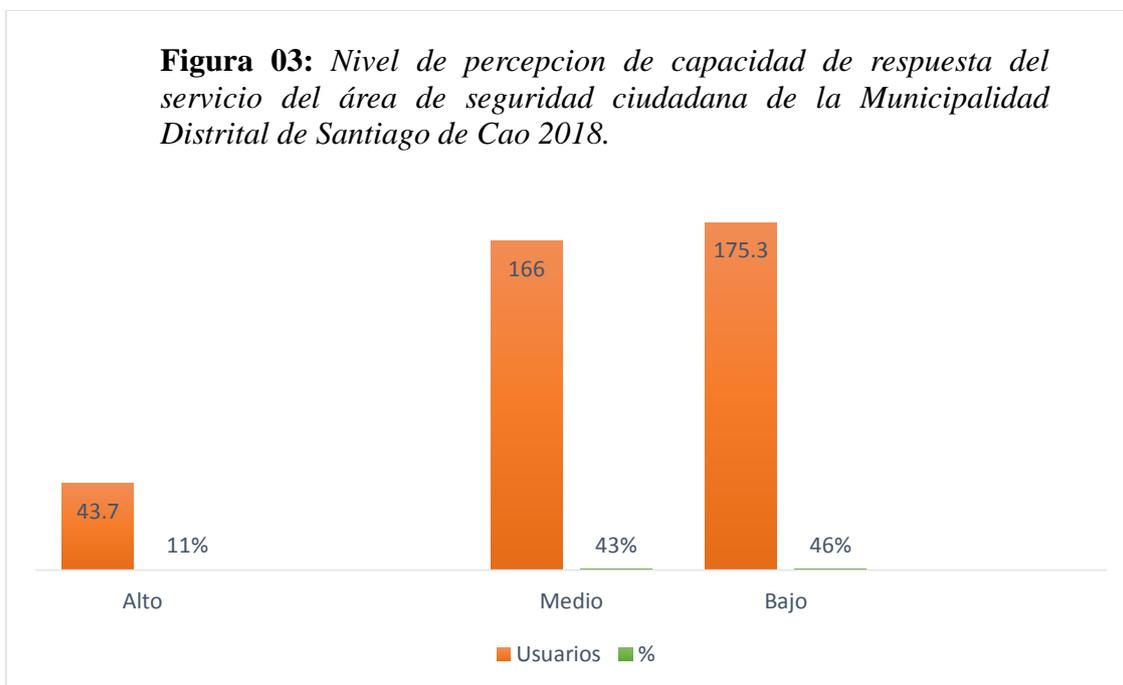
La figura 01 que representa el 100% de los usuarios encuestados sobre la dimensión de elementos tangibles del servicio del área de seguridad ciudadana, los cuales son instalaciones físicas, equipos de oficina y apariencia del personal, obteniendo un 9% de nivel alto, 37% de nivel medio y teniendo un 54% de nivel bajo.

**Objetivo Especifico 02:** Identificar el nivel de Percepción de fiabilidad del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.



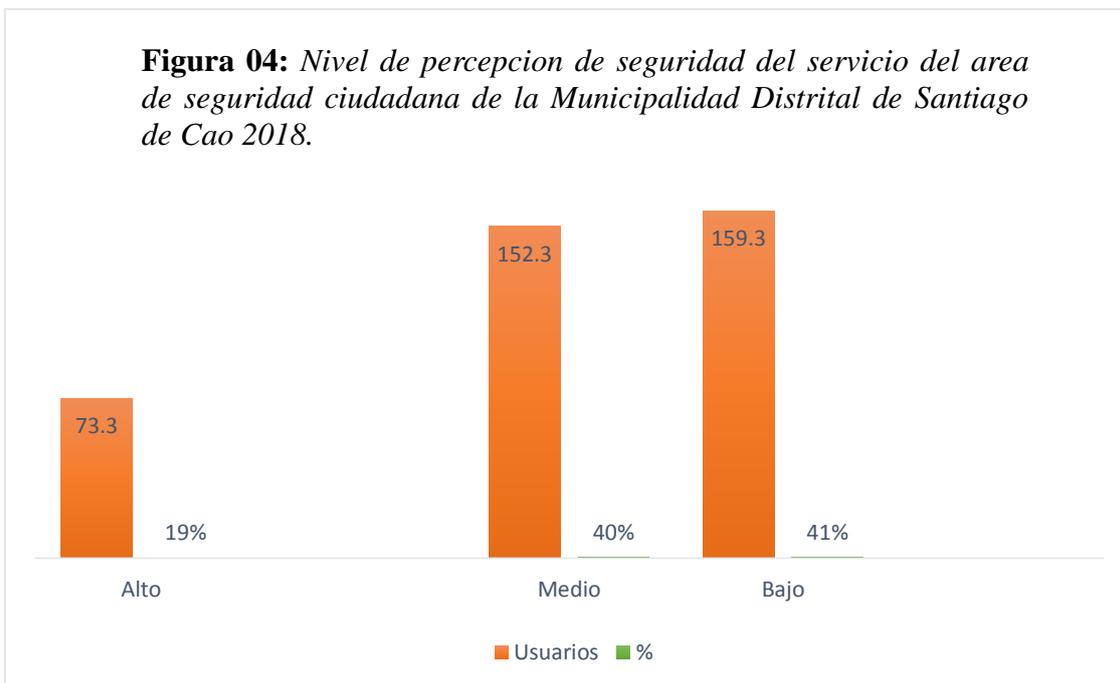
La figura 02 referente al nivel de fiabilidad, que son el cumplimiento de promesas, servicio en el plazo indicado y brindar servicio a la primera. Según los usuarios encuestados muestran un 9% de nivel alto, por otro lado un nivel medio con 42% y con un mayor porcentaje de nivel bajo (49%). Entre el nivel medio y bajo solo hay un 7% de diferencia.

**Objetivo Especifico 03:** Identificar el nivel de percepción de capacidad de respuesta del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.



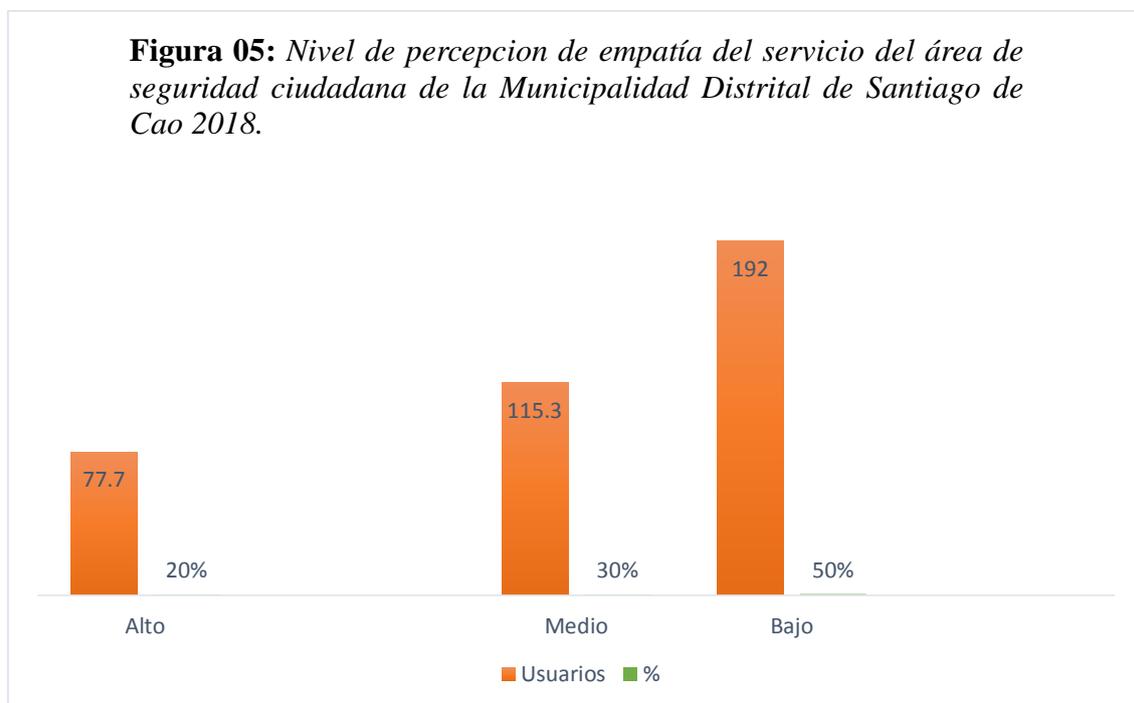
La figura 03 sobre el nivel de capacidad de respuesta, que son empleados comunicativos, información en el tiempo adecuado e información adecuada del servicio, hay un porcentaje de 11% de nivel alto, un 43% de nivel medio, seguido de un 46% de nivel bajo. Solo hay una diferencia de un 3% entre el nivel medio y bajo en lo que representa la percepción del nivel de capacidad de respuesta de los usuarios encuestados.

**Objetivo Especifico 04:** Identificar el nivel de Percepción de Seguridad del Servicio del Área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.



La figura 04 muestra los resultados sobre nivel de Seguridad, que se refiere a confianza en el trabajo de los empleados, trabajador calificado y personal que muestra cortesía. Según los usuarios encuestados muestran un 19% con nivel alto, mientras que un 40% con nivel medio y por ultimo un 41% con nivel bajo (1% más que el nivel medio).

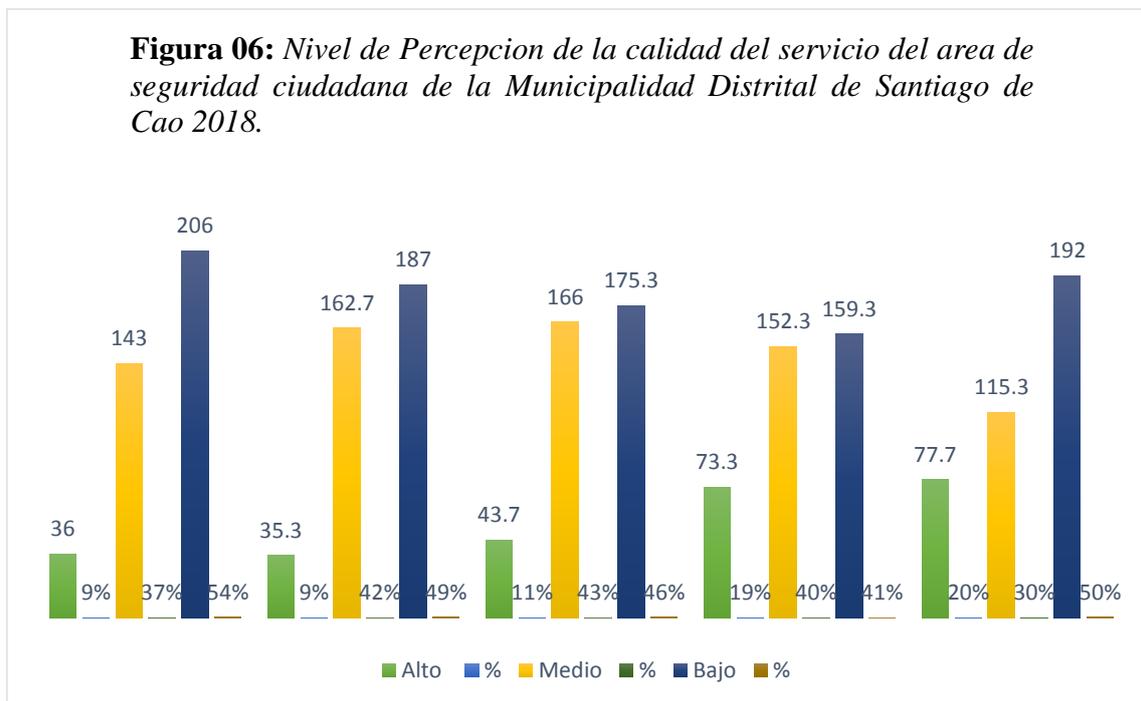
**Objetivo Especifico 05:** Identificar el nivel de Percepción de empatía del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.



En la figura 05 sobre niveles de empatía representados al 100% de acuerdo a: atención personalizada a cada usuario, horario de atención accesible y comprender las necesidades de los usuarios, hay un porcentaje del 20% con nivel alto, 30% con un nivel medio y un 50% con nivel bajo según los usuarios encuestados.

**Objetivo General:** Determinar el nivel de Percepción de la Calidad del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.

**Figura 06:** Nivel de Percepcion de la calidad del servicio del area de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018.



En la figura 06 se observa que el nivel de Percepción de la calidad del área de Seguridad Ciudadana es bajo, de acuerdo a los 385 usuarios encuestados, se deduce que 77.7 de usuarios encuestados representa el 20%, 166 encuestados el nivel medio con un porcentaje de 43% y 206 de usuarios con el porcentaje de 54% nivel bajo.

## **IV.DISCUSIÓN**

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo el propósito de determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018, los resultados fueron obtenidos de las percepciones de los usuarios a través de una encuesta, que contiene las 5 dimensiones de la variable Calidad de Servicio. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron se pudo determinar que el nivel de calidad del área de Seguridad Ciudadana es bajo.

De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados por Miranda et al.2007) , se ratifica con esta investigación que para poder determinar si un servicio es de calidad debe de contar con la aprobación de las percepciones que el usuario tiene sobre: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En lo que se refiere a los niveles de cada dimensión estos son: para el nivel de elementos tangibles que va vinculado al primer objetivo específico hay un nivel bajo con un 54% de acuerdo a los resultados de las encuestas, para el nivel de fiabilidad con un 49% con nivel bajo, llevándole solo 7% al nivel medio (42%), capacidad de respuesta (46%) con nivel bajo, el nivel de seguridad con 41%(nivel bajo), con solo 1% de diferencia del nivel medio (40%) y el nivel de empatía con un 50%(nivel bajo).

De acuerdo a Ñaure (2016) en su tesis: Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de trámite documentario de la municipalidad de lima metropolitana, gestión 2016. Después de realizar una encuesta y procesar los datos en el software SPSS se identificó que la calidad de servicio es muy bueno, contradiciendo con mi investigación que tiene un nivel bajo, determinado con los resultados obtenidos de cada dimensión.

El objetivo específico : Identificar el nivel de percepción de elementos tangibles del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018, vinculado con la dimensión elementos tangibles se pudo determinar que se tiene un nivel bajo con un 54% del total de los usuarios encuestados, esto se debe a que hay un 35.6% que está en desacuerdo con las instalaciones físicas de esta area, además del 49.1% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con los equipos y la tecnología moderna, que es un aspecto muy importante para que el área pueda realizar un trabajo más eficiente y sistematizado, también el 34.3% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que la apariencia del personal no es la adecuada, siendo eso también muy importante para cualquier empleado que trabaja en organizaciones públicas.

Caballero (2016) en su tesis: Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, reafirma que el servicio siempre debe estar enfocado en mejorar para lograr ser de calidad, logrando esto la satisfacción de los usuarios que disponen del servicio va a ser mayor.

Se identificó el nivel de percepción de fiabilidad del Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018, en conjunto con la dimensión Fiabilidad, se pudo obtener un 49% de nivel bajo, teniendo como referencia que se encontró un porcentaje de 47.5% que no está de acuerdo ni en desacuerdo donde el personal de esta área no cumple su promesa de efectuar su trabajo en cierto tiempo, además un 40.5% que no está de acuerdo ni en desacuerdo en que el área concluye su trabajo en el tiempo adecuado. Las organizaciones tienen que estar comprometidas con dar un buen servicio a los usuarios, porque estos son los que van a consumir el servicio y también serán los que van a percibir si el servicio es de calidad (Moyano, Bruque, Martines y Maqueira, 2011). Además se evidencia un 38.7% que dice que está en desacuerdo en que el área desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos una segunda.

En el nivel de percepción de capacidad de respuesta del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018 se encontró un 46% del total de encuestados con nivel bajo, esto se debe a que hay un 42.6% que no está de acuerdo ni en desacuerdo en que el servicio de esta área es rápido y de calidad hacia los usuarios, además un 51.2% que no está de acuerdo ni en desacuerdo que en el área informan de manera puntual y con sinceridad sobre las condiciones del servicio y por último un 35,6% que no está de acuerdo ni en desacuerdo que el área brinda la información apropiada del servicio solicitado. Como señala Correa (2017) en su tesis: Calidad de servicio del restaurante La Rosa Náutica, Distrito Miraflores 2017, se reafirma que los empleados tienen que estar bien capacitados para que el servicio pueda ser óptimo y los usuarios puedan recibir la información solicitada de manera rápida.

Para el nivel de percepción de seguridad del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018 se determinó un porcentaje de 41% (nivel bajo), del total de los usuarios encuestados, aunque el nivel medio no están muy lejos (40%). El nivel bajo es debido a que existe un 43.6% que no está de acuerdo ni en desacuerdo que los empleados de esta área son amables y corteses con los usuarios. Según Christian Groonroos (1984), ratifica esta investigación en que la calidad se puede percibir

del modo en que un usuario recibe el servicio y de acuerdo a eso lo va ir experimentado, para eso los empleados tienen que dar garantía que el servicio es óptimo. También existe un 44.9% que no está de acuerdo ni en desacuerdo que los empleados de esta área tienen los conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios de forma clara y precisa y por ultimo hay un 48.6% que está en desacuerdo sobre la confianza que brindan los empleados.

En el nivel de percepción de empatía del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018, se determinó un porcentaje (50%) con nivel bajo, esto es gracias a que existe un 33.5% de usuarios que están de acuerdo con el horario flexible y adaptado, pero también hay un 34.5% en desacuerdo que el área siempre se preocupa por los intereses de los usuarios y por ultimo un 39.2% que está en desacuerdo en que hay una atención personalizada a cada usuario. De acuerdo a Rosales, Vásquez y Mercedes (2013) en su tesis: El servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de amarilis-Huánuco, periodo 2013-2014, reafirma a esta investigación en que los usuarios no están satisfechos totalmente cuando se realizan algún tipo de trámite.

# **V.CONCLUSIONES**

## V.CONCLUSIONES

En cuanto a la percepción de los usuarios sobre elementos tangibles se tiene un nivel bajo, ya que se analizó cada dimensión con sus indicadores, donde se determinó que las instalaciones de la organización, la apariencia del personal y los equipos y tecnología moderna no están en buen estado para que el servicio que se brinda pueda ser de calidad.

En lo que corresponde a la percepción de los usuarios sobre fiabilidad se pudo determinar que tiene un nivel bajo, de acuerdo a los resultados el servicio no es eficiente, ya que no se cumple con realizarlo una vez, sin tener que volver a realizarlo una segunda, haciendo que los usuarios pierdan la paciencia y empiecen con sus molestias y reclamos.

Se concluye que la percepción de los usuarios en lo que se refiere a capacidad de respuesta tiene un nivel bajo, donde se determinó que la información que se brinda a los usuarios no es la apropiada, además que los empleados no informan de manera puntual y con sinceridad sobre las condiciones del servicio.

La percepción de los usuarios en lo que se refiere a seguridad se identificó un nivel bajo, pero sin mucha diferencia del nivel medio, igual se determinó que los empleados no siempre son corteses con los usuarios, también dejando dudas en que los empleados de esta área tienen los conocimientos suficientes para responder cualquier pregunta, perdiendo así poco a poco la confianza de los usuarios que necesitan de este servicio.

En la percepción de los usuarios sobre empatía se encontró un nivel bajo, donde se evidencia que no hay una atención personalizada al momento de brindar el servicio, sin pensar que esto está causando incomodidad en las personas, ya que los empleados muestran poco interés para resolver dudas o brindar consultas que se puedan tener .

Se concluye que la percepción de la calidad del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018 es baja, aprobando la hipótesis de la presente investigación, precisando que los factores donde se requiere trabajar más son la empatía con los usuarios y los elementos tangibles que son muy importantes para que el área pueda funcionar mejor.

## **VI.RECOMENDACIONES**

## **VI.RECOMENDACIONES**

Se recomienda comprar equipos más modernos para que el trabajo pueda ser más sistematizado y eficiente, así evitar los reclamos por parte de los usuarios cuando van a pedir información o a realizar algún tipo de trámite, además de mejorar el aspecto del área.

Siempre atender cordialmente a cada usuario, mostrándole confianza y brindarle un servicio correcto solo una vez sin que los usuarios tengan que ir nuevamente al área, garantizando así un servicio de calidad.

Atender a cada usuario con sinceridad sobre cualquier reclamo o consultas solicitadas, brindando una información apropiada lo más rápido posible para que los usuarios puedan estar satisfechos con el servicio e ir mejorando la percepción que se tiene sobre el área.

Se recomienda dar capacitaciones mensuales al personal del área, para que puedan estar mejor preparados cuando se requiera de sus servicios, entonces los usuarios se sentirán seguros y confiables de que el servicio es bueno.

Se recomienda al área de seguridad ciudadana mostrar más interés en la búsqueda de soluciones a problemas que cada usuario solicita, además de demostrar una buena actitud que haga sentir a las personas importantes y que de verdad están involucrados en la búsqueda de dar un mejor servicio.

## **VII.PROPUESTA**

## **VII. PROPUESTA**

### **1.8. Fundamentación**

En la actualidad la seguridad es un tema muy importante a tratar ,aparte de la delincuencia que está en crecimiento, las autoridades encargadas de solucionar estos problemas tienen que estar calificadas para poder encontrar estrategias efectivas para poder contrarrestar cualquier tipo de problema que pueda ocurrir, actuando de manera oportuna y sincera por el bien de las personas. Los empleados tienen que contar con las aptitudes, inteligencia y capacidad de respuesta necesaria para que el trabajo en equipo pueda ser eficiente brindando un servicio que asegure la tranquilidad y seguridad de todas las personas que están en su jurisdicción.

El área de seguridad ciudadana, es uno de los servicios más concurridos diariamente, por eso el servicio que se brinda debe ser de calidad para que los usuarios puedan tener garantía de que los empleados están cumpliendo con su trabajo, generando confianza en las personas. Para lograr brindar un buen servicio hay que tener empleados eficientes que puedan solucionar cualquier problema o consulta por parte de las personas, demostrando así que están calificados para defender su puesto.

### **1.9. Objetivo**

Mejorar la percepción de los usuarios sobre el servicio que brinda el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao.

### **1.10. Objetivos Específicos**

OE1. Brindar capacitaciones mensuales a los empleados del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao.

OE2. Mejorar la capacidad de respuesta de los empleados.

OE3. Renovar mejores equipos de oficina.

### 1.11. Estrategias

Dar charlas y asesorías a los empleados para que estén mejores calificados y mejorar el servicio.

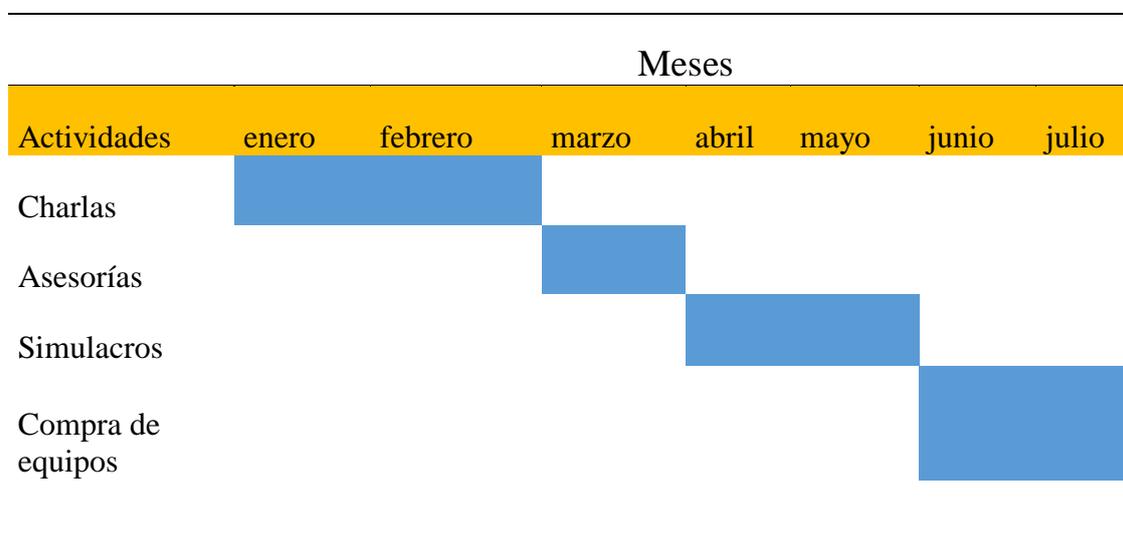
Realizar simulacros con situaciones problemáticas a resolver.

En conjunto con el municipio ir comprando poco a poco equipos de oficina más modernos para un trabajo más eficiente y sistematizado

### 1.12. Metas

1. Tener un personal calificado para el servicio.
2. Mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio del área de seguridad ciudadana.

### 1.13. Cronograma de Actividades



#### 1.14. Presupuesto

Cantidad	Descripción	P.unit(S/)	Total
<b>Recursos Materiales</b>			
1/2 millar	papel bond	S/ 10.00	S/ 10.00
1/2 millar	Catálogos	S/ 14.00	S/ 7,000.00
15	lapiceros	S/ 1.00	S/ 15.00
10	Papelotes	S/ 0.50	S/ 5.00
5	plumones	S/ 1.00	S/ 5.00
1	impresora	S/ 340.00	S/ 340.00
1	proyector multimedia	S/ 940.00	S/ 940.00
1	computadoras	S/ 1,180.00	S/ 1,180.00
<b>Recursos Humanos</b>			
1	capacitador	S/ 600.00	S/ 600.00
Total			S/ 10,095.00

#### Financiamiento

El financiamiento de la presente propuesta se va realizar con los recursos de la organización, el cual tiene que cubrir con todo lo requerido.

#### 1.15. Responsables

1. Jefe del área de seguridad ciudadana.
2. Municipalidad Distrital de Santiago de Cao.

## **VIII. REFERENCIAS**

## REFERENCIAS

- Diario Gestion (2017).Municipalidades en el Peru-Enrique Cornejo
- Rosales, M, Vásquez y Mercedes (2013). El servicio de calidad administrativa y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de amarilis periodo 2013-2014(Tesis de pre –grado).Universidad Nacional “Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú.
- Ñaure, F. (2016). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de trámite documentario de la municipalidad de lima metropolitana, gestión 2016(Tesis pre-grado).Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Caballero, J. (2016).Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016 (tesis pre-grado).Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Gabriel, S. (2017).Calidad de servicio del restaurant La Rosa Náutica, Distrito de Miraflores 2017(Tesis Pregrado).Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Camison, Cruz y Gonzales (2007).Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.
- Miranda, Chamorro y Rubio (2007).Introducción a la gestión de la calidad, Delta Publicaciones, 2007.
- Moyano .A, Bruque, Martines y Maqueira (2011).Administración de Empresas. Un enfoque teórico-práctico. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/309651714\\_Administracion\\_de\\_Empresas\\_Un\\_enfoque\\_teorico-practico](https://www.researchgate.net/publication/309651714_Administracion_de_Empresas_Un_enfoque_teorico-practico)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación Científica (6ta ed.) México: MC Graw Hill.
- Álvarez, A. (2015), Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. (Tesis de maestría, universidad de Cuba).Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., y Berry, L. (1988). A conceptual model of servicequality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Torres, M.; Vasquez, C. (2015). *Los modelos de evaluación de la calidad de servicio: caracterización y análisis*, 57-76Venezuela.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

# **ANEXOS**

Anexo 01:Caratula de la tesis de la cual se obtuvo la encuesta para el proyecto



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de  
administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital  
Santiago de Cao, año 2016.

---

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

**AUTOR**

Bejarano Chávarry, Luis Alberto

**ASESORES:**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

Mg. García Gutti, Alan Enrique

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing

**TRUJILLO – PERÚ**

2016

Anexo 02:Encuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ANEXO N° 01: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación a la calidad de servicio del servicio de administración tributaria y fiscalización, de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, año 2016. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una **X** el número que corresponda y complete los espacios subrayados:

Nombre: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas de esta Unidad son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio.					
2	Esta unidad cuenta con equipos y tecnologías modernas.					
3	Cuando esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.					
4	Esta unidad concluye el servicio en el tiempo acordado.					
5	Esta unidad desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos una segunda.					
6	Los empleados de esta Unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.					
7	Los empleados de esta Unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.					
8	Los empleados de esta Unidad son siempre amables y corteses con los usuarios.					
9	Los empleados de esta Unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los Usuarios en forma clara y precisa.					
10	Esta Unidad tiene horarios de trabajo flexible y adaptado.					
11	Esta Unidad se preocupa por los mejores intereses de sus Usuarios.					

Nº		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1:Elementos tangibles</b>					
1	Las instalaciones físicas de esta Unidad son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio.					
2	Esta unidad cuenta con equipos y tecnologías modernas.					
3	La apariencia del personal es la adecuada					
	<b>Dimensión 2:Fiabilidad</b>					
4	Cuando esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.					
5	Esta unidad concluye el servicio en el tiempo acordado					
6	Esta unidad desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos una segunda.					
	<b>Dimensión 3:Capacidad de respuesta</b>					
7	Los empleados de esta Unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.					
8	Los empleados de esta Unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.					
9	Se le brinda la información apropiada del servicio solicitado					
	<b>Dimensión 4:Seguridad</b>					
10	Los empleados de esta Unidad son siempre amables y corteses con los usuarios.					
11	Los empleados de esta Unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los Usuarios en forma clara y precisa.					
12	Hay confianza en el trabajo de los empleados					
	<b>Dimensión 5:Empatia</b>					
13	Esta Unidad tiene horarios de trabajo flexible y adaptado.					
14	Esta Unidad se preocupa por los mejores intereses de sus Usuarios.					
15	Hay una atención personalizada a cada usuario.					

Gracias por su colaboración.

## Anexo 03: Validación

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan: E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar  
 Las categorías a evaluar además de las indicadas en la ficha son: Congruencia de ítems, Amplitud de contenido  
 Redacción de los ítems, Claridad y precisión, Pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION										SUGERENCIA			
				Opción de Respuesta					Reducciones de cara y pinta		Tiene coherencia con los indicadores		Tienen coherencia con las dimensiones		Tienen coherencia con las variables		
				Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De Acuerdo	Totamente de Acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Instalaciones Atractivas y Limpas	Las instalaciones físicas de esta Unidad son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
		Equipos y Tecnología Moderna	Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
	<b>FIABILIDAD</b>	Cumplimiento de Promesas	Cuando esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
		Concluir en el Plazo Prometido	Esta unidad concluye el servicio en el tiempo acordado.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
		Realizar el Servicio a la Primera	Esta unidad desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos una segunda.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Servicio Rápido	Los empleados de esta Unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus Usuarios según sus necesidades.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
		Colaboradores Comunicativos	Los empleados de esta Unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todos las condiciones del servicio.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
	<b>SEGURIDAD</b>	Colaboradores Amables	Los empleados de esta Unidad son siempre amables y corteses con los usuarios.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
		Colaboradores Bien Formados	Los empleados de esta Unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
	<b>EMPATIA</b>	Horario Flexible	Esta Unidad tiene horarios de trabajo flexible y adaptados.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				
		Preocupación por intereses de los Usuarios	Esta Unidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X				

FIRMA DEL EVALUADOR

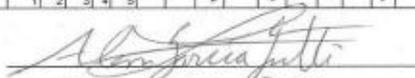
  
**PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ**  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
 REGUC-CLAD.01640  
 CORLAO - LA LIBERTAD

FICHA DE VALIDACION

TITULO: Calidad de Servicio del Servicio de Administración Tributaria y Fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016.  
 Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan: E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar  
 Las categorías a evaluar además de las indicadas en la ficha son: Congruencia de ítems, Amplitud de contenido  
 Redacción de los ítems, Claridad y precisión, Pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										SUGERENCIA					
				Opcion de Respuesta					Redaccion clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tienen coherencia con las dimensiones		Tienen coherencia con las variables		Tiene coherencia con el objetivo		
				Tratamiento en desuso	En desarrollo	Indicador Dañado	Indicador Dañado	Tratamiento de Acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	SI	NO
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	Instalaciones Atractivas y Limpias	Las instalaciones físicas de esta Unidad son cómodas, atractivas y poseen un aspecto limpio.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Equipos y Tecnología Moderna	Esta unidad cuenta con equipos y tecnología moderna.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
	FIABILIDAD	Cumplimiento de Promesas	Cuando esta Unidad promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Concluir en el Plazo Prometido	Esta unidad concluye el servicio en el tiempo acordado.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Realizar el Servicio a la Primera	Esta unidad desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos una segunda.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Servicio Rapido	Los empleados de esta Unidad ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus Usuarios según sus necesidades.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
	SIGUIRIDAD	Colaboradores Comunicativos	Los empleados de esta Unidad informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Colaboradores Amables	Los empleados de esta Unidad son siempre amables y corteses con los usuarios.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
	EMPATIA	Colaboradores Bien Formados	Los empleados de esta Unidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Horario Flexible	Esta Unidad tiene horarios de trabajo flexible y adaptados.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X			
			Preocupación por intereses de los Usuarios.	Esta Unidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	1	2	3	4	5	X	X	X	X	X	X	X	X		

FIRMA DEL EVALUADOR

  
 Alan Garcia Gotti

Anexo 04: Alfa de Cronbach de la prueba piloto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1																					
2																					
3	<b>SUJETOS</b>	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.				
4		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15					
5	<b>Género</b>	F	F	M	M	F	M	F	F	F	M	M	F	M	F	M					
6	<b>Edad</b>	23	24	35	31	24	38	22	25	19	43	68	24	34	21	26					
7																					
8	<b>CALCULO DEL ALFA DE CROMBACH</b>																				
9		Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.	Pers.		<b>VARIANZA DE LOS ITEMS</b>			
10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15					
11	<b>ITEM 1</b>	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4		0.2667			
12	<b>ITEM 2</b>	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4		0.4952			
13	<b>ITEM 3</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	5	4	4		0.4952			
14	<b>ITEM 4</b>	4	5	2	4	5	4	1	4	5	4	5	1	5	5	5		2.0667			
15	<b>ITEM 5</b>	3	3	5	4	4	4	5	2	5	2	3	2	5	4	3		1.2571			
16	<b>ITEM 6</b>	3	4	1	5	4	5	4	4	5	2	5	2	5	4	4		1.6000			
17	<b>ITEM 7</b>	4	3	2	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4		1.1714			
18	<b>ITEM 8</b>	5	4	3	1	5	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5		1.7810			
19	<b>ITEM 9</b>	4	4	4	1	5	1	4	4	1	4	5	3	5	4	3		1.9810			
20	<b>ITEM 10</b>	4	5	1	4	5	1	5	4	4	1	1	4	5	4	4		2.5524			
21	<b>ITEM 11</b>	4	1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5		0.9810			
22	<b>ITEM 12</b>	4	4	4	4	5	1	5	4	5	4	1	5	5	5	5		1.7810			
23	<b>ITEM 13</b>	4	4	4	5	4	5	2	5	4	2	4	3	2	5	4		1.1714			
24	<b>ITEM 14</b>	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4		0.6381			
25	<b>ITEM 15</b>	4	5	5	4	4	4	2	4	4	3	5	2	5	4	5		1.0000			
26	<b>SUMA</b>	58	59	52	56	68	55	58	61	62	50	61	48	71	65	63		<b>19.2381</b>			
27	<b>VARIANZA DE LA SUMA</b>	137.5924																			
28																					
29																					
30	DONDE:																				
31		k = Nº de items																			
32		$\sum$ vi = Sumatoria de Varianza de cada uno de los items																			
33		vt = La varianza de la suma total																			
34																					
35																					

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

$\alpha = 88.98\%$

Tabla 02: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Calidad de Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao.	¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Santiago de Cao 2018?	<b>Objetivo General</b>	El nivel de Servicio de Calidad de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao es bajo.	Calidad de Servicio	La calidad del servicio es todo lo que un usuario puede percibir de un servicio, así los usuarios van a poder ver si la calidad de servicio es negativa o positiva. También se podrán dar cuenta si satisface todas sus expectativas que tenía antes de la prestación de un servicio.	Se aplicara una encuesta, basado en la teoría de Zeithaml A., Parasumarn y Berry (1988).	Elementos Tangibles	•Instalaciones de la organización •Apariencia del personal •equipos de oficina	(1,2,3).	Ordinal
		<b>Objetivos específicos</b>					•Identificar el nivel de elementos tangibles del Servicio de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao. •Identificar el nivel de fiabilidad del Servicio de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao. •Identificar el nivel de Capacidad de Respuesta del Servicio de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao.	•Cumplir promesas •Servicio en el plazo indicado •Brindar el servicio a la primera	(4,5,6).	
							•Información en el tiempo adecuado •Empleados comunicativos •Información apropiada del servicio	(7,8,9).		

•Identificar el nivel de Empatía del Servicio Administrativo de la Municipalidad de Santiago de Cao.

•Identificar el nivel de Seguridad del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao.

•Proponer estrategias para mejorar el nivel de calidad del servicio del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Santiago de Cao.

---

Seguridad	•confianza en el trabajo de los empleados •Trabajadores calificados •Personal que muestra cortesía	(10,11,12)
Empatía	•Atención personalizada a cada usuario •Horario de atención accesible •Comprender las necesidades de los usuarios	(13,14,15)

---

## Resultados por pregunta

**Tabla 03**

*Distribución de las personas encuestadas, respecto a que las instalaciones físicas del área de seguridad ciudadana son cómodas y poseen un aspecto limpio.*

	fi	%
Totalmente en desacuerdo	96	24.9%
En desacuerdo	137	35.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	28.1%
De acuerdo	31	8.1%
Totalmente de acuerdo	13	3.4%
Total	385	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.

En la tabla 1.1, el 35.6% de usuarios encuestados están en desacuerdo en que las instalaciones físicas son cómodas y poseen un aspecto limpio, mientras que el 28% nos dice que los usuarios no están de acuerdo ni en desacuerdo. El 24.9% está totalmente en desacuerdo, el 8,1% está de acuerdo, mientras que solo el 3.4% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 04**

*Distribución de las personas encuestadas, respecto a los equipos y tecnología moderna del área de seguridad ciudadana.*

	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	63	16.4
En desacuerdo	107	27.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	189	49.1
De acuerdo	21	5.5
Totalmente de acuerdo	5	1.3

Total	385	100.0
-------	-----	-------

*Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.*

En la tabla 1.2, el 49.1 % de usuarios encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo que el área de seguridad ciudadana cuenta con equipos y tecnología moderna, por otro lado el 27.8% está en desacuerdo, el 16.4% está totalmente en desacuerdo .El 5.5 % de encuestados está de acuerdo y solo el 1.3% está totalmente de acuerdo en que el área tiene equipos y tecnología moderna.

### **Tabla 05**

*Distribución de las personas encuestadas, sobre la apariencia del personal del área de seguridad ciudadana.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	96	24.9%
En desacuerdo	119	30.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	132	34.3%
De acuerdo	30	7.8%
Totalmente de acuerdo	8	2.1%
Total	385	100.0%

*Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.*

En la tabla 1.3, el 34.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo sobre la apariencia del personal, el 30.9% está en desacuerdo que la apariencia del personal es la adecuada y el 24.9%, está totalmente en desacuerdo con la apariencia que puede percibir del personal.

**Tabla 06**

*Distribución de las personas encuestadas, de acuerdo a la promesa de cumplir su trabajo en cierto tiempo.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	50	13.0%
En desacuerdo	79	20.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	183	47.5%
De acuerdo	66	17.1%
Totalmente de acuerdo	7	1.8%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.

En la tabla 1.4, el 47.5% de usuarios encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con el área cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, el 20.5% está en desacuerdo. Por otro lado el 17.1% está de acuerdo, el 13.0% está totalmente en desacuerdo y el 1.8% está totalmente de acuerdo con la premisa.

**Tabla 07**

*Distribución de las personas encuestadas, de acuerdo a que el área concluye el trabajo en el tiempo adecuado.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	109	28.3%
En desacuerdo	91	23.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	156	40.5%
De acuerdo	26	6.8%
Totalmente de acuerdo	3	0.8%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.

En la tabla 1.5, el 40.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el área al concluir el trabajo en el tiempo adecuado, seguido del 28.3% que está totalmente en desacuerdo, el

23.6% está en desacuerdo .Por otro lado el 6.8% está de acuerdo con la premisa, mientras que solo el 0.8% está totalmente de acuerdo.

### Tabla 08

*Distribución de las personas encuestadas, según los servicios del área de seguridad ciudadana de manera correcta la primera vez sin tener que efectuarlo una segunda.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	88	22.9%
En desacuerdo	144	37.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	149	38.7%
De acuerdo	4	1.0%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	385	100.0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.

En la tabla 1.6, el 38.7% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento del servicio prestado la primera vez, sin tener que efectuarlo otra vez, el 37.4% está en desacuerdo, el 22.9% se muestra totalmente en desacuerdo y solo el 1.0% está de acuerdo con la premisa.

### Tabla 09

*Distribución de las personas encuestadas, según el servicio rápido y de calidad del área de seguridad ciudadana.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	88	22.9%
En desacuerdo	114	29.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	164	42.6%
De acuerdo	16	4.2%
Totalmente de acuerdo	3	0.8%

---

Total	385	100.0%
-------	-----	--------

---

*Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.*

El 42.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo, según el servicio rápido y de calidad del área de seguridad ciudadana, seguido del 29.6% está en desacuerdo, el 22.9% se muestra totalmente en desacuerdo. Por otro lado el 4.2% está de acuerdo, mientras que el 0.8% está totalmente de acuerdo.

### **Tabla 10**

*Distribución de las personas encuestadas, según la información de manera puntual y con sinceridad sobre condiciones del servicio que reciben los usuarios.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	73	19.0%
En desacuerdo	96	24.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	197	51.2%
De acuerdo	14	3.6%
Totalmente de acuerdo	5	1.3%
Total	385	100.0%

---

*Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.*

En la tabla 1.8, el 51.2% muestra que los usuarios no están de acuerdo ni en desacuerdo de la manera en que reciben la información del servicio, seguido del 24.9% está en desacuerdo, mientras que el 19.0 % está totalmente en desacuerdo. El 3.6% está de acuerdo y solo el 1.3% totalmente de acuerdo con la premisa.

### **Tabla 11**

*Distribución de las personas encuestadas, de acuerdo a la información que se brinda es la adecuada.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	33	8.6%
En desacuerdo	122	31.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	137	35.6%

---

De acuerdo	73	19.0%
Totalmente de acuerdo	20	5.2%
Total	385	100.0%

*Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.*

En la tabla 1.9, el 35.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo sobre la información que se brinda es la más adecuada, el 31.7% está en desacuerdo, el 19.0% está de acuerdo, el 8.6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y solo el 5.2% está totalmente de acuerdo.

## **Tabla 12**

*Distribución de las personas encuestadas, según la amabilidad y cortesía de los empleados con los usuarios.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	24	6.2%
En desacuerdo	55	14.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	168	43.6%
De acuerdo	113	29.4%
Totalmente de acuerdo	25	6.5%
Total	385	100.0%

*Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.*

En la tabla 2.0, el 43.6% de las personas encuestadas no está de acuerdo ni en desacuerdo con la amabilidad y cortesía que brinda el área de seguridad ciudadana, seguido del 29.4% está de acuerdo, el 14.3% está en desacuerdo, mientras que el 6.5% está totalmente de acuerdo y el 6.2% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 13**

*Distribución de las personas encuestadas, según los conocimientos suficientes de los empleados del área de seguridad ciudadana para responder cualquier pregunta de los usuarios.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	47	12.2
En desacuerdo	112	29.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	173	44.9
De acuerdo	38	9.9
Totalmente de acuerdo	15	3.9
Total	385	100.0

*Nota:* Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.

En la tabla 2.1, el 44.9% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con los conocimientos de los empleados para responder preguntas de los usuarios, seguido del 29.1% está en desacuerdo, mientras que el 12.2% está totalmente en desacuerdo, luego hay un 9.9% de acuerdo con la premisa y un 3.9% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 14**

*Distribución de las personas encuestadas, según la confianza del trabajo que brindan los empleados del área de seguridad ciudadana.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	53	13.8%
En desacuerdo	187	48.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	116	30.1%
De acuerdo	23	6.0%
Totalmente de acuerdo	6	1.6%
Total	385	100.0%

*Nota:* Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.

En la tabla 2.2, el 48.6% está en desacuerdo con la confianza del trabajo que brindan los empleados del área de seguridad ciudadana, el 30.1% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.8% está totalmente en desacuerdo con la confianza del trabajo que brinda el área. Por otro lado el 6.0% está de acuerdo con la premisa y el 1.6% está totalmente de acuerdo con la confianza del trabajo del área de seguridad ciudadana.

**Tabla 15**

*Distribución de las personas encuestadas, según el horario de trabajo flexible y adaptado del área de seguridad ciudadana.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	24	6.2%
En desacuerdo	79	20.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	29.9%
De acuerdo	129	33.5%
Totalmente de acuerdo	38	9.9%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.0%</b>

*Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.*

En la tabla 2.3, el 33.5% está de acuerdo del horario de trabajo del área de seguridad ciudadana, el 29.9% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que hay un 20.5% que está en desacuerdo, el 9,9% está totalmente de acuerdo y un 6.2% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 16**

*Distribución de las personas encuestadas, sobre si el área se preocupa por los intereses de los usuarios.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	97	25.2
En desacuerdo	133	34.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	25.7
De acuerdo	35	9.1
Totalmente de acuerdo	21	5.5
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

*Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.*

En la tabla 2.4, hay un 34.5% que está en desacuerdo que el área siempre se preocupa por los intereses de los usuarios, el 25.7% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.2% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 9.1% está de acuerdo y el 5.5% está totalmente de acuerdo con la premisa.

**Tabla 17**

*Distribución de las personas encuestadas, sobre si el área tiene una atención personalizada para cada usuario.*

	hi	%
Totalmente en desacuerdo	92	23.9%
En desacuerdo	151	39.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	132	34.3%
De acuerdo	8	2.1%
Totalmente de acuerdo	2	0.5%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.0%</b>

*Nota: Cuestionario aplicado a usuarios de la municipalidad distrital de Santiago de Cao 2018.*

En la tabla 2.5, el 39.2% está en desacuerdo sobre la atención personalizada para los usuarios del área de seguridad ciudadana, Seguido del 34.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

	Elementos Tangibles			Fiabilidad			Capacidad de Respuesta			Seguridad			Empatía		
1	2	2	1	3	2	3	3	1	4	3	1	3	3	4	3
2	2	3	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3
3	3	2	2	1	1	3	3	2	4	3	2	3	3	4	1
4	1	2	2	2	1	2	1	2	4	3	3	2	3	4	2
5	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
6	1	3	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2
7	3	3	1	1	3	1	2	3	4	3	1	3	2	1	2
8	2	2	2	2	3	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3
9	2	1	2	3	3	1	1	1	4	1	3	3	2	3	3
10	1	3	2	1	2	1	4	3	1	4	2	2	4	1	2
11	3	2	1	2	2	1	3	3	4	3	2	2	4	1	2
12	2	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2	2	2	1	1
13	3	3	1	2	1	3	1	3	1	4	1	2	2	2	1
14	1	3	3	1	1	3	3	2	4	1	3	2	3	3	2
15	3	2	3	4	3	1	3	2	3	4	2	1	4	3	2
16	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3
17	1	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	2	3
18	4	2	1	1	4	1	3	1	1	4	1	3	1	1	1
19	4	2	4	3	1	1	3	1	3	1	3	3	2	2	3
20	1	2	2	3	4	2	3	1	2	4	3	3	4	2	2
21	1	2	2	3	4	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2
22	3	2	2	1	1	2	3	1	1	3	3	2	4	2	2
23	3	2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	1	4	3	2
24	3	4	2	1	3	3	3	3	1	1	3	2	2	1	1
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2
26	3	1	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3
27	2	3	4	1	3	3	1	3	2	3	3	2	4	3	3
28	2	1	1	1	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	2
29	1	3	1	1	2	3	2	3	3	4	3	3	2	1	1
30	1	3	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2
31	4	2	4	4	1	1	3	2	2	3	1	2	4	1	2
32	1	3	4	2	1	1	1	2	4	1	3	2	4	1	3
33	4	3	2	2	1	1	3	2	3	4	3	2	4	3	2
34	2	2	2	4	1	1	3	2	3	3	3	1	4	3	1
35	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	2	4	2	2
36	2	2	4	3	1	2	1	2	3	1	3	3	4	1	2
37	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	2	2	4	2
38	1	4	2	3	1	2	1	2	3	1	3	2	1	1	1
39	3	2	2	4	1	2	1	3	2	4	1	2	4	2	3
40	1	2	2	1	4	2	1	3	2	4	3	1	2	2	3
41	3	2	2	3	4	3	1	3	4	3	3	2	2	2	3
42	4	2	3	3	2	3	1	3	1	3	1	2	2	1	1
43	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	1	3

44	3	1	3	3	2	3	2	1	4	1	3	3	4	1	3
45	1	1	1	1	4	3	2	1	4	4	1	3	4	1	3
46	3	3	1	4	3	3	2	1	4	3	2	2	4	3	1
47	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	4	3	2
48	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	4	4	2
49	1	2	2	4	3	1	2	3	3	4	2	3	2	1	2
50	1	2	2	4	3	1	2	3	3	4	2	3	4	1	3
51	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	1	3	4	1	3
52	2	2	4	2	3	2	3	3	2	1	3	2	4	3	3
53	2	2	4	2	1	2	3	3	3	4	3	2	4	3	2
54	2	2	4	2	2	2	3	3	3	4	2	1	1	3	3
55	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	4	3	3
56	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
57	1	3	1	1	2	2	3	3	3	1	4	2	4	1	3
58	4	3	1	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	1	2
59	4	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	1	2
60	1	1	3	3	1	1	2	1	1	3	1	2	4	3	2
61	3	3	3	4	4	1	2	3	3	4	3	2	4	3	4
62	3	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	3
63	1	1	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	2	1	2
64	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	4	1	3
65	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	2	1	4	1	3
66	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4
67	1	3	2	1	2	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4
68	4	3	2	3	3	2	1	3	2	3	4	2	2	4	2
69	1	3	3	3	4	2	3	3	1	4	2	3	2	1	2
70	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	2	1	1	4	2
71	3	3	3	1	3	3	3	1	3	4	2	3	5	4	1
72	2	3	1	1	3	1	1	1	3	4	2	3	2	1	1
73	2	3	2	4	3	2	2	3	1	4	2	2	5	4	2
74	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	2	1	2	2	2
75	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	1	4	2	2
76	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	1	4	1	2
77	2	1	4	1	3	2	1	5	2	4	4	1	4	1	1
78	3	3	4	3	1	2	3	4	1	4	4	1	4	2	2
79	3	1	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	5	2	3
80	4	3	2	2	3	1	3	3	4	3	2	2	5	2	3
81	2	3	2	2	3	3	3	3	2	5	2	2	5	2	2
82	2	1	3	3	3	2	1	1	1	5	2	1	2	2	1
83	2	3	3	1	1	3	3	3	2	5	2	1	2	2	2
84	3	3	1	3	3	3	4	1	2	3	4	2	2	3	3
85	3	1	3	3	4	2	3	3	2	1	4	3	1	3	5
86	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
87	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	2	5	1
88	3	1	2	3	1	2	1	3	3	5	3	3	5	5	2

89	1	3	2	1	3	2	1	1	3	4	3	3	2	2	2
90	1	3	4	3	3	2	1	3	3	4	3	1	5	2	3
91	1	1	4	4	3	2	1	5	1	4	1	1	5	2	5
92	1	3	1	4	1	2	2	4	3	4	1	1	5	5	2
93	3	3	1	4	3	3	2	1	3	3	1	3	5	5	1
94	2	3	1	1	2	1	2	3	3	3	1	2	5	2	2
95	1	3	1	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3
96	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3
97	4	3	2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	4	2	2
98	1	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	2	1
99	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	4	5	2
100	1	3	4	1	4	3	2	3	2	4	2	3	4	2	3
101	2	3	3	1	1	3	2	1	2	4	3	1	4	5	3
102	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
103	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
104	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	1
105	1	3	2	4	3	3	3	1	3	4	2	2	2	3	2
106	2	1	2	2	1	3	3	1	3	4	3	1	1	3	3
107	2	3	2	2	3	3	3	1	2	4	3	3	2	5	1
108	2	3	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	4	5	2
109	5	1	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	4	2	4
110	5	1	3	4	1	1	1	3	1	3	2	2	4	2	3
111	3	3	3	4	4	3	1	3	1	3	3	2	2	2	1
112	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	4	1	5	2	1
113	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	5	3	1
114	2	4	4	1	1	1	2	3	2	4	4	2	2	3	2
115	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	3
116	2	2	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	4
117	2	2	1	2	3	3	2	3	3	4	4	1	2	2	2
118	2	2	1	2	1	3	2	3	3	4	4	3	3	2	1
119	5	3	4	3	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2
120	5	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3
121	2	3	2	1	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3
122	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	1	1	3	3	2
123	2	3	2	3	1	2	2	1	4	3	2	2	4	3	1
124	1	2	2	3	1	1	2	1	4	4	4	2	4	2	1
125	1	2	2	3	1	2	2	1	4	4	4	2	4	2	2
126	1	3	4	3	1	2	1	1	4	3	4	2	4	2	3
127	1	2	4	1	1	2	3	1	5	3	1	1	4	3	3
128	5	2	2	4	2	2	2	5	4	3	4	3	2	3	3
129	3	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	4
130	1	3	3	4	2	2	1	3	5	3	4	2	2	2	1
131	3	3	3	4	2	1	2	3	2	3	4	3	1	3	1
132	1	3	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	4	5	1
133	3	1	3	2	1	2	2	3	2	4	1	3	4	2	1

134	1	3	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	4	5	1
135	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3
136	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	4	1	3	2	2
137	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2
138	1	2	2	2	3	1	3	2	3	4	4	2	5	2	2
139	1	2	2	3	1	3	1	2	3	4	1	2	5	3	2
140	1	2	2	3	1	3	3	2	3	4	1	2	3	3	1
141	1	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	1	3	5	3
142	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2
143	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	3	2	1
144	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2
145	3	2	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3
146	1	4	3	3	1	1	1	3	3	3	4	1	2	5	3
147	1	3	1	3	2	3	3	3	3	5	4	1	5	5	3
148	1	3	1	4	2	3	4	1	3	4	4	1	5	2	1
149	3	3	1	4	2	2	3	1	2	5	3	1	5	2	1
150	3	3	3	2	2	2	1	1	2	4	3	3	3	2	1
151	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2
152	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3
153	2	2	3	3	2	3	1	3	2	1	3	3	2	2	3
154	2	1	2	3	2	3	3	2	2	4	4	1	3	5	3
155	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	5	1
156	2	1	2	3	3	3	3	2	1	5	3	1	2	2	2
157	5	1	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	5	3
158	1	1	4	3	3	3	1	2	2	4	1	1	3	2	3
159	1	1	2	2	3	3	1	2	4	4	2	3	4	2	1
160	1	3	2	2	3	3	1	2	4	4	2	3	4	2	1
161	1	3	4	4	1	1	1	2	4	3	2	3	5	2	1
162	2	2	1	4	3	1	1	2	4	4	2	1	5	5	1
163	2	2	1	1	3	3	1	2	4	4	3	2	4	5	2
164	4	3	1	2	3	3	2	2	4	4	3	1	4	2	3
165	4	3	2	2	3	3	2	2	4	4	3	1	4	2	3
166	2	3	2	2	1	3	2	3	4	4	3	1	3	2	1
167	2	1	2	4	3	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2
168	2	3	2	4	3	2	2	3	5	2	1	2	3	2	2
169	4	1	5	4	3	2	2	3	5	4	2	2	3	2	3
170	3	3	3	4	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2
171	3	4	3	4	1	2	3	1	2	3	2	1	4	3	1
172	1	1	3	2	1	2	3	1	1	3	2	1	4	5	1
173	3	3	3	2	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	2
174	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2
175	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	4	5	3
176	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3
177	2	3	3	3	1	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3
178	2	1	3	3	3	3	1	2	5	2	2	3	3	2	1

179	2	3	3	3	3	1	1	2	5	3	1	2	3	2	3
180	3	2	1	1	3	1	2	2	5	3	3	2	3	2	2
181	2	3	1	2	3	1	2	2	5	3	2	2	4	2	2
182	3	1	1	2	1	1	2	2	5	3	2	1	4	4	1
183	3	2	1	2	1	2	2	2	5	3	2	1	3	4	2
184	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3
185	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3
186	3	3	2	3	3	2	3	2	1	5	2	3	1	2	1
187	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	3	4	2	2
188	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2
189	5	2	3	4	3	2	2	3	5	3	2	2	4	2	2
190	1	2	3	4	3	3	1	3	5	3	2	2	3	4	2
191	3	2	3	4	1	3	1	2	2	3	2	2	3	4	1
192	5	2	3	2	3	3	1	2	5	5	3	2	3	3	2
193	3	2	3	2	2	3	1	2	4	3	3	3	4	2	3
194	3	2	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	4	2	2
195	2	3	3	3	1	2	1	3	4	4	3	3	4	2	1
196	2	3	3	1	1	2	3	3	4	4	2	3	3	3	1
197	2	2	3	3	1	2	3	1	4	4	3	2	3	3	2
198	2	1	3	2	1	1	2	1	4	4	3	2	3	2	3
199	3	3	3	2	4	2	2	1	2	4	2	2	4	2	3
200	3	3	3	3	2	2	2	1	2	5	3	2	4	4	1
201	3	1	3	3	2	2	2	1	1	5	3	2	4	4	1
202	3	3	3	3	4	2	2	1	1	4	2	3	4	4	1
203	2	3	1	3	1	2	2	3	2	4	2	3	3	4	1
204	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
205	3	1	2	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2
206	2	1	3	3	3	1	3	3	2	4	2	2	1	3	3
207	2	1	3	3	3	2	2	2	3	4	2	1	3	3	3
208	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
209	3	2	2	4	1	3	1	2	3	4	2	2	4	3	1
210	1	2	2	4	1	3	4	2	3	4	2	2	5	4	1
211	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	1	2	5	4	2
212	1	3	3	4	3	2	2	2	3	3	1	2	5	1	3
213	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	1	3	4	1	3
214	3	4	3	4	3	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2
215	2	2	3	4	1	3	2	2	2	2	2	1	4	4	1
216	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2
217	2	3	3	1	3	2	2	2	2	5	3	2	4	1	2
218	2	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	2	2
219	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1
220	3	3	3	3	1	2	1	2	4	4	4	2	3	2	2
221	3	2	3	3	4	2	3	1	4	3	3	2	3	3	2
222	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	2	4	3	3
223	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	1	1

224	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2
225	5	3	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	4	3	3
226	3	1	2	4	1	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3
227	1	1	3	4	1	1	3	4	3	3	3	2	3	4	1
228	1	3	3	4	1	1	3	5	3	2	2	1	4	4	1
229	1	3	3	4	1	2	3	5	1	3	2	2	3	5	2
230	1	3	1	4	1	2	1	4	3	2	4	3	3	4	3
231	1	4	3	1	1	3	1	3	3	5	4	2	3	1	3
232	3	1	3	3	4	3	1	3	3	3	2	2	1	1	2
233	3	1	3	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	1	1
234	2	3	1	3	2	3	1	3	5	2	3	2	5	1	2
235	2	3	2	4	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	3
236	2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3
237	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2
238	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	1	5	2	1
239	3	3	2	4	1	3	2	3	2	5	3	2	5	2	1
240	3	4	2	4	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2	1
241	2	4	2	3	1	2	2	4	2	3	3	2	4	2	2
242	2	2	3	3	1	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3
243	3	2	1	3	1	1	2	4	3	2	3	3	3	3	3
244	2	2	5	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2
245	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	1
246	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	4	1	1
247	5	2	2	3	3	2	2	4	3	5	3	2	4	2	1
248	2	3	2	3	3	2	3	4	1	2	3	2	4	4	1
249	2	3	5	5	3	2	3	3	1	3	2	3	4	2	2
250	2	4	1	5	3	2	3	3	1	3	2	2	4	1	2
251	2	4	1	3	3	2	4	3	3	2	3	1	3	2	2
252	3	1	1	3	3	3	1	3	3	5	3	2	1	2	3
253	3	1	5	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	4	3
254	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
255	1	1	1	3	2	1	2	3	4	2	2	2	4	1	3
256	1	3	1	3	1	1	2	3	2	3	4	4	4	2	1
257	1	3	1	3	1	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3
258	2	2	5	3	1	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3
259	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2
260	4	3	3	5	2	3	2	1	2	5	2	3	4	3	2
261	2	3	3	5	2	3	2	1	2	4	3	3	3	3	2
262	2	2	3	1	2	3	2	1	4	2	3	4	4	1	3
263	4	2	1	1	1	2	2	1	1	5	3	1	4	1	1
264	2	2	1	5	2	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3
265	2	2	5	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2
266	2	3	2	5	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2
267	2	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	1
268	2	3	2	3	1	1	1	4	3	2	3	2	4	2	2

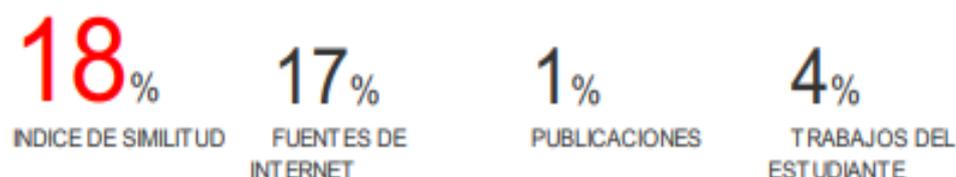
269	4	2	1	3	2	1	3	3	3	2	3	2	5	2	3
270	4	2	1	3	3	1	3	3	3	2	3	2	4	2	3
271	1	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	5	1	3
272	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	2	4	1	3
273	1	3	2	3	2	3	1	3	3	4	2	2	3	1	2
274	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1
275	5	2	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	3	2	2
276	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	4	2	3
277	3	2	4	3	3	4	1	3	3	5	1	2	4	2	2
278	3	1	1	3	2	4	3	3	3	4	1	2	3	1	2
279	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1
280	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	4	3	4	2
281	3	3	3	3	1	3	1	1	3	2	3	4	3	1	1
282	2	3	1	1	4	2	3	1	3	3	3	2	4	1	2
283	3	1	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3
284	3	1	3	3	2	3	1	2	5	2	3	2	5	3	1
285	2	1	3	3	1	1	3	2	2	3	3	2	3	1	2
286	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2
287	3	2	1	3	2	3	1	2	3	1	3	4	2	1	1
288	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	1	3
289	2	3	1	4	1	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3
290	2	3	1	4	3	2	4	2	3	4	2	2	4	2	3
291	3	3	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	4	1	3
292	3	3	1	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	1	1
293	3	3	5	3	4	1	2	2	2	4	2	2	3	2	3
294	3	5	3	3	1	1	3	1	2	4	3	2	4	2	1
295	2	5	3	1	3	1	3	3	2	4	3	4	1	1	2
296	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	4	3	2	2
297	2	3	1	3	4	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2
298	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	1	3
299	4	2	1	1	1	3	3	1	2	3	3	4	2	1	3
300	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1
301	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	4	2
302	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
303	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3
304	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3
305	2	3	1	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5	1	1
306	4	3	1	3	4	2	3	3	4	5	3	4	2	1	2
307	4	3	3	1	4	2	1	3	4	3	2	2	5	3	1
308	1	3	1	3	1	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2
309	1	3	3	3	1	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3
310	1	3	3	3	1	2	4	3	3	1	2	3	3	1	3
311	3	1	1	3	2	2	1	3	3	4	2	3	4	1	2
312	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	2	4	2	2
313	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2

314	3	1	1	3	4	1	3	3	3	3	2	3	3	1	2
315	2	5	3	2	2	1	3	4	3	3	2	3	3	1	2
316	2	3	3	3	5	1	3	4	3	3	3	2	3	1	2
317	5	3	3	3	5	1	1	1	4	3	3	2	4	1	3
318	2	3	3	3	5	3	4	1	4	3	3	2	4	1	3
319	2	3	3	3	4	3	4	1	3	5	3	2	4	3	3
320	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	1
321	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	5	1	2
322	2	3	1	4	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	1
323	4	3	1	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	1
324	4	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2
325	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	4	1	3	3
326	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	2	3	3
327	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	1	3
328	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	5	4	5	4	2
329	2	2	3	4	2	2	3	3	2	4	3	4	5	1	2
330	4	2	1	3	3	1	1	3	2	2	3	2	5	1	2
331	4	3	1	3	3	2	1	1	2	3	2	2	5	1	2
332	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3
333	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3
334	1	3	2	2	3	2	1	1	3	3	1	2	1	4	2
335	2	3	2	2	2	2	1	3	5	3	2	2	2	2	2
336	2	3	3	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	1	3
337	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	1
338	3	3	3	3	3	1	2	3	4	4	2	4	2	3	3
339	4	3	1	3	3	1	2	3	4	2	2	3	1	3	4
340	2	4	1	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	1	4
341	2	2	1	3	3	3	1	3	4	3	2	3	3	3	3
342	2	2	2	2	3	2	1	3	4	1	3	3	2	3	1
343	2	2	3	2	3	2	1	1	4	3	3	3	1	3	2
344	2	2	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	2	1	2
345	2	2	2	4	3	1	3	3	4	5	3	3	3	3	2
346	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1
347	2	4	3	2	2	2	3	1	3	3	3	5	3	3	1
348	5	3	3	2	3	1	3	3	3	5	3	2	3	3	2
349	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
350	1	3	3	3	2	1	3	1	2	3	3	2	2	3	2
351	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	5	1	1	1
352	1	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
353	1	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	3
354	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2
355	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1
356	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2
357	2	3	3	2	3	1	3	3	4	2	5	2	3	3	2
358	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	2

359	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	5	2	3	2	1
360	2	3	4	3	2	2	3	1	3	3	5	5	2	2	3
361	1	4	1	3	2	2	2	1	4	2	5	2	1	1	3
362	3	1	4	3	2	1	2	2	4	5	3	2	2	1	2
363	1	1	1	3	2	1	2	2	2	4	3	5	4	1	2
364	1	3	1	4	2	2	5	2	2	4	5	3	2	2	3
365	1	3	4	4	2	1	4	1	2	3	3	2	2	3	3
366	1	3	5	4	3	1	4	2	3	3	5	2	4	2	3
367	1	4	1	3	3	1	3	2	3	4	5	2	5	1	2
368	1	2	1	3	3	1	3	2	3	4	5	2	4	3	2
369	3	2	1	3	3	1	3	2	3	4	3	3	2	2	1
370	2	3	1	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	1	2
371	3	3	3	3	2	1	3	3	4	2	3	2	3	1	3
372	3	1	3	3	2	2	3	3	4	2	1	3	3	1	3
373	1	5	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2
374	2	2	1	3	2	3	2	3	1	4	3	3	2	3	3
375	2	2	1	3	3	1	3	2	4	1	3	2	2	2	2
376	2	5	2	3	3	1	3	2	5	2	5	2	3	1	3
377	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	5	2	3	1	3
378	3	3	1	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	1	3
379	2	3	3	2	3	1	2	2	3	4	5	3	3	2	2
380	2	2	1	2	2	1	3	2	3	4	5	5	1	2	3
381	1	3	1	3	2	1	3	2	2	4	3	2	2	2	3
382	1	3	1	4	2	2	3	3	2	4	3	5	3	2	2
383	1	2	1	4	2	3	3	3	2	2	5	3	2	4	3
384	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	3
385	3	4	2	3	3	2	5	3	2	2	3	3	3	4	3

## Percepción de la calidad del servicio del Área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao 2018

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>14%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>tesis.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>theibfr.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.comunicacionunap.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>