



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la
calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de
Andahuaylas, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Alfredo Prado Canchari

ASESOR:

Dr. Percy Fritz Puga Peña

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

PERU – 2018

Páginas del jurado

Mg. Ydalia Yesenia Velasquez Casana
Presidenta

MSc. Rudy Alvaro Arpasi Pancca
Secretario

Dr. Percy Fritz Puga Peña
Vocal

Dedicatoria

Al señor nuestro creador, a mi querida hija Staycie Kumary Prado Jaime, y a mis padres, por ser mi inspiración de seguir superándome personal y profesionalmente y haberme comprendido mi ausencia y desatención cuando tuve que dedicarme a mi estudio y ejecución de la tesis.

Agradecimiento

Al promotor y a las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo, al hacer posible el programa de Maestría en Gestión Pública en la Ciudad de Andahuaylas.

A los académicos que nos transmitieron sus conocimientos, aporte importante para la finalización de la investigación.

Al Dr. Percy Fritz Puga Peña, por su asesoramiento y experiencia puesta a disposición de sus estudiantes.

A todos los que colaboraron en la concreción del trabajo de investigación.

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad "César Vallejo" de Trujillo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, es grato dirigirme a ustedes con la finalidad de dar a conocer la tesis titulada "Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018" cuyo propósito fue establecer la relación entre gestión de la seguridad ciudadana que cumple la municipalidad provincial de Andahuaylas y la calidad de servicio que percibe la comunidad.

El estudio está organizado por medio de capítulos: el primero exhibe la introducción, el segundo expone el marco metodológico, el tercer detalla los resultados, el cuarto narra la discusión, el quinto describe las conclusiones, el sexto muestra las recomendaciones, en el séptimo se compila las referencias bibliográficas y por último encontramos los anexos.

Espero que la investigación sea evaluada y alcance su aprobación, a fin de lograr obtener el grado académico de magister en gestión pública.

El autor

Índice

	Pág.
Páginas del jurado.....	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación	VI
Índice.....	VII
Índice de tablas	IX
Índice de figuras	IX
Índice de anexos	X
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema:.....	38
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	41
II. MÉTODO.....	42
2.1 Diseño de investigación	42
2.2 Variables, operacionalización.....	44
2.3 Población y muestra.....	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47

2.4. Métodos de análisis de datos	50
2.5. Aspectos éticos	50
3. RESULTADOS	51
3.1. Descripción de los resultados	51
3.2. Contrastación estadística de hipótesis	66
IV. DISCUSIÓN.....	77
V. CONCLUSIONES	81
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS	84
ANEXOS	87

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de Gestión de la seguridad ciudadana.....	44
Tabla 2: Operacionalización de Calidad de servicio.....	45
Tabla 3: Población en estudio.....	46
Tabla 4: Valores de confiabilidad*.....	49
Tabla 5: Fiabilidad del instrumento.....	49
Tabla 6: Niveles de variable gestión de la seguridad ciudadana.....	51
Tabla 7: Niveles de dimensión gestión municipal.....	52
Tabla 8: Niveles de dimensión prevención del delito.....	53
Tabla 9: Niveles de dimensión convivencia social.....	54
Tabla 10: Niveles de dimensión apoyo empresarial.....	55
Tabla 11: Niveles de dimensión gestión del personal.....	56
Tabla 12: Niveles de dimensión disposición de recursos materiales.....	57
Tabla 13: Niveles de variable calidad de servicio.....	58
Tabla 14: Niveles de dimensión empatía.....	59
Tabla 15: Niveles de dimensión fiabilidad.....	60
Tabla 16: Niveles de dimensión responsabilidad.....	61
Tabla 17: Niveles de dimensión tangibilidad.....	62
Tabla 18: Niveles de dimensión capacidad de respuesta.....	63
Tabla 19: Niveles de dimensión accesibilidad.....	64
Tabla 20: Correlación entre Gestión de la seguridad ciudadna y Calidad de servicio.....	66
Tabla 21: Correlaciones entre las dimensiones de la variable Gestión de la seguridad ciudadna y la variable Calidad de servicio.....	68
Tabla 22: Correlaciones multiples de según hipótesis de estudio.....	75

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Tipología de diseño de investigación	43
Figura 2: Frecuencias de variable gestión de la seguridad ciudadana	52
Figura 3: Frecuencias de dimensión gestión municipal	53
Figura 4: Frecuencias de dimensión prevención del delito.....	54
Figura 5: Frecuencias de dimensión convivencia social.....	55
Figura 6: Frecuencias de dimensión apoyo empresarial	56
Figura 7: Tabla de niveles de dimensión	57
Figura 8: Frecuencias de dimensión disposición de recursos materiales.....	58
Figura 9: Frecuencias de variable calidad de servicio	59
Figura 10: Frecuencias de dimensión empatía.....	60
Figura 11: Frecuencias de dimensión fiabilidad	61
Figura 12: Frecuencias de dimensión responsabilidad	62
Figura 13: Frecuencias de dimensión tangibilidad	63
Figura 14: Frecuencias de dimensión capacidad de respuesta.....	64
Figura 15: Frecuencias de dimensión accesibilidad	65
Figura 16: Gráfico de dispersión de la variable Gestión de la seguridad ciudadana y la variable Calidad de servicio	67
Figura 17: Gráfico de dispersión de la dimensión Gestión municipal y la variable Calidad de servicio	69
Figura 18: Gráfico de dispersión de la dimensión Prevención del delito y la variable Calidad de servicio.....	70
Figura 19: Gráfico de dispersión de la dimensión Convivencia social y la variable Calidad de servicio	71
Figura 20: Gráfico de dispersión de la dimensión Apoyo empresarial y la variable Calidad de servicio	72
Figura 21: Gráfico de dispersión de la dimensión Gestión del personal y la variable Calidad de servicio	73
Figura 22: Gráfico de dispersión de la dimensión Disposición de recursos materiales y la variable Calidad de servicio	74

Índice de anexos

	Pág.
Anexo 1: Matriz del instrumento de recolección de datos	88
Anexo 2: Validación de expertos	90
Anexo 3: Matriz de consistencia interna de la investigación	93
Anexo 4: Cuestionarios de la investigación	94
Anexo 5: Autorización de aplicación de instrumento	96
Anexo 6: Evidencias fotográficas	97
Anexo 7: Base de datos	100

RESUMEN

El objetivo general alcanzado de la investigación, fue determinar la gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018, los instrumentos se aplicaron a 378 personas que viven en la zona urbana de la provincia, donde se constató, la relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana que realiza la municipalidad provincial de Andahuaylas y la percepción de calidad de servicio de la comunidad adscrita a la institución.

Como parte de la metodología utilizada, podemos indicar que se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, es una la investigación básica y el diseño de investigación corresponde al no experimental, de alcance correlacional de corte transversal. La técnica empleada fue la encuesta con un cuestionario de instrumento.

Los resultados obtenidos en la etapa estadística evidencian una correlación positiva baja entre variables ($\rho = 0.385$), por lo que podemos afirmar que, la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, se ha cumplido con el objetivo general propuesto, de determinar la relación que existe entre ambas variables de estudio.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, calidad de servicio, convivencia.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the management of citizen security and its relationship with the quality of service in the provincial municipality of Andahuaylas, 2018, the instruments were applied to 378 people living in the urban area of the province, where it was found, the significant relationship between the management of citizen security carried out by the provincial municipality of Andahuaylas and the perception of quality of service of the community attached to the institution.

As part of the methodology used, we can indicate that it was developed under the quantitative approach, it is a basic research and the research design corresponds to the non-experimental, cross-sectional correlational scope. The technique used was the survey with an instrument questionnaire.

The results obtained in the statistical stage show a low positive correlation between variables ($\rho = 0.385$), so we can affirm that the management of citizen security is significantly related to the quality of service in the provincial municipality of Andahuaylas, fulfilled with the proposed general objective, to determine the relationship that exists between both study variables.

Key words: Citizen security, quality of service, coexistence.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En estos tiempos los problemas de seguridad se constituyen en una preocupación fundamental para la mayoría de los países del mundo, este interés se deriva del aumento de hechos violentos entre personas, producto de la indiferencia a las agresiones a las personas y a los bienes, que durante mucho tiempo los países lo toleraron.

Por tanto, la criminalidad y violencia se constituyen en un problema de orden político y social de prioridad, que exige la implementación de estrategias y acciones concretas por parte del estado, para disminuir la violencia en la ciudad cuyos efectos los padece toda la población.

Las tasas más altas de criminalidad en Europa y en Estados Unidos ocurrieron entre los años 1960 y 1980, en esa época los estados del mundo se preocupaban por generar riqueza para sus pueblos, se mostraban tolerantes ante los problemas de inseguridad que iban aumentando cada vez más, ahora esta problemática genera debate público y político de sus autoridades, por mitigar y disminuir estos hechos, porque afecta la vida de las personas.

La seguridad ciudadana, es la acción que desarrolla un País, con el esfuerzo de la población y de otras organizaciones públicas (municipalidades, policía nacional, etc.) y/o privado (compañías de seguridad privada), que permitan a asegurar su convivencia y desarrollo pacífico y evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes.

En América Latina es la región del mundo donde la violencia se incrementa cada día, existe violencia juvenil, pandillas, violencia de género, principalmente la doméstica y la agresión sexual contra mujeres, lo que incluye al feminicidio, como una forma de violencia extrema.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), considera que no basta reducir de los indicadores de crimen, sino se debe enfocar los esfuerzos en crear mejores condiciones de vida, para evitar de forma preventiva la violencia en todos sus extremos, debemos proteger la vida de las personas, salvaguardar su integridad y patrimonio, como principios elementales para que la sociedad pueda vivir y desarrollarse libremente sin ningún temor, riesgo o amenaza.

En el Perú, la seguridad ciudadana se concibe como un servicio que se brinda mediante un conjunto de acciones o medidas destinadas a preservar la vida, la integridad, o la propiedad de las personas, entre otros derechos constitucionales. Conforme al artículo 44 de la Constitución Política, se constituye como un deber del Estado de brindar este servicio.

Es así que la población peruana percibe un gran problema y este se refiere a la seguridad ciudadana y se constituye en la actualidad, en una demanda social de gran relevancia a nivel nacional, las personas se sienten incapaces de enfrentar esta situación de temor ante los delitos de violencia, por lo que recurren a sus autoridades nacionales o locales, para que soluciones de una vez por todas esta incertidumbre y zozobra de vivir bajo el yugo de la impunidad de quienes cometen actos de violencia.

Este problema de inseguridad debe ocupar un lugar importante en la agenda del gobierno peruano, se han emprendido acciones desde diferentes frentes, principalmente en lo legal y en lo judicial, con poco éxito hasta el día hoy, esto se debe a que la seguridad ciudadana es un fenómeno social muy complejo, de múltiples dimensiones y con múltiples causas, por ello, debe ser abordado desde diversos ámbitos de forma simultánea.

A la luz de los hechos y experiencia de los últimos años, en el Perú se suscitan diferentes problemas que tiene que ver con la seguridad ciudadana como son: Violencia familiar, Pandillaje, Robos y asaltos, Secuestros, Asesinatos, Fácil acceso a las drogas y al alcohol, entre otros.

Los problemas mencionados líneas arriba suceden también en la ciudad de Andahuaylas, provincia que pertenece a la región Apurímac, es recurrente el reclamo que hace la población a sus autoridades policiales y ediles, para que asuman un rol más participativo y de decisiones drásticas, estas manifestaciones de disconformidad se demuestran a través de paros o huelgas.

Por las noches, los fines de semana en la ciudad de Andahuaylas se observan personas mayores y menores de edad con signos de embriagues deambulando y generando peleas al salir de las discotecas, se producen robos e incluso ha habido asesinatos de jóvenes, esto particularmente se aprecia en el centro de la zona urbana, en las zonas de la periferia también podemos notar hechos delictivos como asalto y robo.

La información que nos proporciona la comisaria de Andahuaylas, reflejan que entre los principales delitos que se presentan en el distrito es el pandillaje, hurto y maltrato a la mujer, el pandillaje se encuentra en la periferia de la ciudad, estos pandilleros despojan de sus pertenencias a las personas aproximadamente 06 casos denunciados a la semana, así mismo, se presentan 08 casos de hurto de celulares o carteras y de maltrato a la mujer 10 casos a la semana, aun así se considera que la mayor parte de afectados no presenta denuncia por vergüenza o amenazas.

En ese sentido, nuestra comunidad requiere que las autoridades tanto municipales como policiales, tomen las medidas necesarias, en el ámbito de la legalidad, que permita la disminución de las irregularidades y acontecimientos que perjudiquen a la población de Andahuaylas.

Una alta tasa de delitos conduce a una sensación de inseguridad en la sociedad, la delincuencia produce un daño directo a las personas y a las empresas, situación que incide directamente también en la sociedad y en la economía, en tanto que la delincuencia limita el ejercicio de los derechos y las

libertades ciudadanas, la confianza interpersonal y la convivencia pacífica se ve afectada; desalentando la inversión.

Se hace necesario para la comunidad de que las autoridades en cargadas de dirigir la institución edil de la provincia como la policía nacional del Perú planifiquen y coordinen estrategias de actuación útiles que contrarresten las irregularidades y acontecimientos que perjudican a la población Andahuaylina.

También sería importante valorar la variedad de la población que nos permita evaluar el grado de peligro al que se está expuesto, obteniendo una comprensión clara de la realidad social en el entorno en que se vive, logrando que la población se integre para participar en acciones que minimicen la inseguridad, provocando un cambio de actitud en los pobladores.

Es el interés del presente estudio, el determinar la gestión de la seguridad ciudadana que brinda la municipalidad provincial de Andahuaylas y relacionarlo con la percepción de calidad de servicio que tiene la comunidad acerca del servicio de seguridad ciudadana, resultados que servirán para encaminar esfuerzos para la mejora de la convivencia entre la población.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Lozano (2015). *Plan de seguridad ciudadana a implementarse en el Cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas durante el período 2014 – 2017* (tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Concluye en que el trabajo de la Policía Comunitaria ha jugado un papel muy importante, han fortalecido la percepción de seguridad, haciendo que las personas transiten sin temor alguno por las calles del cantón y que pierdan el temor a las denuncias, gracias a la integración comunitaria, han logrado canalizar vínculos de confianza y que ellos acudan a las Unidades de Policías

Comunitarias para informarse de los diferentes servicios y suscribirse como participantes activos en los diferentes programas.

El Plan de Seguridad Ciudadana del cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas a implementarse durante el periodo 2014 – 2017, es una alternativa viable, el circuito ha dado cambios positivos, la ciudadanía siente satisfacción y seguridad al transitar por las calles, el índice delictivo se ha disminuido en los subcircuitos: Simón Bolívar 1 y Lorenzo de Garaicoa 1, debido a las diferentes acciones empleadas en los tres ejes: previsión, prevención y respuesta.

García (2000). *Articulacion de actores públicos y privados para la eficientizacion de la seguridad ciudadana en el Municipio de Hurlingham* (tesis de maestría). Universidad Carlos III de Madrid, sede Argentina., indica que: La Municipalidad es la institución pública básica de la descentralización. Su legitimidad histórica, su cercanía a la comunidad y el conocimiento de sus problemas la hacen un agente clave para facilitar en desarrollo local. Los resultados esperados con la implementación de este proyecto, son contribuir al aumento de la seguridad ciudadana en el Municipio de Hurlingham. El objetivo de articular el tejido social y productivo, no es solo un imperativo para diseñar políticas de seguridad eficaces en el marco de los importantes pasos realizados ya en la materia por el primer gobierno municipal, sino que además contribuye a potenciar la calidad de vida de la población y la productividad del mercado local, significando el paso previo y motivante hacia un plan de desarrollo local más amplio y participativo. El diseño de políticas territoriales de seguridad es una respuesta mundial ante la crisis e ineficiencia de las políticas tradicionales centralizadas, rígidas y jerarquizadas, permitiendo el diseño de propuestas más abiertas y flexibles en cada territorio según sus particularidades, los requerimientos y necesidades de las distintas comunidades, incluyendo la multiculturalidad que las conforma.

Nacionales

Loayza (2017). *La seguridad ciudadana en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú., como conclusiones: Se pudo determinar que la evolución de la seguridad ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores es mala según la percepción del 43.7% de los encuestados., se estableció que la planificación en la seguridad ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores es regular según la percepción del 36.4% de los encuestados. Se comprobó que la participación comunitaria en la seguridad ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores es mala según la percepción del 46.4% de los encuestados. Se determinó que la coordinación entre instituciones públicas y privadas para la seguridad ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores es mala según la percepción del 49.0% de los encuestados. Se comprobó que la descentralización para la seguridad ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores es regular según la percepción del 48.3% de los encuestados. Se estableció que la promoción social para la seguridad ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores es mala según la percepción del 43.7% de los encuestados.

Mejía (2015). *Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: Un análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima entre El 2010 y el 2014* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú., concluye en que: La seguridad es un problema público, en la medida que es una necesidad de la comunidad el que se le provea de seguridad. La seguridad es necesaria para que se puedan efectivizar una serie de derechos de las personas. No solo tienen estos que ver con la vida o integridad física de los ciudadanos, sino también con el respeto a su propiedad. La provisión de seguridad es también necesaria para desarrollar adecuadamente las actividades económicas. Por todo esto, aparece como relevante garantizar la seguridad de la ciudadanía. Para hacer esto, se deben poner en prácticas políticas públicas en materia de seguridad que sean adecuadas. El fin de las

políticas públicas es solucionar los problemas públicos que se presenten en la sociedad.

La inseguridad en Lima no solo afecta a la paz social, sino que también tiene repercusiones económicas, y afecta al Estado, porque las redes criminales para operar pueden llegar a extender sus lazos en espacios públicos. Una de las herramientas importantes para combatir el delito es la información acerca de la seguridad, lo que supone conocer las cifras de delitos cometidos, la frecuencia de estos, los lugares en donde ocurren, etc. A partir de esta información, es posible elaborar planes de acción contra la delincuencia, que pueden incluir tanto acciones de represión como de previsión, construcción de “mapas de la delincuencia”, que indique cuáles son los lugares de mayor riesgo, etc.

En la actualidad, lamentablemente, no se cuentan con datos completamente fidedignos acerca de la cifra de la delincuencia. Esto porque no se tiene en cuenta diferencia entre criminalidad real (la totalidad de delitos y faltas que se realizan en un tiempo determinado, sin importar que se hayan investigado o no) y criminalidad aparente (los delitos y faltas que llegan al conocimiento de la policía, los fiscales, los jueces, etc., es decir, por los agentes del orden o autoridades del sistema de justicia, ya sea mediante denuncias conocimiento directo de los hechos, informaciones confidenciales o cualquier otro medio), siendo esta segunda con la que trabajan los organismos del Estado. Se desprende que los datos oficiales proporcionados por las instituciones del Estado, si bien nos pueden dar una guía acerca de la incidencia de la criminalidad en nuestra sociedad, no nos indican de manera completa el volumen de la delincuencia.

La falta de datos precisos ha limitado que se tomen medidas adecuadas para combatir el delito. Esto se refleja en el aumento de los delitos de homicidio, asalto y robo en los últimos años en los distritos de Lima. Las estadísticas oficiales que se tienen de delitos como hurto, robo, violación sexual, indican que estos ilícitos se han ido incrementando de manera

constante en los últimos años; pero, estos datos oficiales no dan cuenta de la criminalidad real, que puede ser bastante mayor, por no denunciarse la totalidad de los delitos que se cometen. Esto ha repercutido en la elaboración de políticas de seguridad, por ejemplo, no pudiendo darse el énfasis necesario en los lugares que se necesita, o priorizando la acción contra ciertos delitos frente a otros.

En cuanto a las medidas que se han implementado para combatir el crimen destacan los sistemas de video vigilancia, el establecimiento de bases de datos e interconexión y aplicaciones para móviles. La video vigilancia busca el doble objetivo de disuadir y reconocer el delito, pero tiene sus limitaciones. Si bien es efectivo en lo segundo, en lo primero más bien propicia que el delito se “mueva” a otros sectores no video vigilados). En ese sentido, la propuesta de la municipalidad de comprar 41 cámaras de vigilancia es limitada como respuesta a la delincuencia.

Ramírez (2017). *La Seguridad Ciudadana percibida por los vecinos de la Urbanización Valdiviezo - San Martín de Porres* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú., tiene las siguientes conclusiones:

Los ciudadanos perciben como muy deficiente a la prevención de la violencia y el delito debido a que el 82.5% de los encuestados perciben que es muy deficiente., Los ciudadanos perciben muy deficiente al control y la persecución del delito debido a que el 94.0% de los encuestados perciben que es muy deficiente., Los ciudadanos perciben muy deficiente a la rehabilitación y reinserción social debido a que el 97.0% de los encuestados perciben que es muy deficiente., Respecto a la dimensión atención a víctimas apreciamos que el 96.0% de los ciudadanos encuestados perciben que es deficiente, es decir 192 personas afirman que es deficiente y para el 4.00% de los encuestados, es decir 8 personas, es bueno el manejo de la dimensión atención a víctimas. Y los ciudadanos perciben muy deficiente la seguridad ciudadana debido a que el 91.0% de los encuestados perciben que es muy deficiente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Seguridad ciudadana

Por Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), se entiende a la Seguridad Ciudadana como: “Acción integral que ejecuta el Estado, con la participación de los ciudadanos, con el objetivo de asegurar la convivencia pacífica de la población, erradicar la violencia y utilizar pacíficamente las vías y espacios públicos”, esto conlleva a prevenir que se cometan faltas y delitos. (Congreso de la República, 2005).

El concepto de seguridad ciudadana se origina hacia fines del siglo XVIII, como parte del orden público, con la aparición de la República en Francia y la consolidación de las ideas liberales.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) de la organización de Estados Americanos (OEA), define a la seguridad ciudadana como: la situación donde las personas viven libres de amenazas generadas por la violencia y el delito, con un Estado comprometido y las capacidades para garantizar y proteger los derechos humanos. (CIDH, 2009, ítem 221).

En la práctica, la seguridad ciudadana, desde un enfoque de los derechos humanos, es una condición donde las personas viven libres de la violencia practicada por los actores estatales o no estatales (CIDH, 2009, ítem 221).

Se observa que el concepto de seguridad ciudadana va mucho más allá que un tema de ordenamiento público, encontramos que enmarca dentro de los valores democráticos y de justicia social del Estado moderno.

Es así como el concepto de seguridad se asocia a la calidad de vida de las personas, la concepción de seguridad que se manejaba antes se preocupaba únicamente por garantizar el orden como una expresión de la fuerza y supremacía del Estado.

Pero hoy en día, los Estados democráticos promueven modelos acordes con la participación de los habitantes, bajo el entendimiento de que la protección a los ciudadanos [...] debe darse en un marco de respeto de la institución, las leyes y los derechos fundamentales (CIDH, 2009, ítem 20).

Se entiende también que la seguridad ciudadana es el conjunto de acciones jurídicas y materiales desempeñadas por las autoridades político-administrativas, apoyados de la Fuerza Pública, para garantizar el normal ejercicio de los derechos y libertades de las personas para lograr la convivencia pacífica de los habitantes de un determinado territorio. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 1994).

Para Gonzales (2013), las condiciones que la seguridad ciudadana debe facilitar coadyuvan al desarrollo de las personas, en tanto sede:

- La confianza entre personas, que nada debe pasar.
- La tranquilidad por ausencia de amenazas.
- La prevención de hechos negativos o de algún riesgo.
- Las medidas preventivas y de protección.
- La protección de algún riesgo.
- La preparación para la ofensiva ante hechos negativos.
- El control y dominio de todo tipo de mala reacción.
- La estabilidad ante, durante y después de algún riesgo.
- La garantía del amparo ante alguna necesidad.

Existen distintos paradigmas en seguridad ciudadana aplicables a los gobiernos locales, el más conocido de los cuales es la policía de

proximidad. En el caso peruano se tiene, como paradigma alternativo, el serenazgo. (Arbaiza, Lindo, Campins, & Valverde, 2017)

Modelo de proximidad policial

Se desarrolla en la década de los 80 en EUA y Europa, trasladándose posteriormente a América Latina en la década siguiente, algunos afirman que se trata de un modelo policial ideado en Inglaterra en la primera mitad del siglo XIX por Sir Robert Peel, padre de la policía londinense (Chinchilla, 1999).

La policía de proximidad se ocupa, además de las tareas tradicionales de combatir el delito y asegurar el orden público, de aspectos tales como la percepción de inseguridad, la calidad de vida de la población y la cohesión social (Chinchilla, 1999).

La asociación es la característica fundamental de la policía de proximidad, todas las discusiones que se generan sobre este estilo, sostienen que la policía debe asociarse con la población y otras agencias públicas y privadas de apoyo a la comunidad y que pueden generar algún impacto en su calidad de vida (Arbaiza, Lindo, Campins, & Valverde, 2017).

Son siete los puntos clave que resumen los objetivos que persigue este modelo, que lo redacta bien un documento de la Secretaría de Seguridad Pública de México (2014), citado por (Arbaiza, Lindo, Campins, & Valverde, 2017) y son:

- Operar de forma territorial con la ciudadanía, estableciendo áreas geográficas reducidas y descentralizadas.
- Incorporar a los ciudadanos en la producción de seguridad mediante su participación en diversas iniciativas que permitan prevenir más eficazmente la comisión de delitos.

- Identificar problemas en la comunidad y propiciar soluciones sostenibles, en particular sobre aquel tipo de problemas que se estime pueden incidir sobre la proliferación de hechos delictivos o de problemas de orden público.
- Incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad con respecto a la intervención policial.
- Cumplir con las actividades de intervención y control de manera transparente y permitiendo la evaluación y la supervisión ciudadana, y determinar las prioridades de intervención con un enfoque basado en la resolución de problemas.
- Adoptar un enfoque de respeto a los derechos humanos, teniendo como premisas de actuación la equidad, la coproducción de seguridad y la inclusión.
- Complementar el patrullaje motorizado con el patrullaje a pie o en bicicleta.

En la actualidad, los autores refieren que en América Latina se utilizan cuatro modelos policiales: el esquema tradicional, que es el más frecuente hasta el presente; el de proximidad policial que se ha descrito líneas arriba; el modelo orientado a la solución de problemas; y el modelo de tolerancia cero.

Serenazgo un paradigma alternativo

La función del servicio de serenazgo como cuerpo disuasivo y preventivo para la seguridad de los gobiernos municipales es propia de la realidad peruana, no existen experiencias similares en otros países que sirvan como punto de comparación. Por esta razón, reconociendo las limitaciones en el análisis, se utilizará como aproximación para la problemática de la seguridad ciudadana en gobiernos locales en el Perú

Según el Ministerio del Interior (2013), contamos con instituciones públicas u organizaciones que brindan servicios esenciales de seguridad ciudadana en nuestro país, como:

- La Policía Nacional, específicamente la Dirección Ejecutiva de Seguridad Ciudadana y las comisarías.
- Las Municipalidades, específicamente el área de seguridad ciudadana.
- el ministerio público, labor fiscal en prevención del delito y los programas jornadas de acercamiento a la población jóvenes líderes hacia un futuro mejor, fiscales escolares y fiscales escolares ambientales, y padres construyendo hijos de éxito.
- Los Ministerios: mujer y poblaciones vulnerables (que incluyen consejos consultivos de niñas, niños y adolescentes), educación, salud, desarrollo e inclusión social, trabajo y promoción del empleo, transportes y comunicaciones.
- Las organizaciones de base, como las juntas vecinales, rondas urbanas y rondas campesinas.

Gestión

Tenemos a Aguila (2012), latín, del verbo cuyo infinitivo presente en genere (llevar, llevar a cabo) se deriva del sustantivo gestio (acción de llevar acabo algo), cuyo sustantivo se puede castellanizar como gestión (p. 15).

Gestión es el proceso comprendido por diversas funciones y actividades en el trabajo que los encargados de gestionar deben realizar para lograr alcanzar los objetivos de la organización. (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996, p. 11)

De ese modo la gestión se establece por las funciones y acciones administrativas para la toma de decisiones, a fin de lograr objetivos propuestos por la entidad.

Principios de la Gestión

Para Bastidas & Pisconte (2009), son las reglas (leyes) la que determinan la actitud de un estado, con principios que ayuden a mejorar su gestión, como el de.:

- Legalidad, autoridades, funcionarios y servidores del Estado están subordinadas a las normas de orden jurídico de la gestión pública.
- Servicio al ciudadano, acciones del estado al servicio de la sociedad; responder a sus necesidades; asegurando actividades eficientes, eficaces simples, sostenibles, oportunas, etc. Este principio es estratégico, pone la administración pública al servicio de la comunidad.
- Inclusión y Equidad, el gobierno afirma los derechos fundamentales de las personas y el ejercicio de sus deberes.
- Participación y transparencia, las personas tienen derecho a vigilar y participar en la gestión del Poder, conforme a ley.
- Organización, integración y cooperación: Se organizan en un régimen jerarquizado y descentralizado según corresponda.
- Competencia, los tres niveles de gobierno ejercen sus competencias exclusivas de manera inherente, sin transgredirla.

Gestión de seguridad ciudadana

Se constituye en un programa que proporciona servicios a nivel nacional, regional o local, comprendiendo la gestión al interior, así como, el incremento de los servicios de seguridad ciudadana con base en la eficiencia, eficacia, la estadística y gobierno electrónico; reforzados en la democracia y la participación de la comunidad (Godinho, L., 2014).

Modelo de gestión de seguridad ciudadana

Para Mejía (2013), el modelo de gestión de seguridad ciudadana debe comprender estrategias, programas y proyectos, que se pueden ordenar en 4 elementos principales:

1. Fortalecer la institución con un enfoque de gerencia de la seguridad y presencia legal del Estado,
2. Prevenir el delito, con programas de integración y reintegración de poblaciones, programas de prevención de jóvenes en riesgo, etc.
3. Promover la convivencia, con el fortalecimiento de las actividades culturales en espacios públicos y la enseñanza en los hogares.
4. Participación del sector empresarial.

Se describe cada uno de los elementos tomados en cuenta en la investigación:

1. Prevención del delito, son 3 las estrategias que se pueden utilizar y son:

- a) El programa de reintegración de desmovilizados: El gobierno local liderara el proceso de reintegración fomentando el desarme y la desvinculación de jóvenes pertenecientes a bandas para ofrecerles una alternativa en la legalidad, a través de los esfuerzos institucionales para el acceso al estudio y la generación de ingresos.
- b) Programas de prevención de violencia para jóvenes: programas dirigidos a atender jóvenes en riesgo de violencia, los que no han sido integrados a grupos delincuenciales; se les brinda una oportunidad para ejercer su proyecto de vida en la legalidad después de haber pagado su deuda
- c) Mecanismos de regulación: Fortalecimiento de los mecanismos de regulación y control en la ciudad. El gobierno local inicia un control

exhaustivo del espacio público, por ejemplo, la regularización de comercio.

2. Promoción de la convivencia

El gobierno local promueve la convivencia en los lugares públicos; se cree en el crecimiento y desarrollo de la comunidad, para disminuir la violencia, se les convence a las personas de la seguridad que proporciona sus autoridades, se les invita a tener confianza.

3. Participación del sector empresarial

Se invita a los diferentes sectores de la comunidad (empresarial, académico, social y civil), coordinando con estas actividades de planificación y control, la participación de las empresas en los diversos programas y propuestas fortalecerá la inclusión.

A partir de las componentes del modelo gestión de seguridad ciudadana que expone el Mejía (2013), se construyen las dimensiones de la variable de estudio Gestión de la Seguridad Ciudadana y que son considerados en la operacionalización de la variable, en el contexto de la unidad de análisis.

1.3.2. Calidad de servicio

Principales teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio

Se menciona a Vargas y De Vega (2011) que describen las teorías de la calidad en función a sus creadores, por ejemplo:

Teoría de Deming

Para Deming, nacido en Iowa en 1900 y que vivió la evolución del concepto y filosofía de la calidad en Japón, quien a su vez desarrolla 14 puntos útiles a las organizaciones, para mejorar sus niveles de

productividad y competitividad; este trabajo le valió el reconocimiento de padre de la administración moderna. Dentro de sus aportes tenemos algunos principios:

- Conciencia de la mejora del producto y el servicio para ser competitivo y sobre vivir.
- Acoger la filosofía de calidad.
- Dejar de utilizar la inspección general y masiva.
- Practicar los negocios sobre la base de costos.
- Encontrar las causas de los problemas.
- Practicar métodos de perfeccionamiento del trabajo.
- Practicar métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
- Desaparecer toda influencia que impida a los trabajadores ser eficientes.
- Anular las barreras entre departamentos.
- Establecer niveles de productividad con métodos para alcanzarlos.
- Instituir programas de educación y reentrenamiento, etc.

Teoría de la planificación para la calidad

Para Juran, nacido en Rumania en 1904, su enfoque se sustenta en la administración de la calidad, específicamente, en planear, controlar y mejorar la calidad, esta práctica también es conocida como la trilogía de la calidad, con gran incidencia en el mundo.

La planeación de la calidad es lo más importante al margen de la organización, del producto o del proceso. Sostiene que la calidad se genera en una serie de pasos que llama “Mapa de la planeación de la calidad”; el cual considera lo siguiente:

- Identificar clientes.
- Conocer las necesidades de los clientes.
- Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
- Desarrollar productos que respondan a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar procesos capaces de producir los productos.

- Trasladar el proceso a las operaciones.

En el control de calidad, Juran preparó lo siguiente:

- Retroalimentar todos los niveles y procesos.
- Autocontrol de los trabajadores.
- Unidad de medida de los objetivos de calidad.
- Adecuar los procesos a los objetivos de calidad.
- Responsabilizar por el control.
- Análisis estadístico para medir desempeño del proceso y si el producto es exacto.
- Corregir desviaciones de procesos para alcanzar los objetivos de calidad.

Mejoramiento de la calidad, basado en conceptos básicos como:

- Realización de mejoras; proyecto por proyecto.
- Establecimiento de un consejo de calidad.
- Procesos de selección de proyectos.
- Designación por proyecto de equipo de seis a ocho personas responsables de completar el proyecto.
- Reconocer y premiar desempeños.
- Establecer parámetros de calidad en la medición del desempeño en la organización.
- Participación en la revisión del proyecto para incluir mejoras de calidad.
- Facilitar entrenamiento al equipo administrativo del proceso de mejora de la calidad.

Teoría de la calidad basada en la Administración de la Organización

Según Feigenbaum, nacido en 1922, la calidad es vista como un modo de vida en la organización, es una forma de administrar un grupo humano con recursos diversos. Afirma que la calidad no sólo se centra en la producción, sino que abarca todas las funciones administrativas de la

corporación, integra los conceptos de teoría general de sistemas de calidad.

Por esos, indica que los componentes que conforman el sistema no solo se refieren al área técnica de la organización, sino que incluye aspectos de administración, de organización y de mercadeo, pretende encontrar la satisfacción del cliente, gestión organizacional y gestión económica.

También, Feigenbaum dice que el control de calidad es efectivo, si se inicia en el diseño del producto o servicio y culmina cuando el cliente quede satisfecho, además nos expresa que:

- La calidad se planifica en base a la excelencia.
- Son responsables de la calidad del producto o servicio los miembros de la organización.
- Se requiere del compromiso de la alta dirección, con la motivación continua y las actividades de capacitación del personal
- Requiere de la coordinación frecuente de actividades.
- La calidad es un ciclo de vida total de los bienes o servicios.
- Son 4 los elementos claves del control de la calidad: diseño, materia prima, producto y proceso.
- Es necesario utilizar herramientas estadísticas para la calidad.
- Cada miembro de la organización integra su propio proceso y es el responsable de la calidad.

Concepto de calidad

Para Alcalde (2007), la calidad es algo propio de los genes de la humanidad, es la capacidad del ser humano para realizar bien las cosas, hoy en día el concepto de la calidad abarca al producto y a los equipos humanos que integran las organizaciones.

Así mismo, Ishikawa (1989), expresa de la calidad que se diferencia de un producto a otro, de los bienes de consumo generales y duraderos a los materiales industriales y otros materiales de fabricación, aun así, la verdad es que hay muy pocas diferencias fundamentales, cualquiera que sea el tipo de bien o industria.

Según López (2005), asocia la calidad al grado de satisfacción que ofrece el producto/servicio, en función a las expectativas del consumidor final, es decir, un producto o servicio se considera de calidad, cuando es capaz de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario final, según estándares de seguridad, de confiabilidad y de servicio prestado.

Concepto de servicio

Para Muller (2001), servicio es una actividad de valor para las personas que satisface una o varias necesidades específicas, en tanto, el servicio genere una expectativa psicológica favorable al cliente, según la forma en que el proveedor la ofrece, así mismo, el autor nos describe los servicios de calidad, como:

El cumplimiento de expectativas del consumidor; estar debajo de sus expectativas es baja calidad; como que estar arriba de sus expectativas es alta calidad, además el servicio ofertado debe ser idéntico al servicio que espera esperado. (Muller, 2001)

Comisión, Cruz, & González (2006), refieren que es la prestación principal de la organización, además del conjunto de prestaciones accesorias, de naturaleza cuantitativa o cualitativa.

Principales características distintivas de los servicios y de los productos:

Tenemos a Camison, Cruz y Gonzalez (2006) quienes consideran cuatro características fundamentales del servicio, tal y como se describe en los párrafos siguientes:

- **Intangibilidad:** característica común de todos los servicios, por ser intangibles implica a la empresa dificultades para establecer especificaciones precisas para su elaboración, que permitan estandarizar su calidad.
- **Heterogeneidad:** en el sentido de que los resultados pueden variar de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de un día a otro.
- **Inseparabilidad:** indica que en los servicios, la producción y el consumo se realizan simultáneamente, la interacción inevitable entre el cliente y el proveedor afecta considerablemente a la calidad y a su evaluación.
- **Carácter perecedero:** se debe consumir cuando son producidos, los servicios no pueden ser producidos antes de ser solicitados y almacenarse hasta su demanda.

Concepto de calidad de servicio

Para Curry (como se citó en Comisión, Cruz, & González, 2006) quien define que las calidades del servicio son inestables en periodos de tiempo cortos o largos. Las características subjetivas del juicio del cliente pueden influir en percepciones variables sobre la calidad de un mismo servicio, prestado del mismo modo, en diferentes momentos del tiempo.

Para Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009), Instrumento para ser competitivo, requiere de una cultura organizacional, comprometiéndose a todos, en un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio. (p. 460)

Para Comisión, Cruz, & González (2006), Evalúa el grado en que los requisitos que desea el cliente son percibidos tras forjarse una impresión del servicio recibido. Los mismos autores indican que la definición de la calidad de servicio depende de algunos factores como: la eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes. La experiencia de los clientes con productos de la competencia y de la propia empresa. La estrategia de comunicación de la empresa. Las opiniones de terceros.

Niveles de calidad de servicio

Para Muller (2001) los niveles de calidad de servicio se detalla de la siguiente forma:

- Hacia la quiebra: empresas ajenas a su compañía, tanto que no interesa que quiebren.
- Búsqueda de la mediocridad: empresas estables, que no piensan en brindar un servicio de calidad.
- En el mínimo indispensable: empresas que hacen lo mínimo indispensable, gozan de un mercado natural.
- Haciendo un gran esfuerzo: empresas que producen el servicio de calidad, resaltando ventajas competitivas, buscando la innovación y la creatividad para cumplir con las expectativas del cliente.
- El servicio como un servicio de excelencia: empresas líderes del mercado por el compromiso de todos en sus diferentes niveles.

Escala de medición de la calidad de servicio

Escala SERVQUAL

Para Duque (2005) es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. (p. 8)

Parasuraman, Zeithaml y Berry, (citado en Duque, 2005) plantearon las siguientes dimensiones:

- Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

En la investigación desarrollada empleó las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, por ser un modelo validado por diversas investigaciones con resultados muy cercanos a la realidad.

Calidad de servicio en la administración pública

Para Hernández, Chumaceriro, & Atencio (2009), la calidad en la administración pública es el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano-usuario. Representa, al mismo tiempo, la correcta utilización de los medios que permitan mantenerla. La profesionalización, la previsión en las acciones y la flexibilidad en la prestación del servicio se tienen como los aspectos con los que se hace efectiva y con los cuales se posibilita el logro de su fin primordial, que no es otro que alcanzar la mayor satisfacción del ciudadano-usuario, ante la acción de los empleados, funcionarios o servidores de la administración pública (p. 48)

También tenemos a Pimentel (2014), la calidad de los servicios públicos es un requerimiento constitucional y se convierte en una obligación absoluta de la administración pública, para lo cual, la administración pública debe generar confianza, credibilidad. Se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. En el caso del sector público, son los ciudadanos quienes determinan la calidad de un servicio, pues al recibirlo son ellos quienes lo definirán y calificarán de cierta manera, no la organización o institución que la brinda.

1.4. Formulación del problema:

1.4.1. Problema general

¿En qué medida la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- PE1. ¿En qué medida la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?
- PE2. ¿En qué medida la prevención del delito se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?
- PE3. ¿En qué medida la convivencia social se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?
- PE4. ¿En qué medida el apoyo empresarial se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?
- PE5. ¿En qué medida la gestión del personal se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?
- PE6. ¿En qué medida la disposición de recursos materiales se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?

1.5. Justificación del estudio

En América Latina, el aumento de la inseguridad constituye uno de los principales problemas que enfrenta, constituye también uno de los principales

obstáculos para mejorar la calidad de vida de la población, argumento suficiente para respaldar toda acción que conlleve a mejorar la seguridad de las personas y para nuestro caso la justificación necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

Desde el punto de vista legal, la investigación permite dar cumplimiento a la exigencia de la escuela de postgrado en la universidad César Vallejo, para graduarse con el grado de magister, contemplado en el reglamento para la elaboración y sustentación de la tesis de maestría en gestión pública.

Desde el punto de vista teórico: La investigación ha permitido profundizar, sistematizar y organizar información relevante relacionado a la seguridad ciudadana y a la calidad de servicio, consultado autores clásicos y modernos reconocidos como especialistas en las áreas investigadas, esperando resolver inquietudes académicas del autor y de los que les pueda interesar el tema desarrollado.

Desde el punto de vista metodológico: La investigación se justifica por utilizar el método científico, por lo que debe cumplir con los procedimientos que le permitan obtener instrumentos validados, para medir la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio, instrumentos que podrán ser utilizados en investigaciones relacionadas a la temática desarrollada.

Desde el punto de vista práctico: La investigación presenta una justificación práctica porque a partir del diagnóstico de las variables en estudio, se podrá evaluar alternativas que conlleven a mejorar la situación en gestión de seguridad ciudadana y calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Andahuaylas, en beneficio de la comunidad circunscrita al municipio.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

1.6.2. Hipótesis específicas

- HE1. Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- HE2. Existe relación significativa entre la prevención del delito y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- HE3. Existe relación significativa entre la convivencia social y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- HE4. Existe relación significativa entre el apoyo empresarial y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- HE5. Existe relación significativa entre la gestión del personal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- HE6. Existe relación significativa entre la disposición de recursos materiales y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

1.7.2. Objetivos específicos:

- OE1. Conocer la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- OE2. Conocer la relación que existe entre la prevención del delito y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- OE3. Conocer la relación que existe entre la convivencia social y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- OE4. Conocer la relación que existe entre el apoyo empresarial y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- OE5. Conocer la relación que existe entre la gestión del personal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018
- OE6. Conocer la relación que existe entre la disposición de recursos materiales y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1. Metodología

El enfoque que se utilizó es el cuantitativo, porque se contrastaron las hipótesis empleando la recolección de datos, con una evaluación de representación numérica (cantidades), los mismos que se analizaron con métodos estadísticos (Hernández, Collado & Baptista, 2014).

2.1.2. Tipo de estudio

El tipo de investigación es básico, por tener propósitos de indagación, la intención es ampliar y profundizar el abundante conocimiento científico existente, se describe y evalúa las teorías perfeccionar sus contenidos” (Díaz, 2006) y (Aratoma, 2007).

De alcance correlacional, porque se asociaron variables, utilizando un modelo predecible para una determinada población, pretendiendo identificar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, o categorías (variables) en un contexto en particular. (Hernández, Collado & Baptista, 2014)

En la investigación se describen los fenómenos encontrados en las variables gestión de la seguridad ciudadana y calidad de servicio definidas en sus dimensiones y evaluó la relación significativa, en este caso se pretende ver si están o no relacionadas entre sí y en los mismos sujetos, en los pobladores de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

2.1.3. Diseño del estudio

La estructura de la investigación se encuadra en el diseño correlacional simple transeccional.

Correlacional, este diseño se caracteriza por ayudar a la persona que investiga a analizar y estudiar la relación de fenómenos en la realidad, para identificar su nivel de influencia o ausencia de ellas, busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudia (Carrasco Díaz, 2006).

Transeccional o transversal, este diseño utiliza para su estudio hechos y fenómenos de la realidad y los indaga en un momento determinado del tiempo (Carrasco Díaz, 2006).

Tipología:

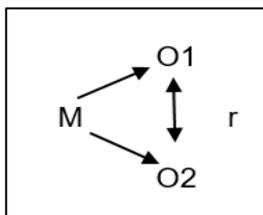


Figura 1: Tipología de diseño de investigación

Dónde:

M = Muestra obtenida mediante la aplicación de fórmula que define exactamente los sujetos de aplicación los instrumentos.

O1 = representa a la variable 1: Gestión de la seguridad ciudadana

O2 = representa la variable 2: Calidad de servicio

r = significa la relación significativa entre ambas variables.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

- V1: **Gestión de la seguridad ciudadana.** 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”. (Congreso de la República, 2005).
- V2: **Calidad de servicio.** Camisión, Cruz, & González (2006) La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido (p. 193).

2.2.2. Operacionalización

2.2.1 VARIABLE DE ESTUDIO 1: Gestión de la seguridad ciudadana

Tabla 1:

Operacionalización de Gestión de la seguridad ciudadana

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
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”. (Congreso de la República, 2005).	Esta variable ha sido operacionalizada para su medición a través de 6 dimensiones. Para medirla se aplicó un cuestionario compuesto por 12 ítems.	Gestión municipal	Acciones administrativas Presupuesto	Nunca Pocas veces Algunas veces A menudo Casi siempre
		Prevención del delito	Acciones dispuestas para anticipar la comisión de un delito	
		Convivencia social	Promoción de la convivencia en seguridad	
		Apoyo empresarial	Participación de la empresa en seguridad ciudadana	
		Gestión del personal	Personal suficiente y satisfecho	
		Disposición de recursos materiales	Disposición de vehículos, equipos de comunicación, cámaras y alarmas	

2.2.2 VARIABLE DE ESTUDIO 2: Calidad de servicio

Tabla 2:

Operacionalización de Calidad de servicio

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Camisión, Cruz, & González (2006) La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido (p. 193).	Esta variable ha sido operacionalizada para su medición a través de 6 dimensiones. Para medirla se aplicó un cuestionario compuesto por 12 ítems.	Empatía	Atención personalizada al cliente	Nunca Pocas veces Algunas veces A menudo Casi siempre
		Fiabilidad	Habilidades para desarrollar el servicio	
		Responsabilidad	Conocimientos y habilidades mostrados	
		Tangibilidad	Aspectos físicos que los clientes perciben	
		Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a sus clientes	
		Accesibilidad	Facilidad de concretar el servicio	

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

Sobre la población que es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (Carrasco, 2006). Se estableció que la población de estudio en la cual se evaluaron las variables fuera de 47508 habitantes del distrito de Andahuaylas, población proyectada al 30 de junio del 2014, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI.

En ese sentido, la población de estudio son los ciudadanos del distrito de Andahuaylas, quienes perciben el hecho a investigar, de 18 a 54 años.

Tabla 3:

Población en estudio

Grupo etario – Edades	Población
18	872
19	840
20 – 24	4092
25 – 29	5308
30 – 34	4320
35 – 39	3384
40 – 44	2805
45 – 49	2010
50 – 54	1513
TOTAL	25194

Fuente: <http://www.minsa.gob.pe/estadisticas>

Muestra

La muestra utilizada es una parte o fragmento representativo de la población, la propiedad esencial es ser objetiva y debe reflejar las

características de la población, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2006).

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra = 378

N = Población total = 25194

P = Probabilidad de éxito = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 0.5

E = Margen de error = 0.05

Z = Coeficiente de confiabilidad = 1.96

Después de aplicar la fórmula estadística se obtiene una muestra de 378 personas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. técnicas

La investigación utilizó como técnica la encuesta, al ser una técnica excelente en las investigaciones sociales, útil, versátil, sencilla y objetiva (Carrasco, 2006).

2.4.2. instrumentos

Por consiguiente, se empleó como instrumento el cuestionario, por ser el instrumento de investigación social más usado cuando se intenta estudiar un gran número de personas, permite una respuesta directa a las preguntas planteadas (Carrasco, 2006).

- El instrumento de Gestión de la seguridad ciudadana está conformado por 12 ítems, distribuidos en 6 dimensiones: Gestión municipal, Prevención del delito, Convivencia social, Apoyo empresarial, Gestión del personal y Disposición de recursos materiales. Elaborado a partir de las componentes del modelo gestión de seguridad ciudadana que expone el Mejía (2013).
- El instrumento de Cultura Organizacional está conformado por 12 ítems, distribuidos en 6 dimensiones: Empatía, Fiabilidad, Responsabilidad, Tangibilidad, Capacidad de respuesta y Accesibilidad. Elaborado a partir del modelo SERVQUAL

2.4.3. Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad reflejan si el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación (Hurtado, 2012). La validez hace referencia a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado.

- **Validez de instrumento**

La validez de los instrumentos aplicados en la investigación fue sometido a juicio de expertos; quienes por su experticia propusieron algunas sugerencias para mejorarlos.

- **Prueba estadística (estadístico)**

El estadístico que mide la fiabilidad y consistencia del instrumento es el Kuder Richardson, al ser aplicado a los datos obtenidos de la recolección de los datos, muestra siempre un resultado entre los valores que se encuentran en el intervalo de cero y uno (0 - 1), si el resultado está más cerca del valor uno se afirma que es de perfecta confiabilidad.

Tabla 4:

*Valores de confiabilidad**

Medida	Descripción
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

**Kuder Richardson*

Los resultados obtenidos se agrupan en la tabla siguiente:

Tabla 5:

Fiabilidad del instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	Número de elementos examinados
Todo el cuestionario	0,881	24
Cuestionario de gestión de la seguridad ciudadana	0,851	12
Cuestionario de calidad de servicio	0,905	12

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Como observamos en la tabla 5, los resultados de evaluar la fiabilidad de los instrumentos que miden las variables en estudio encontramos lo siguiente:

- Cuestionario de gestión de la seguridad ciudadana, tiene un valor de 0,851; según la tabla de Kuder Richardson, esto representa una excelente confiabilidad del instrumento aplicado.
- Cuestionario de calidad de servicio, tiene un valor de 0,905; según la tabla de Kuder Richardson, esto representa una excelente confiabilidad del instrumento aplicado.

2.4. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos serán organizados, resumidos y presentados haciendo uso del Excel, para ser procesado estadísticamente por el estadígrafo SPSS 23, haciendo una presentación de tablas y figuras para la ocurrencia de los hechos (frecuencia) y los valores de correlación con el Rho de Spearman (variables ordinales) a la contrastación de las hipótesis

2.5. Aspectos éticos

Las normas éticas son importantes en la investigación, como afirman Pellegrini y Macklin (1999) "una investigación cuidadosa y éticamente diseñada, con el fin de poder contestar a preguntas concretas formuladas previamente".

En el caso de la investigación se evaluó a la población del distrito de Andahuaylas, precisando que se respetó primero sus derechos humanos inalienables y, en segundo lugar, su libertad de decidir su participación en el estudio, ya que, tuvieron que responder a diversas cuestiones problemáticas de naturaleza personal y acerca del despeño del personal que brinda servicios a la comuna.

3. RESULTADOS

Este capítulo se muestra los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos usando metodología cuantitativa, estos han sido analizados en función a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación; utilizando para ello el Coeficiente rho de Spearman.

El objetivo es determinar la gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

Para el recojo de información se aplicaron dos cuestionarios, debidamente validados y confiables; los datos que se recogieron están relacionados con las variables y dimensiones. La presentación y análisis de los resultados se muestran en las tablas y figuras estadísticas acompañados de su interpretación.

3.1. Descripción de los resultados

Variable 1: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA

Tabla 6:

Niveles de variable gestión de la seguridad ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	319	84,4
	Casi nunca	20	5,3
	Siempre	39	10,3
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

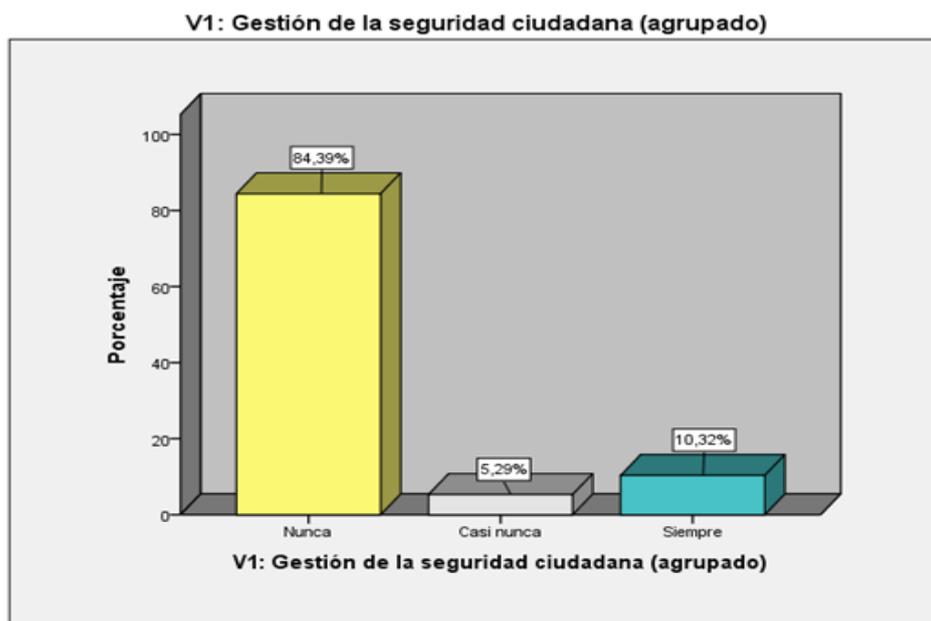


Figura 2: Frecuencias de variable gestión de la seguridad ciudadana

Fuente: Tabla de niveles de variable 1

Lo que observamos en tabla 6 y figura 2, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **gestión de la seguridad ciudadana**, que indican en un porcentaje de **84,4%** que **nunca la perciben**, son 319 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Dimensiones de la variable GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA

Tabla 7:

Niveles de dimensión gestión municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	210	55,6
	Siempre	168	44,4
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

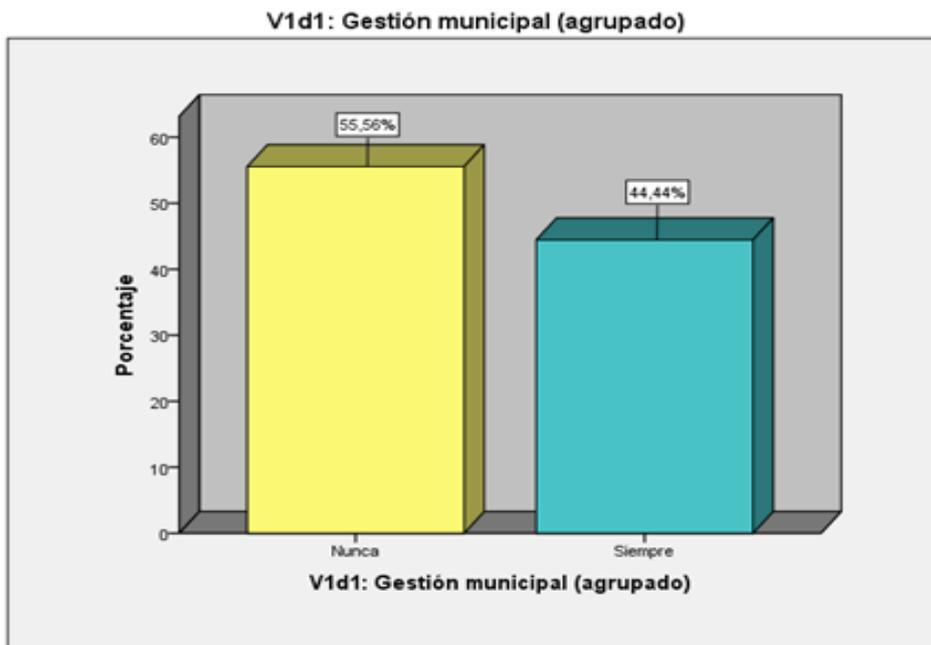


Figura 3: Frecuencias de dimensión gestión municipal

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 7 y figura 3, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **gestión municipal**, que indican en un porcentaje de **55,6%** que **nunca la perciben**, son 210 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 8:

Niveles de dimensión prevención del delito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	339	89,7
	Siempre	39	10,3
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

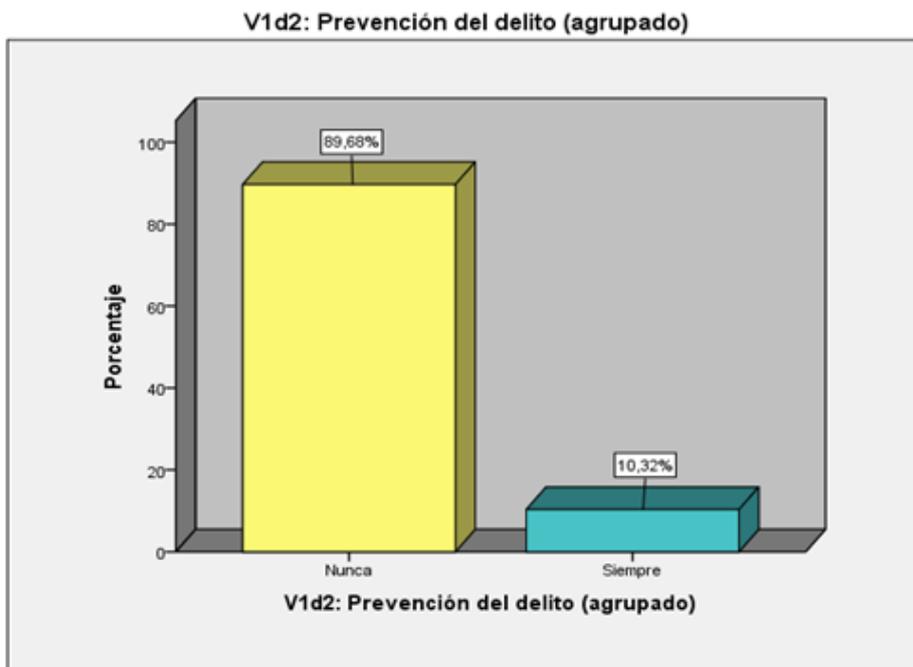


Figura 4: Frecuencias de dimensión prevención del delito

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 8 y figura 4, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **prevención del delito**, que indican en un porcentaje de **89,7%** que **nunca la perciben**, son 339 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 9:

Niveles de dimensión convivencia social

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	339	89,7
	Siempre	39	10,3
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

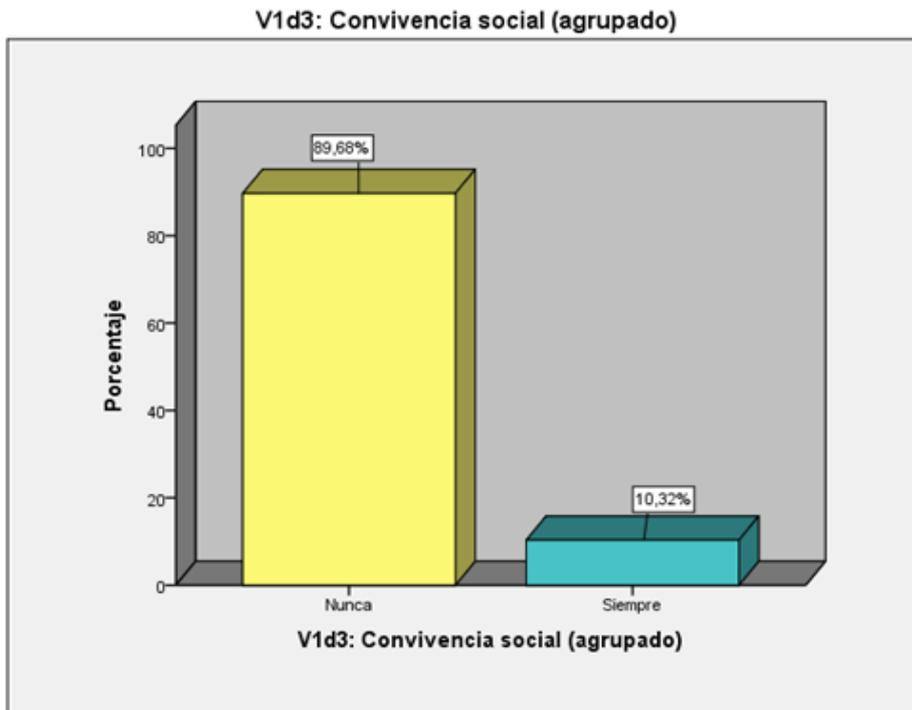


Figura 5: Frecuencias de dimensión convivencia social

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 9 y figura 5, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **convivencia social**, que indican en un porcentaje de **89,7%** que **nunca la perciben**, son 339 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 10:

Niveles de dimensión apoyo empresarial

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	1,3
	Algunas veces	275	72,8
	Siempre	98	25,9
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

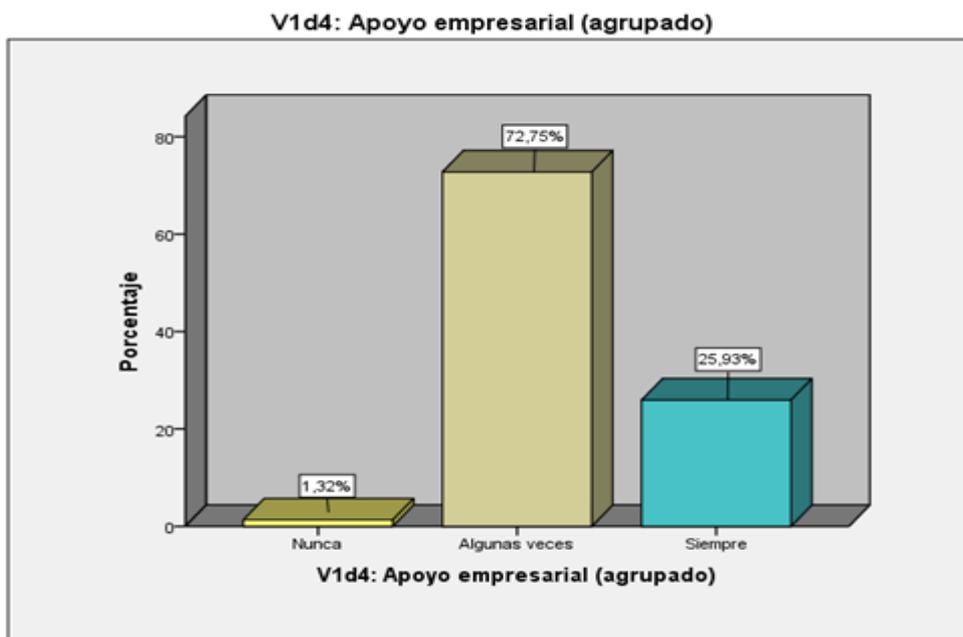


Figura 6: Frecuencias de dimensión apoyo empresarial

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 10 y figura 6, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca del **apoyo empresarial**, que indican en un porcentaje de **72,8%** que **algunas veces la perciben**, son 275 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 11:

Niveles de dimensión gestión del personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	289	76,5
	Casi nunca	50	13,2
	Siempre	39	10,3
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

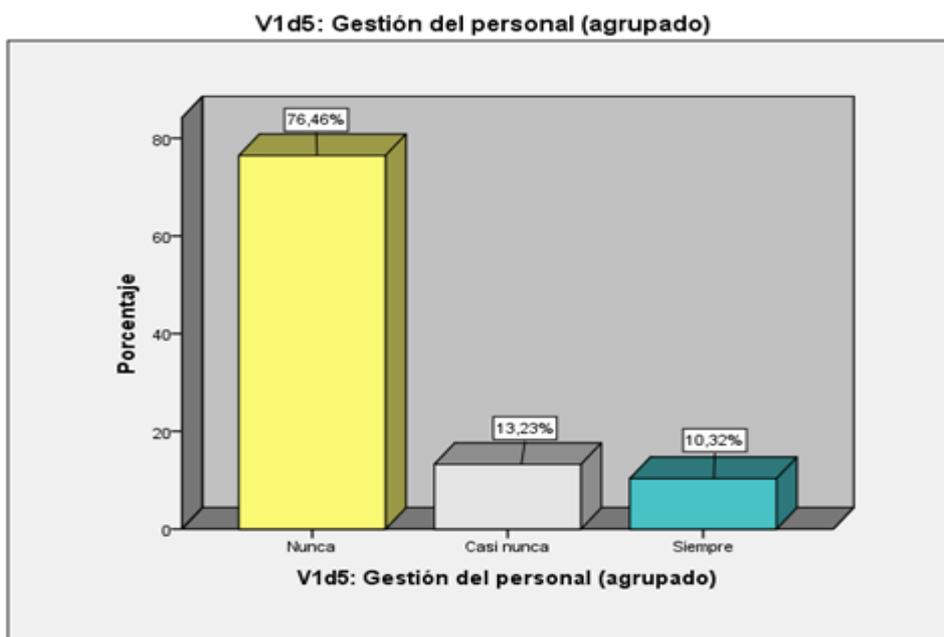


Figura 7: Tabla de niveles de dimensión

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Lo que observamos en tabla 11 y figura 7, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **gestión del personal**, que indican en un porcentaje de **76,5%** que **nunca la perciben**, son 289 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 12:

Niveles de dimensión disposición de recursos materiales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	299	79,1
	Siempre	79	20,9
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

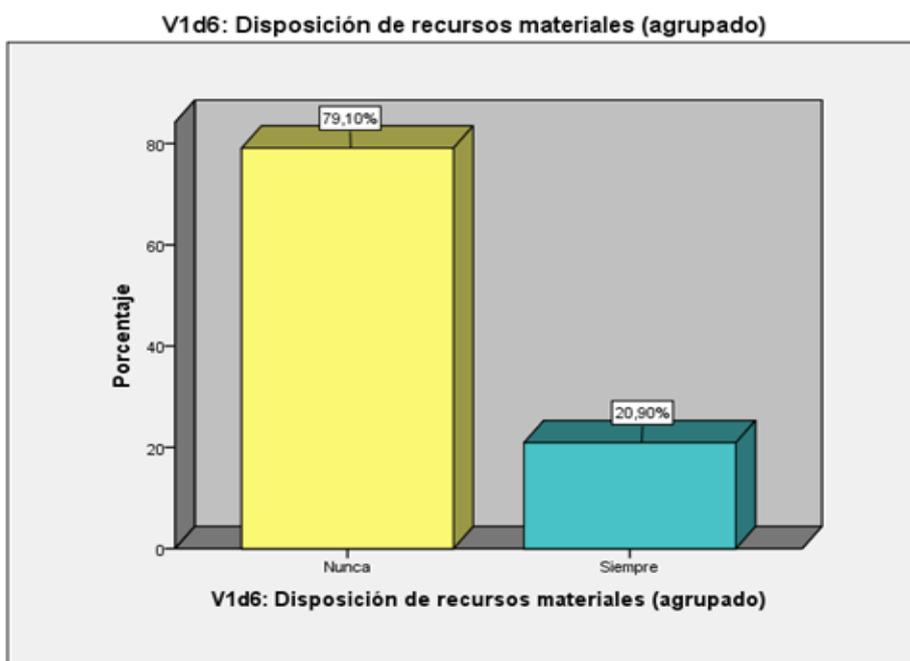


Figura 8: Frecuencias de dimensión disposición de recursos materiales

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 12 y figura 8, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **disposición de recursos materiales**, que indican en un porcentaje de **79,1%** que **nunca la perciben**, son 299 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 13:

Niveles de variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	369	97,6
	Siempre	9	2,4
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

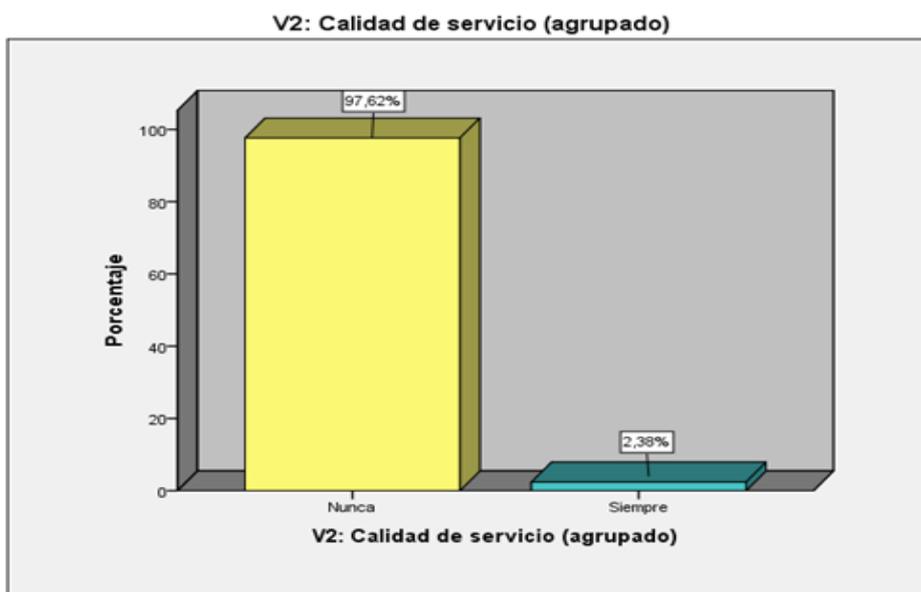


Figura 9: Frecuencias de variable calidad de servicio

Fuente: Tabla de niveles de Variable 2

Lo que observamos en tabla 13 y figura 9, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **calidad de servicio**, que indican en un porcentaje de **97,6%** que **nunca la perciben**, son 369 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Dimensiones de la variable CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 14:

Niveles de dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	309	81,7
	Algunas veces	60	15,9
	Siempre	9	2,4
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

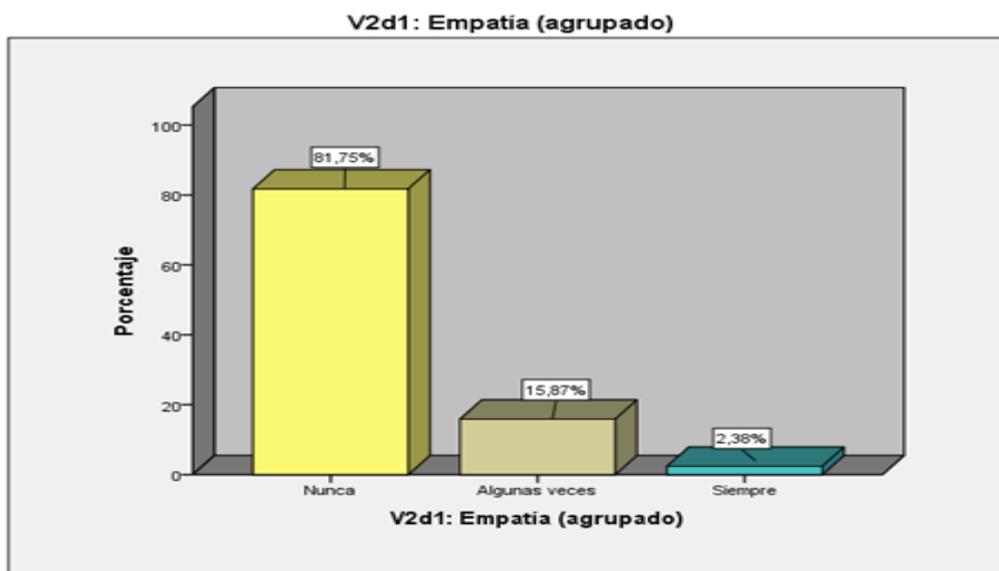


Figura 10: Frecuencias de dimensión empatía

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 14 y figura 10, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **empatía**, que indican en un porcentaje de **81,7%** que **nunca la perciben**, son 309 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 15:

Niveles de dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	1,1
	Algunas veces	365	96,6
	Siempre	9	2,4
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

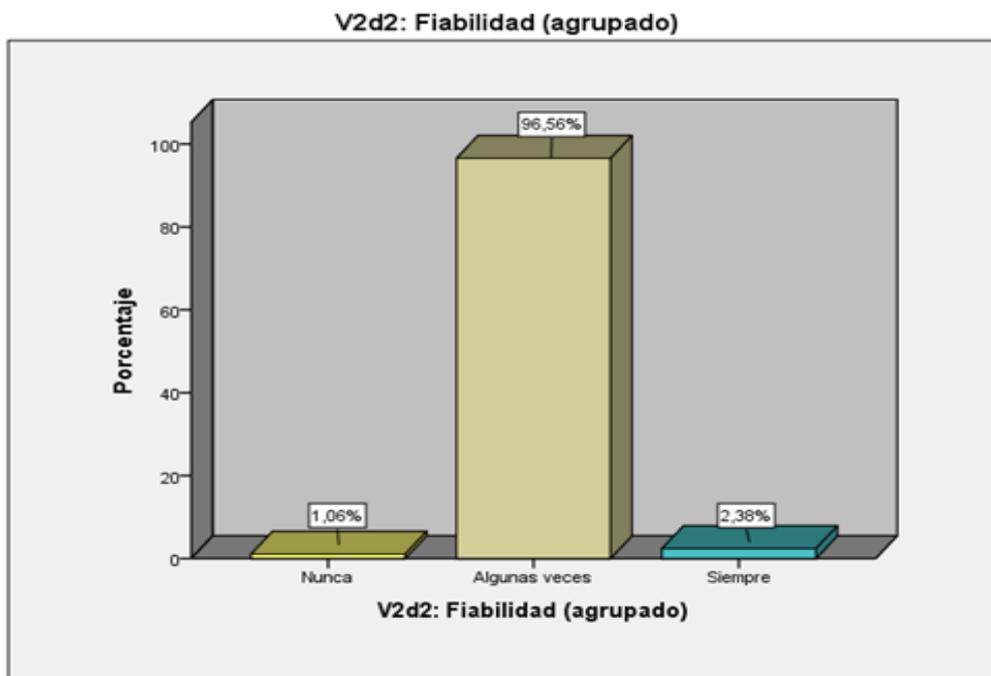


Figura 11: Frecuencias de dimensión fiabilidad

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 15 y figura 11, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **fiabilidad**, que indican en un porcentaje de **96,6%** que **algunas veces la perciben**, son 365 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 16:

Niveles de dimensión responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	369	97,6
	Siempre	9	2,4
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

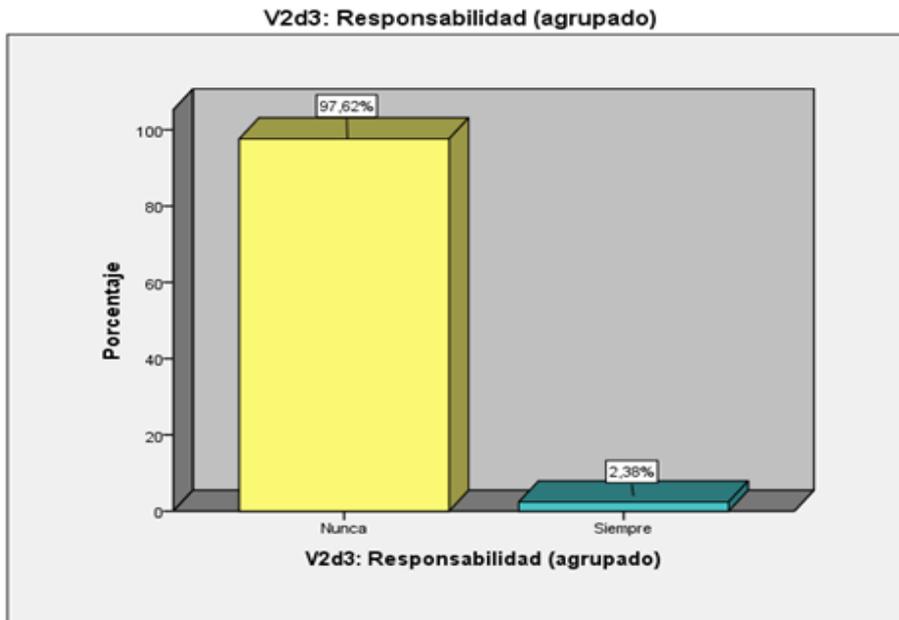


Figura 12: Frecuencias de dimensión responsabilidad

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 16 y figura 12, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **responsabilidad**, que indican en un porcentaje de **97,6%** que **nunca la perciben**, son 369 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 17:

Niveles de dimensión tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	369	97,6
	Siempre	9	2,4
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

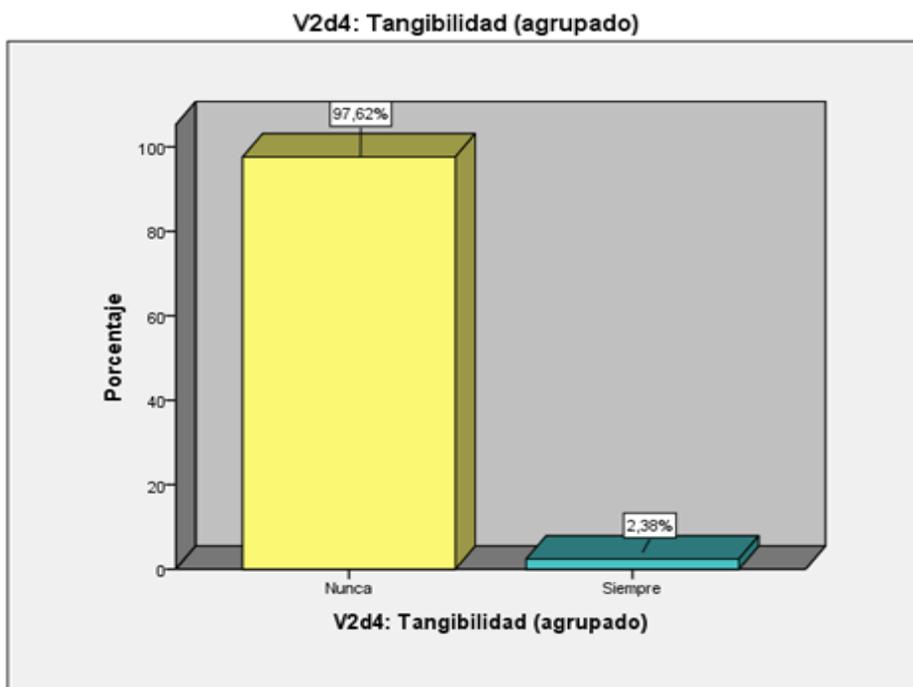


Figura 13: Frecuencias de dimensión tangibilidad

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 17 y figura 13, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **tangibilidad**, que indican en un porcentaje de **97,6%** que **nunca la perciben**, son 369 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 18:

Niveles de dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	369	97,6
	Siempre	9	2,4
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

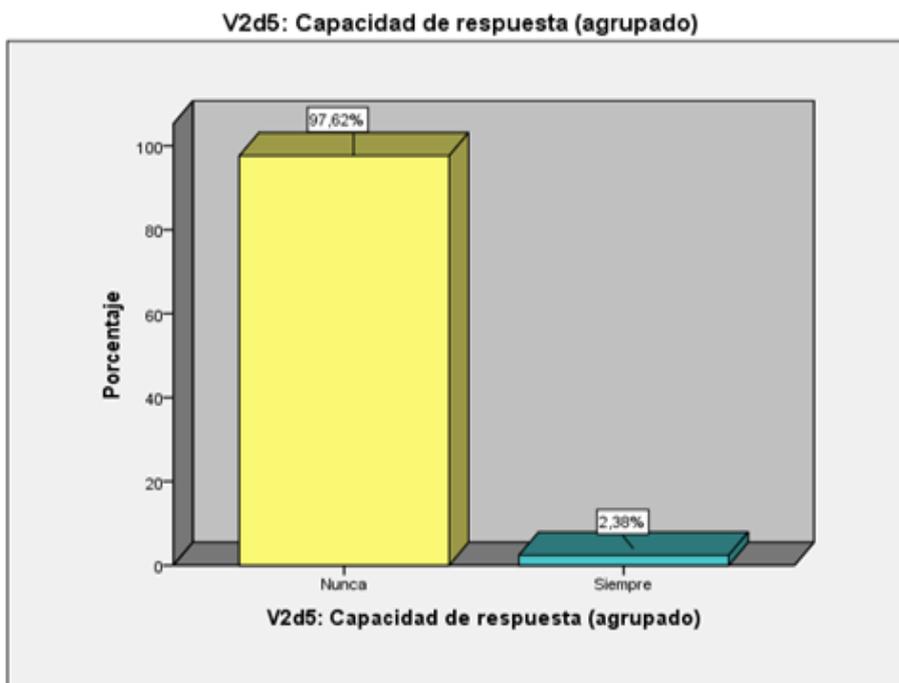


Figura 14: Frecuencias de dimensión *capacidad de respuesta*

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 18 y figura 14, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **capacidad de respuesta**, que indican en un porcentaje de **97,6%** que **nunca la perciben**, son 369 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

Tabla 19:

Niveles de dimensión accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	269	71,2
	Casi nunca	100	26,5
	Siempre	9	2,4
	Total	378	100,0

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

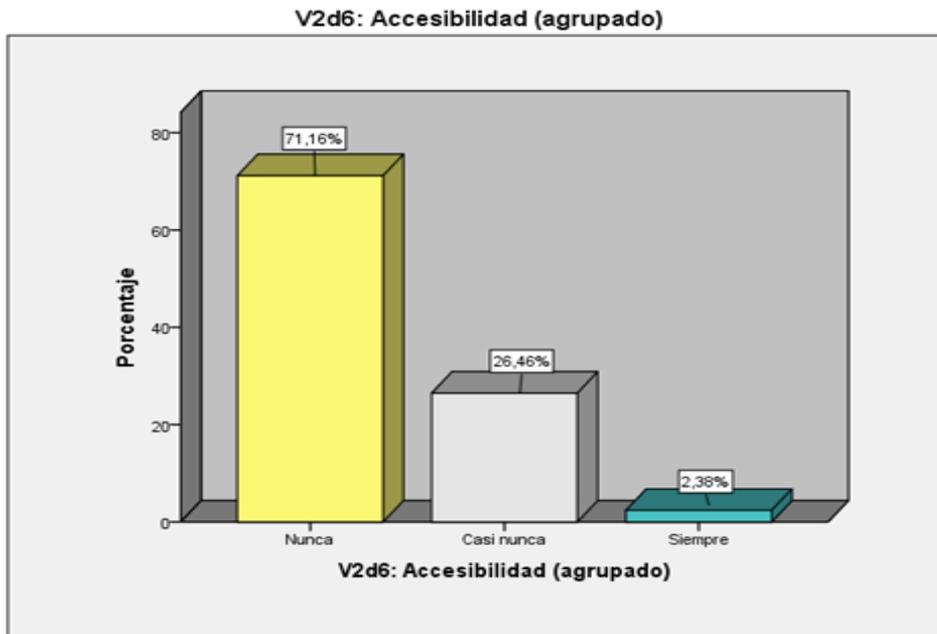


Figura 15: Frecuencias de dimensión accesibilidad

Fuente: Tabla de niveles de dimensión

Lo que observamos en tabla 19 y figura 15, son las respuestas que dieron los pobladores del distrito de Andahuaylas (zona urbana) a las interrogantes planteadas acerca de la **accesibilidad**, que indican en un porcentaje de **71,2%** que **nunca la perciben**, son 269 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados.

3.2. Contratación estadística de hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

Según los resultados encontrados del coeficiente de correlación (Rho de Spearman), contrastado con la hipótesis general de investigación propuesta:

H1: Existe relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018.

Tabla 20:

Correlación entre Gestión de la seguridad ciudadana y Calidad de servicio

Correlaciones			
			V2: Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	V1: Gestión de la seguridad ciudadana (agrupado)	Coeficiente de correlación	0.385**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	378

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (unilateral).

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Encontramos que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la H1, a un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas. Así mismo, el valor obtenido en

el Rho de Spearman ($r = 0.385^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva baja.

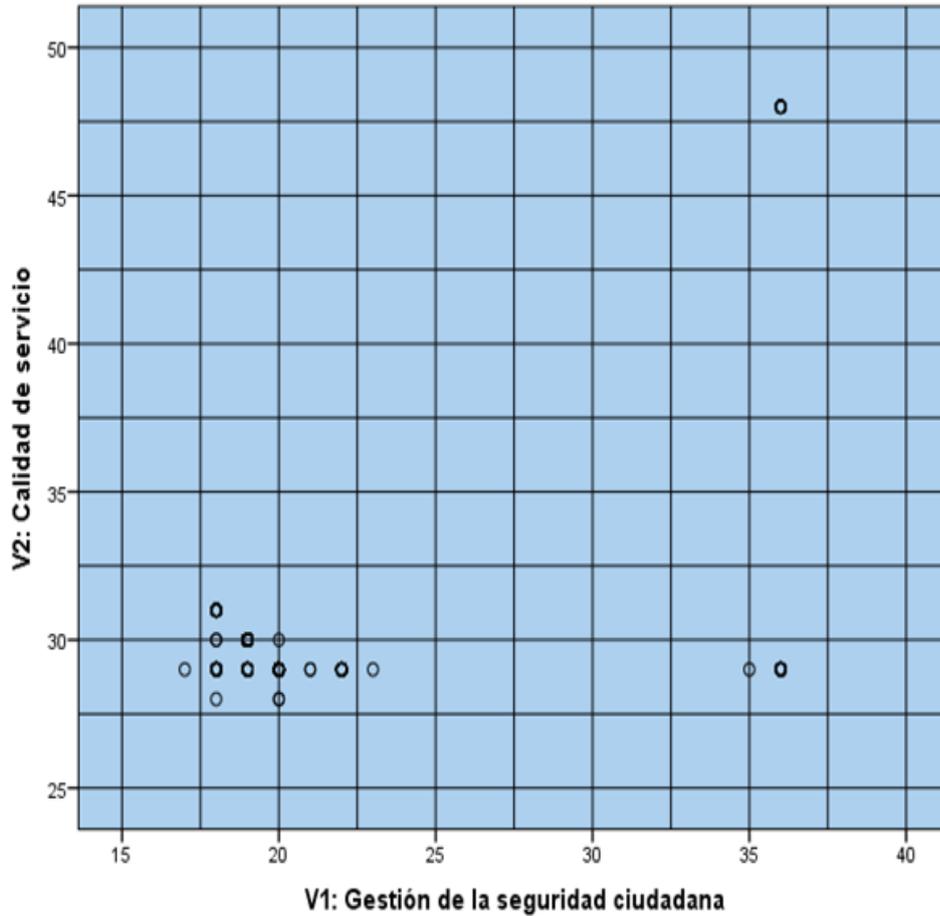


Figura 16: Gráfico de dispersión de la variable Gestión de la seguridad ciudadana y la variable Calidad de servicio

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

3.2.2. Hipótesis específicas

Tabla 21:

Correlaciones entre las dimensiones de la variable Gestión de la seguridad ciudadana y la variable Calidad de servicio

Correlaciones			V2: Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	V1d1: Gestión municipal (agrupado)	Coeficiente de correlación	0.175**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	378
Rho de Spearman	V1d2: Prevención del delito (agrupado)	Coeficiente de correlación	0.460**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	378
Rho de Spearman	V1d3: Convivencia social (agrupado)	Coeficiente de correlación	0.460**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	378
Rho de Spearman	V1d4: Apoyo empresarial (agrupado)	Coeficiente de correlación	0.259**
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	378
Rho de Spearman	V1d5: Gestión del personal (agrupado)	Coeficiente de correlación	0.327**
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	378
Rho de Spearman	V1d6: Disposición de recursos materiales (agrupado)	Coeficiente de correlación	0.304**
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	378

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (unilateral).

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Según los resultados encontrados del coeficiente de correlación (Rho de Spearman), contrastados con las hipótesis específicas de investigación propuestas:

Hipótesis específica 1

HE1. Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

HE0. No existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

Encontramos que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la HE1, a un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas. Así mismo, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.175^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva muy baja. (Ver tabla 18 y 19)

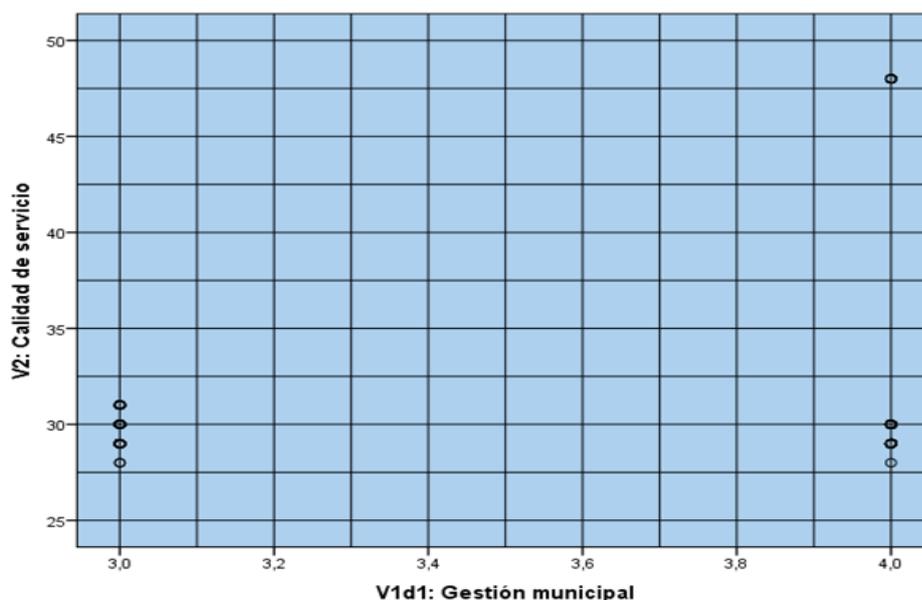


Figura 17: Gráfico de dispersión de la dimensión Gestión municipal y la variable Calidad de servicio

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Hipótesis específica 2

HE2. Existe relación significativa entre la prevención del delito y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

HE0. No existe relación significativa entre la prevención del delito y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

Encontramos que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la HE2, a un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre la prevención del delito y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas. Así mismo, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.460^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva moderada. (Ver tabla 18 y 19)

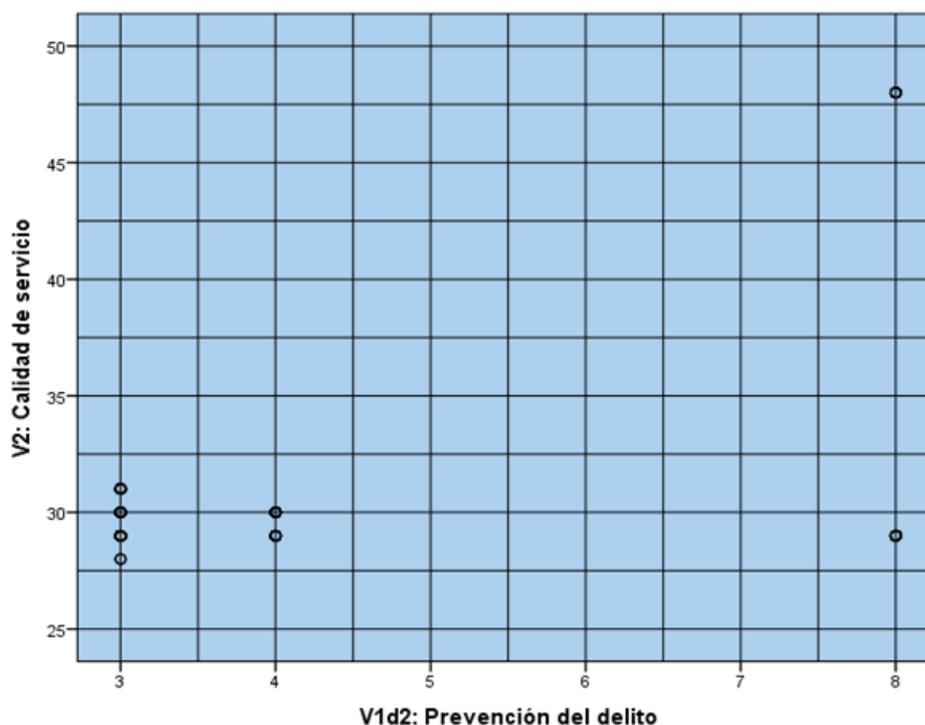


Figura 18: Gráfico de dispersión de la dimensión Prevención del delito y la variable Calidad de servicio

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Hipótesis específica 3

HE3. Existe relación significativa entre la convivencia social y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

HE0. No existe relación significativa entre la convivencia social y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

Encontramos que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la HE3, a un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre la convivencia social y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas. Así mismo, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.460^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva moderada. (Ver tabla 18 y 19)

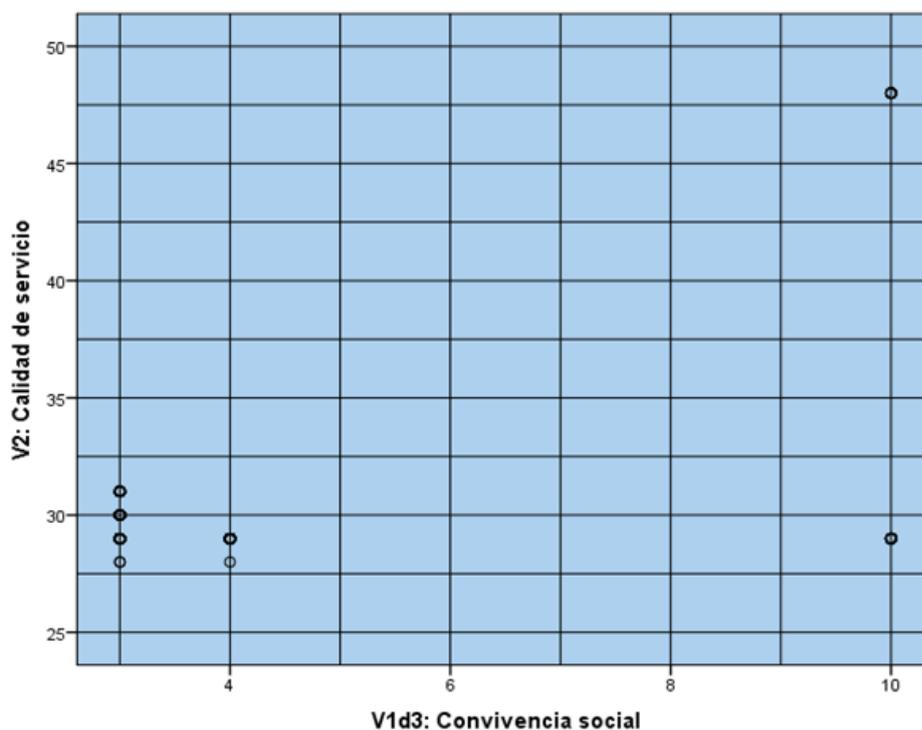


Figura 19: Gráfico de dispersión de la dimensión Convivencia social y la variable Calidad de servicio

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Hipótesis específica 4

HE4. Existe relación significativa entre el apoyo empresarial y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

HE0. No existe relación significativa entre el apoyo empresarial y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

Encontramos que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la HE4, a un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre el apoyo empresarial y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas. Así mismo, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.259^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva baja. (Ver tabla 18 y 19)

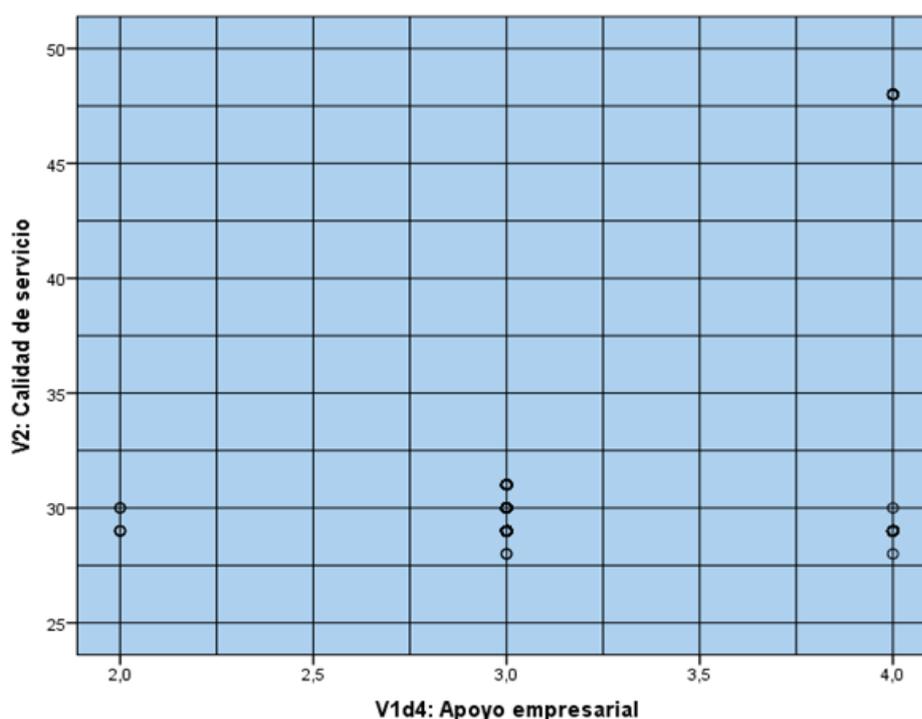


Figura 20: Gráfico de dispersión de la dimensión Apoyo empresarial y la variable Calidad de servicio

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Hipótesis específica 5

HE5. Existe relación significativa entre la gestión del personal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

HE0. No existe relación significativa entre la gestión del personal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

Encontramos que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la HE5, a un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre la gestión de personal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas. Así mismo, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.327^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva baja. (Ver tabla 18 y 19)

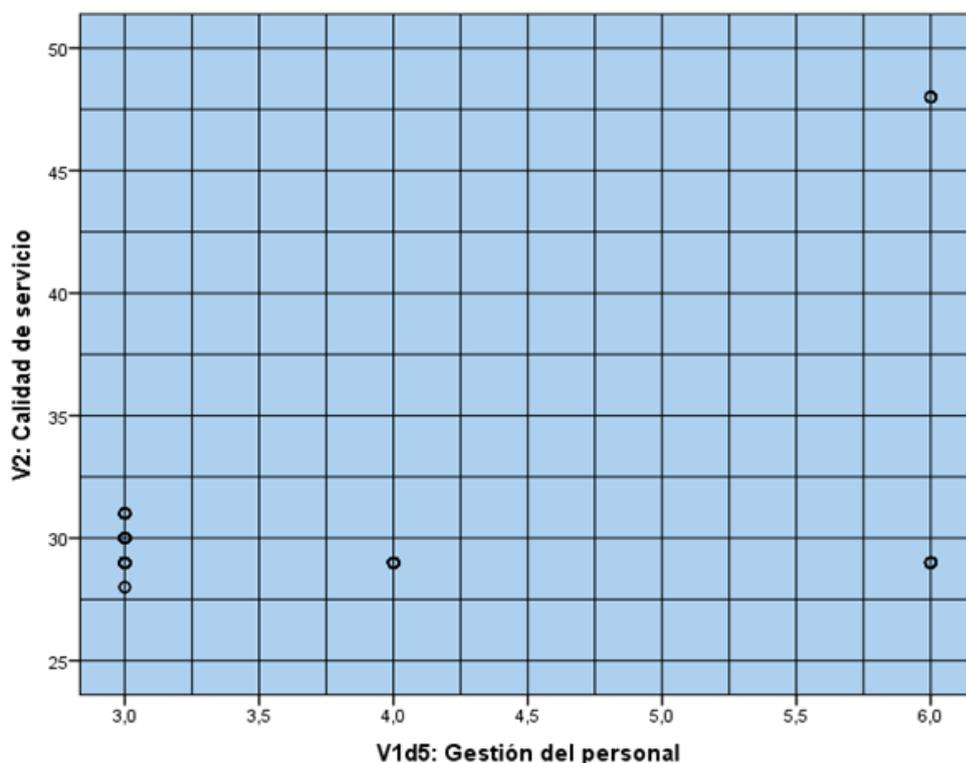


Figura 21: Gráfico de dispersión de la dimensión Gestión del personal y la variable Calidad de servicio

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Hipótesis específica 6

HE6. Existe relación significativa entre la disposición de recursos materiales y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

HE0. No existe relación significativa entre la disposición de recursos materiales y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

Encontramos que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la HE6, a un nivel de confianza del 99%, que existe relación significativa entre la disposición de recursos materiales y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas. Así mismo, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.304^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva baja. (Ver tabla 18 y 19)

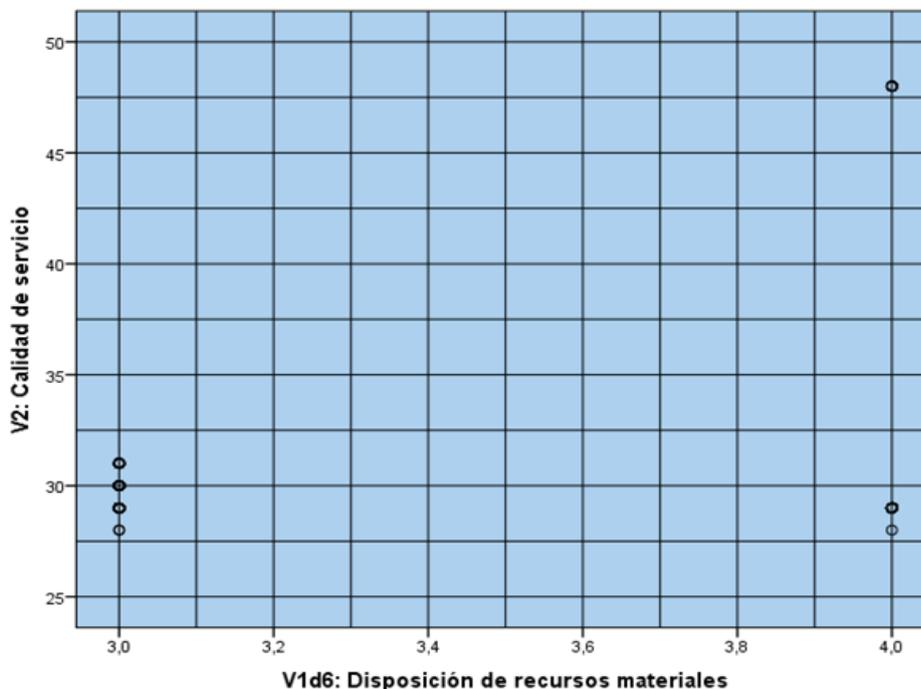


Figura 22: Gráfico de dispersión de la dimensión Disposición de recursos materiales y la variable Calidad de servicio

Fuente: Procesamiento de casos en SPSS 23

Tabla 22:

Correlaciones múltiples de según hipótesis de estudio

			V1d1: Gestión municipal (agrupado)	V1d2: Prevención del delito (agrupado)	V1d3: Convivencia social (agrupado)	V1d4: Apoyo empresarial (agrupado)	V1d5: Gestión del personal (agrupado)	V1d6: Disposición de recursos materiales (agrupado)	V1: Gestión de la seguridad ciudadana (agrupado)	V2: Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	V1d1: Gestión municipal (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,379**	,379**	,178**	,280**	,575**	,479**	,175**
		Sig. (unilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	378	378	378	378	378	378	378	378
	V1d2: Prevención del delito (agrupado)	Coeficiente de correlación	,379**	1,000	1,000**	,544**	,711**	,660**	,835**	,460**
		Sig. (unilateral)	,000	.	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	378	378	378	378	378	378	378	378
	V1d3: Convivencia social (agrupado)	Coeficiente de correlación	,379**	1,000**	1,000	,544**	,711**	,660**	,835**	,460**
		Sig. (unilateral)	,000	.	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	378	378	378	378	378	378	378	378
	V1d4: Apoyo empresarial (agrupado)	Coeficiente de correlación	,178**	,544**	,544**	1,000	,279**	,256**	,399**	,259**
		Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	378	378	378	378	378	378	378	378
	V1d5: Gestión del personal (agrupado)	Coeficiente de correlación	,280**	,711**	,711**	,279**	1,000	,661**	,826**	,327**
		Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	378	378	378	378	378	378	378	378
	V1d6: Gestión del personal (agrupado)	Coeficiente	,575**	,660**	,660**	,256**	,661**	1,000	,834**	,304**

Disposición de recursos materiales (agrupado)	de correlación Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	378	378	378	378	378	378	378	378
V1: Gestión de la seguridad ciudadana (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral)	,479**	,835**	,835**	,399**	,826**	,834**	1,000	,385**
	N	378	378	378	378	378	378	378	378
V2: Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral)	,175**	,460**	,460**	,259**	,327**	,304**	,385**	1,000
	N	378	378	378	378	378	378	378	378

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

IV. DISCUSIÓN

La seguridad ciudadana, es la acción que desarrolla un País, con el esfuerzo de la población y de otras organizaciones públicas (municipalidades, policía nacional, etc.) y/o privado (compañías de seguridad privada), que permitan a asegurar su convivencia y desarrollo pacífico y evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes.

En el Perú, la seguridad ciudadana se concibe como un servicio que se brinda mediante un conjunto de acciones o medidas destinadas a preservar la vida, la integridad, o la propiedad de las personas, entre otros derechos constitucionales. Conforme al artículo 44 de la Constitución Política, se constituye como un deber del Estado de brindar este servicio.

Es así que la población peruana percibe un gran problema y este se refiere a la seguridad ciudadana y se constituye en la actualidad, en una demanda social de gran relevancia a nivel nacional, las personas se sienten incapaces de enfrentar esta situación de temor ante los delitos de violencia, por lo que recurren a sus autoridades nacionales o locales, para que soluciones de una vez por todas esta incertidumbre y zozobra de vivir bajo el yugo de la impunidad de quienes cometen actos de violencia.

A la luz de los hechos y experiencia de los últimos años, en el Perú se suscitan diferentes problemas que tiene que ver con la seguridad ciudadana como son: Violencia familiar, Pandillaje, Robos y asaltos, Secuestros, Asesinatos, Fácil acceso a las drogas y al alcohol, entre otros.

En la ciudad de Andahuaylas, provincia que pertenece a la región Apurímac, es recurrente el reclamo que hace la población a sus autoridades policiales y ediles, para que asuman un rol más participativo y de decisiones drásticas, estas manifestaciones de disconformidad se demuestran a través de paros o huelgas. Por las noches, los fines de semana en la ciudad de

Andahuaylas se observan personas mayores y menores de edad con signos de embriagues deambulando y generando peleas al salir de las discotecas, se producen robos e incluso ha habido asesinatos de jóvenes, esto particularmente se aprecia en el centro de la zona urbana, en las zonas de la periferia también podemos notar hechos delictivos como asalto y robo.

Entre los principales resultados obtenidos encontramos que: la población no percibe una correcta gestión de la seguridad ciudadana, en un porcentaje de 84,4% que nunca la perciben, 319 personas respondieron así, del total de 378 encuestados, no se cumple la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), no hay acciones integrales que ejecuta el Estado, con la participación de los ciudadanos, para asegurar la convivencia pacífica de la población, erradicar la violencia y utilizar pacíficamente las vías y espacios públicos, las condiciones que propone Gonzales (2013) para coadyuvar al desarrollo de las personas no condice con el bienestar general.

Así mismo, las personas encuestadas indican en un porcentaje de 97,6% que nunca perciben Calidad de Servicio, 369 personas que respondieron así, del total de 378 encuestados, la calidad de servicio tampoco es percibida, las dimensiones que se utilizaron para medir tal situación, evidencian una total insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio la institución edil, entienden que solo hacen las cosas por costumbre sin planificación ni coordinación con las áreas pertinentes, en tanto también no escuchan sus pedidos no habrá una buena opinión, al respecto López (2005) define la calidad con el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto/servicio, en relación con las exigencias del consumidor al que se destina, es decir, un producto o servicio es de calidad, cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de determinados parámetros, tales como seguridad, confiabilidad y servicio prestado.

Como podemos notar la opinión de la población Andahuaylina es desaprobatoria para la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio, notando empíricamente la relación que existe, pero haciendo la contrastación de la hipótesis de investigación, encontramos que existe tal relación en la realidad, dadas las respuestas de los evaluados.

Se evidencio una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.385^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela también que existe una correlación positiva baja, lo que no lleva a comprender que la gestión como proceso de diversas funciones y actividades en el trabajo para lograr alcanzar los objetivos de la organización según Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, no logra satisfacer las expectativas de la comunidad, identificado la relación de ambas variables.

García (2000). En su investigación: Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la seguridad ciudadana en el Municipio de Hurlingham (tesis de maestría). Universidad Carlos III de Madrid, sede argentina., indica que: El objetivo de articular el tejido social y productivo, contribuye a potenciar la calidad de vida de la población y la productividad del mercado local, lo que se evidencia en la investigación, relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.175^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva muy baja.

Se evidencio una relación significativa entre la prevención del delito y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.460^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva moderada, aquí encontramos una correspondencia con la investigación realizada por Mejia (2015). Las

estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: Un análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima entre El 2010 y el 2014 (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú., que indica que la seguridad es un problema público, en la medida que es una necesidad de la comunidad el que se le provea de seguridad. La seguridad es necesaria para que se puedan efectivizar una serie de derechos de las personas. No solo tienen estos que ver con la vida o integridad física de los ciudadanos, sino también con el respeto a su propiedad. La provisión de seguridad es también necesaria para desarrollar adecuadamente las actividades económicas. Por todo esto, aparece como relevante garantizar la seguridad de la ciudadanía.

Se evidencio una relación significativa entre el apoyo empresarial y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.259^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva baja, resultado que corrobora a Mejía (2013) quien señala que la gestión de la seguridad ciudadana comprende estrategias, programas y proyectos, como el Fortalecimiento institucional, a través de un enfoque de gerencia de la seguridad y presencia legítima del Estado, Prevención del delito, Promoción de la convivencia y Participación del sector empresarial, donde la población respondió que no se ejecutan estrategia integradoras de población-municipio-empresa, esto se desencadena en una percepción de un mal servicio brindado.

V. CONCLUSIONES

- Acerca de la hipótesis general, se evidencio una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.385^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela también que existe una correlación positiva baja.
- Acerca de la hipótesis específica 1, se evidencio una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.175^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva muy baja.
- Acerca de la hipótesis específica 2, se evidencio una relación significativa entre la prevención del delito y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.460^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva moderada.
- Acerca de la hipótesis específica 3, se evidencio una relación significativa entre la convivencia social y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.460^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva moderada.
- Acerca de la hipótesis específica 4, se evidencio una relación significativa entre el apoyo empresarial y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.259^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva baja.
- Acerca de la hipótesis específica 5, se evidencio una relación significativa entre la gestión de personal y la calidad de servicio en la municipalidad

provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.327^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva baja.

- Acerca de la hipótesis específica 6, se evidencio una relación significativa entre la disposición de recursos materiales y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, el valor obtenido en el Rho de Spearman ($r = 0.304^{**}$, $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$) revela que existe una correlación positiva baja.

VI. RECOMENDACIONES

- La autoridad edil o los gestores del consejo andahuaylino, deben promover una gestión eficiente en el área de seguridad ciudadana, en recursos disponibles, en acciones de prevención del delito, preparación del personal, entre otros aspectos con planes a corto y mediano plazo con la misión de mejorar la calidad de servicio.
- La autoridad edil o los gestores del consejo andahuaylino, se deben capacitar en temas que redunden en el mejoramiento de la gestión municipal, que posibilite a la población condiciones adecuadas para vivir.
- La autoridad edil o los gestores del consejo andahuaylino, debe coordinar con el área de seguridad ciudadana la planificación y ejecución de actividades de prevención del delito.
- La autoridad edil o los gestores del consejo andahuaylino, debe programar con el área de seguridad ciudadana actividades de recreación y cultural para incentivar la convivencia social entre la población.
- La autoridad edil o los gestores del consejo andahuaylino, debe convocar la participación de las entidades privadas en acciones de seguridad ciudadana.
- La autoridad edil o los gestores del consejo andahuaylino, preparar al personal del área de seguridad ciudadana, para atender de manera oportuna y eficaz a los requerimientos de la población
- La autoridad edil o los gestores del consejo andahuaylino, debe dotar del presupuesto necesario para la disposición de recursos materiales que serán empleados en el desarrollo de acciones de prevención del delito.

VII. REFERENCIAS

- Aratoma Cacñahuaray, S. (2007). Tesis de Grado y Metodología de Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad. Perú: DSG Vargas S.R.L.
- Arbaiza, L. (2011). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Perú: CENGAGE LEARNING.
- Arbaiza, L., Lindo, Á., Campins, R., & Valverde, M. (2017). *La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales*. Lima: ESAN ediciones.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: trillas.
- Carrasco Díaz, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2001). Administración: proceso administrativo. Colombia: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Septima ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humano* (Octavo ed.). Mexico: MacGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Chinchilla M., L. (1999). Policía de orientación comunitaria, una adecuada alianza entre policía y comunidad para revertir la inseguridad. Ponencia presentada en el seminario Diálogos sobre Convivencia Ciudadana organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo. Santiago de Chile, 13, 14 y 15 de noviembre de 1999. Recuperado de www.iadb.org/wmsfiles/products/publications/documents/362229.pdf
- Congreso del Perú. (06 de mayo de 2003). *Portal del Jurado Nacional de Elecciones*. Obtenido de <http://portal.jne.gob.pe/informacionlegal/Documentos/Leyes%20Org%C3>

%A1nicas/LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20MUNICIPALIDADES
%20LEY%20N%C2%BA%2027972.pdf

ECURED. (6 de julio de 2018). Obtenido de ECURED:
https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

Flórez García Rada, J. (2005). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO.

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, Jr, J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos* (13 ed.). México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional: gestión de personas y organizaciones*. México: CENGAGE LEARNING.

Hellriegel, D., & John W. Slocum, J. (2005). *Comportamiento Organizacional*. EDICIONES PARANINFO S.A.

Hernández Sampieri, R., Collado Fernández, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Michael, T. M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Matos Madeon, F. (11 de Marzo de 2013). *Escuela Organizacional Industrial*. Obtenido de Evaluacion del desempeño laboral:
<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Negopolis. (27 de abril de 2015). (J. A. Antón Gonzáles, Productor) Recuperado el 10 de julio de 2016, de <http://www.negopolis.com.pe/entidades-con-y-sin-fines-de-lucro/>

Olaia Del Amo. (15 de Febrero de 2015). *Dieciséis Tonelada*. Obtenido de Archivo de la etiqueta: Koys y Decottis:
<https://dieciseistoneladas.wordpress.com/tag/koys-y-decottis/>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN. S A . de C.V.

- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en valores*, 6.
- Rojas Morán, L. M. (febrero de 2006). *Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico Local*. Recuperado el 2016, de http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0245/OIT_Manual_para_la_Gesti%C3%B3n_Municipal_del_Desarrollo_Econ%C3%B3mico_Local._2006.pdf
- Ruiz, E. (6 de Julio de 2018). *Engerencia*. Obtenido de Engerencia: <http://engerencia.com.ve/530-2/>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las empresas*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz del instrumento de recolección de datos

Título: Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	Nº de ítems	Criterio de evaluación	Escala de valoración
V1: Gestión de la seguridad ciudadana	Gestión municipal	Conjunto de acciones orientadas a satisfacer las necesidades de su población	16.67%	2	1. Considera usted, que la gestión municipal usa adecuadamente los recursos.	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
					2. Considera usted, que la gestión municipal ha alcanzado resultados a corto plazo.	
	Prevención del delito	Acciones dispuestas con anticipación para evitar un hecho delictivo	16.67%	2	3. Considera usted, que la municipalidad realiza controles a los bares o cantinas.	
					4. Considera usted, que la municipalidad realiza controles a las discotecas.	
	Convivencia social	Promoción de la convivencia en seguridad	16.67%	2	5. Considera usted, que la municipalidad brinda seguridad en actividades deportivas.	
					6. Considera usted, que la municipalidad brinda seguridad en actividades socioculturales.	
	Apoyo empresarial	Participación de la empresa en seguridad ciudadana	16.67%	2	7. Considera usted, que la empresa privada participa en actividades de prevención de delitos.	
					8. Considera usted, que la empresa privada contribuye con programas para disminuir la inseguridad.	
	Gestión del personal	Personal suficiente y satisfecho	16.67%	2	9. Considera usted, que la municipalidad cuenta con el personal necesario para provenir hechos delictivos.	
					10. Considera usted, que la municipalidad cuenta con personal de seguridad ciudadana satisfecho con las compensaciones que recibe.	
	Disposición de recursos materiales	Disposición de vehículos, equipos de comunicación, cámaras y alarmas	16.67%	2	11. Considera usted, que la municipalidad posee los vehículos necesarios para enfrentarla delincuencia.	
					12. Considera usted, que la municipalidad posee los equipos de comunicación necesarios para hacer frente la delincuencia.	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	Nº de ítems	Criterio de evaluación	Escala de valoración
V2: Calidad de servicio	Empatía	Atención personalizada al cliente	16.67%	2	13. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) muestra interés a mis necesidades.	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
					14. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) se preocupa de mis necesidades.	
	Fiabilidad	Habilidades para desarrollar el servicio	16.67%	2	15. Considera usted, que las actividades de la MPA (seguridad ciudadana) son ejecutados de manera eficiente.	
					16. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) ejecuto de manera eficiente su requerimiento.	
	Responsabilidad	Conocimientos y habilidades mostrados	16.67%	2	17. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) posee conocimientos suficientes para atenderlo.	
					18. Considera usted, que el comportamiento del personal de la MPA (seguridad ciudadana) trasmite confianza.	
	Tangibilidad	Aspectos físicos que los clientes perciben	16.67%	2	19. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) tiene apariencia pulcra (cuidado o limpio).	
					20. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) posee indumentaria y equipos adecuados.	
	Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar a sus clientes	16.67%	2	21. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) ofrece un servicio rápido.	
					22. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) siempre están dispuestos a atenderlo.	
	Accesibilidad	Facilidad de concretar el servicio	16.67%	2	23. Considera usted, que el servicio que brinda la MPA (seguridad ciudadana) es fácil de contactar.	
					24. Considera usted, que el servicio que brinda la MPA (seguridad ciudadana) es fácilmente accesible.	

Anexo 2: Validación de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascue Ruiz

Grado Académico: Magister en Administración de Empresas

Fecha: 13/07/18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

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

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

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

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

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

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....



Rosa Nelida Ascue Ruiz
Mgtr. Rosa Nelida Ascue Ruiz
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: HENRY WILFREDO AGREDA CERNA

Grado Académico: MAGISTER EN ADM. DE LA EDUCACIÓN

Fecha: 12.07.18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....

.....

.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....

.....

.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

REVISAR

.....

.....

.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No** **Procede** para su aplicación.

.....

.....



Agreda C.
Mgtr. Henry W. Agreda Cerna

DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 18142062

Anexo 3: Matriz de consistencia interna de la investigación

Título: Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis generales	V1:	Dimensiones V1:	Tipo: Básica Nivel: Descriptivo - Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Población: 25194 personas Muestra: 378 personas Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Procesamiento de datos: Estadística descriptiva Estadística inferencial
¿En qué medida la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?	Determinar la gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	Existe relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	Gestión de la seguridad ciudadana	Gestión municipal	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Prevención del delito	
PE1. ¿En qué medida la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?	OE1. Conocer la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	HE1. Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018		Convivencia social	
PE2. ¿En qué medida la prevención del delito se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?	OE2. Conocer la relación que existe entre la prevención del delito y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	HE2. Existe relación significativa entre la prevención del delito y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018		Apoyo empresarial	
PE3. ¿En qué medida la convivencia social se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?	OE3. Conocer la relación que existe entre la convivencia social y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	HE3. Existe relación significativa entre la convivencia social y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018		Gestión del personal	
PE4. ¿En qué medida el apoyo empresarial se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?	OE4. Conocer la relación que existe entre el apoyo empresarial y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	HE4. Existe relación significativa entre el apoyo empresarial y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018		Disposición de recursos materiales	
PE5. ¿En qué medida la gestión del personal se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?	OE5. Conocer la relación que existe entre la gestión del personal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	HE5. Existe relación significativa entre la gestión del personal y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	V2:	Dimensiones V2:	
PE6. ¿En qué medida la disposición de recursos materiales se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018?	OE6. Conocer la relación que existe entre la disposición de recursos materiales y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	HE6. Existe relación significativa entre la disposición de recursos materiales y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2018	Calidad de servicio	Empatía	
				Fiabilidad	
				Responsabilidad	
				Tangibilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Accesibilidad	

Anexo 4: Cuestionarios de la investigación



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS

Introducción:

Buen día señor (a), le pedimos por favor conteste las siguientes preguntas, por ser una investigación de carácter académico, desde luego sus respuestas son totalmente confidenciales y anónimas, los resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada e impersonal. Es fundamental que sus respuestas se enmarquen en los principios de justicia, transparencia y veracidad.

Responda lo siguiente marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente.

GÉNERO	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
EDAD	RANGOS (en años)			
	menos de 25	26 a 35	36 a 45	De 46 a más

Para evaluar la variable, dígnese marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

5	Siempre	4	Casi siempre	3	Algunas veces	2	Casi nunca	1	Nunca
---	---------	---	--------------	---	---------------	---	------------	---	-------

CALIDAD DE SERVICIO					
Empatía	5	4	3	2	1
13. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) muestra interés a mis necesidades.					
14. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) se preocupa de mis necesidades.					
Fiabilidad	5	4	3	2	1
15. Considera usted, que las actividades de la MPA (seguridad ciudadana) son ejecutados de manera eficiente.					
16. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) ejecuto de manera eficiente su requerimiento.					
Responsabilidad	5	4	3	2	1
17. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) posee conocimientos suficientes para atenderlo.					
18. Considera usted, que el comportamiento del personal de la MPA (seguridad ciudadana) trasmite confianza.					
Tengibilidad	5	4	3	2	1
19. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) tiene apariencia pulcra (cuidado o limpio).					
20. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) posee indumentaria y equipos adecuados.					
Capacidad de respuesta	5	4	3	2	1
21. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) ofrece un servicio rápido.					
22. Considera usted, que el personal de la MPA (seguridad ciudadana) siempre están dispuestos a atenderlo.					
Accesibilidad	5	4	3	2	1
23. Considera usted, que el servicio que brinda la MPA (seguridad ciudadana) es fácil de contactar.					
24. Considera usted, que el servicio que brinda la MPA (seguridad ciudadana) es fácilmente accesible.					

GRACIAS POR SU COLABORACION.



ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS

Introducción:

Buen día señor (a), le pedimos por favor conteste las siguientes preguntas, por ser una investigación de carácter académico, desde luego sus respuestas son totalmente confidenciales y anónimas, los resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada e impersonal. Es fundamental que sus respuestas se enmarquen en los principios de justicia, transparencia y veracidad.

Responda lo siguiente marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente.

GÉNERO	Masculino		Femenino				
EDAD	RANGOS (en años)						
	menos de 25		26 a 35		36 a 45		De 46 a más

Para evaluar la variable, dígnese marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

5	Siempre	4	Casi siempre	3	Algunas veces	2	Casi nunca	1	Nunca
---	---------	---	--------------	---	---------------	---	------------	---	-------

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA					
Gestión municipal	5	4	3	2	1
1. Considera usted, que la gestión municipal usa adecuadamente los recursos.					
2. Considera usted, que la gestión municipal ha alcanzado resultados a corto plazo.					
Prevención del delito	5	4	3	2	1
3. Considera usted, que la municipalidad realiza controles a los bares o cantinas.					
4. Considera usted, que la municipalidad realiza controles a las discotecas.					
Convivencia social	5	4	3	2	1
5. Considera usted, que la municipalidad brinda seguridad en actividades deportivas.					
6. Considera usted, que la municipalidad brinda seguridad en actividades socioculturales.					
Apoyo empresarial	5	4	3	2	1
7. Considera usted, que la empresa privada participa en actividades de prevención de delitos.					
8. Considera usted, que la empresa privada contribuye con programas para disminuir la inseguridad.					
Gestión del personal	5	4	3	2	1
9. Considera usted, que la municipalidad cuenta con el personal necesario para provenir hechos delictivos.					
10. Considera usted, que la municipalidad cuenta con personal de seguridad ciudadana satisfecho con las compensaciones que recibe.					
Disposición de recursos materiales	5	4	3	2	1
11. Considera usted, que la municipalidad posee los vehículos necesarios para enfrentar la delincuencia.					
12. Considera usted, que la municipalidad posee los equipos de comunicación necesarios para hacer frente la delincuencia.					

GRACIAS POR SU COLABORACION.

Anexo 5: Autorización de aplicación de instrumento



DPM y SC - 2015-2018
Municipalidad Provincial
Andahuaylas

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

SEGURIDAD CIUDADANA – Serenazgo

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Juntos
PODEMOS
Más...!



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

**EL QUE SUSCRIBE. EL JEFE DE LA POLICÍA MUNICIPAL Y SERENAZGO.
ROGELIO ASCUE GODOY.**

HECE CONSTAR

Que, el maestrista **Alfredo PRADO CANCHARI**, alumno de la Escuela de Posgrado de la Universidad Casar Vallejo en el mes de junio del 2018, ha aplicado los instrumentos de investigación consistente en un cuestionario de Seguridad Ciudadana y Calidad de Servicio, dirigido a la población de la Provincia de Andahuaylas, referente a la Tesis **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS-2018.**

Se expide el presente a solicitud de la parte interesada para los fines que sea necesario.

Andahuaylas, 01 Junio del 2018.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ANDAHUAYLAS
Rogelio Ascue Godoy
Rogelio Ascue Godoy
SUB OFICIAL SUPERIOR EN (R)
JEFE DIV. POLICIA MUNICIPAL Y SERENAZGO

Anexo 6: Evidencias fotográficas







Anexo 7: Base de datos

The image shows a Microsoft Excel spreadsheet with the following structure:

- Ribbon:** Archivo, Inicio, Insertar, Diseño de página, Fórmulas, Datos, Revisar.
- Font Settings:** Calibri, 11, Bold (N), Italic (K), Underline (S), Paragraph (grid icon), Color (A), Background Color (fill icon), Orientation (↔), Text Direction (↕), Language (ab), Adjust (Ajust).
- Alignment:** Alineación (↔, ↕, ↶, ↷).
- Formula Bar:** A057, fx.
- Worksheet Grid:**
 - Columns:** A through AH.
 - Rows:** 1 through 57.
 - Column Headers:**
 - Row 2: **VARIABLES** (A2:Z2)
 - Row 3: **TOTALES** (AA2:AH2)
 - Row 4: **Var 1: Calidad de la capacidad** (A4:G4), **Var 2: Calidad de servicio** (H4:O4), **Calificación de seguridad ciudadana** (P4:Z4), **Var 3: Calidad de servicio** (AA4:AH4).
 - Row 5: **V1** (A5:G5), **V2** (H5:O5), **V3** (P5:Z5), **V4** (AA5:AH5).
 - Data:** Rows 6-57 contain numerical data for each variable across the columns.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM			
50	54	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	21	5	5	5	5	5	5	4	29		
51	55	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
52	56	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
53	57	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
54	58	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	10	4	6	4	56	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
55	59	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
56	60	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
57	61	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
58	62	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
59	63	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	30	
60	64	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
61	65	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	10	4	6	4	56	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
62	66	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
63	67	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	30	
64	68	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
65	69	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
66	70	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
67	71	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	30	
68	72	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	31	
69	73	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
70	74	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
71	75	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
72	76	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	10	4	6	4	56	7	6	10	8	3	8	40			
73	77	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
74	78	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	30	
75	79	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
76	80	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	31	
77	81	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
78	82	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
79	83	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
80	84	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	30	
81	85	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
82	86	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	30	
83	87	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	31	
84	88	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
85	89	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	30	
86	90	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	30	
87	91	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	29
88	92	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	29
89	93	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	30	
90	94	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
91	95	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	5	31	
92	96	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	22	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
93	97	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
94	98	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
95	99	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
100	104	2	2	4	4	5	5	2	2																																	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM
174	174	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29
175	175	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	29
176	176	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	10	4	5	4	16	5	5	5	5	5	4	29	
177	177	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
178	178	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30
179	179	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29
180	179	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30
181	177	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	30
182	178	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	4	29	
183	179	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	10	4	5	4	16	5	5	5	5	5	4	29	
184	180	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
185	181	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30
186	182	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29
187	183	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30
188	184	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	30
189	185	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	4	29	
190	185	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	5	5	31
191	187	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	22	5	5	5	5	5	4	29
192	188	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
193	189	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
194	190	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	10	4	5	4	16	7	5	10	3	3	3	40	
195	191	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	4	29	
196	192	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
197	193	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30
198	194	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
199	195	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30
200	195	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	30	
201	197	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	4	29	
202	198	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	4	29	
203	199	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	10	4	5	4	16	5	5	5	5	5	4	29	
204	200	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30
205	201	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
206	202	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30
207	203	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	30	
208	204	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	4	29	
209	205	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	5	5	31
210	206	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	22	5	5	5	5	5	4	29	
211	207	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	29	
212	208	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
213	209	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	29	
214	210	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	10	4	5	4	16	5	5	5	5	5	4	29	
215	211	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
216	212	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30
217	213	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29	
218	214	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	29	
219	215	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	30	
220	216	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	4	29	
221	217	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	10	4	5	4	16	5	5	5	5	5	4	29	
222	218	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5								

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM				
232	232	2	2	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10	4	6	4	16	7	6	10	1	3	1	40				
233	233	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	4	29			
234	234	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29			
235	235	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	30		
236	236	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29		
237	237	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	30	
238	238	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	15	6	5	5	5	5	5	4	30	
239	239	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	5	4	29		
240	240	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
241	241	2	2	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	10	4	6	4	16	5	5	5	5	5	5	5	4	29		
242	242	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	30	
243	243	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
244	244	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	30	
245	245	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	15	6	5	5	5	5	5	4	30	
246	246	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	5	4	29		
247	247	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	10	6	5	5	5	5	5	5	31		
248	248	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	4	3	3	4	4	22	5	5	5	5	5	5	4	29	
249	249	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	4	29	
250	250	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
251	247	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	4	29	
252	241	2	2	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	10	4	6	4	16	5	5	5	5	5	5	4	29			
253	242	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29		
254	250	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	30	
255	254	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
256	252	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	15	6	5	5	5	5	5	5	30	
257	253	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	4	30	
258	254	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	5	4	29		
259	252	2	2	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	10	4	6	4	16	5	5	5	5	5	5	4	29			
260	255	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29		
261	257	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	30	
262	250	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
263	253	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	30	
264	261	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	15	6	5	5	5	5	5	4	30	
265	264	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	5	5	4	29		
266	262	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	10	6	5	5	5	5	5	5	31		
267	262	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	22	5	5	5	5	5	5	4	29		
268	264	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	4	29
269	262	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	4	29
270	265	2	2	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	10	4	6	4	16	7	6	10	1	3	1	40				
271	267	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	5	4	29		
272	261	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29		
273	262	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	15	5	4	5	5	5	5	5	29	
274	270	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	5	4	29	
275	274	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	5	5	30	
276	272	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	3	3	3	15	6	5	5	5	5	5	4	30	
277	271	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1																									

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM			
290	200	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	8	10	4	6	4	16	5	5	5	5	5	5	4	29	
291	201	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
292	202	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30	
293	203	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29
294	204	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30	
295	205	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	6	5	5	5	5	5	4	30	
296	206	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	4	29	
297	207	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	8	10	4	6	4	16	5	5	5	5	5	5	4	29	
298	208	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
299	209	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30	
300	210	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
301	211	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30	
302	212	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	6	5	5	5	5	5	4	30
303	213	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	4	29	
304	214	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	18	6	5	5	5	5	5	5	31	
305	215	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	22	5	5	5	5	5	5	4	29	
306	216	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	4	29	
307	217	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
308	218	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	8	10	4	6	4	16	7	5	10	8	3	1	40		
309	219	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	4	29	
310	220	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
311	221	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30	
312	222	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
313	223	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30	
314	224	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	6	5	5	5	5	5	4	30	
315	225	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	4	29	
316	226	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	4	29	
317	227	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	8	10	4	6	4	16	5	5	5	5	5	5	4	29	
318	228	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	4	29	
319	229	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29
320	230	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30	
321	231	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	6	5	5	5	5	5	4	30	
322	232	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	4	29	
323	233	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	18	6	5	5	5	5	5	5	31	
324	234	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	22	5	5	5	5	5	5	4	29	
325	235	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	4	29	
326	236	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	4	29	
327	237	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
328	238	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	8	10	4	6	4	16	5	5	5	5	5	5	4	29	
329	239	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
330	240	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	30	
331	241	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	19	6	5	5	5	5	5	4	29	
332	242	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	8	10	4	6	4	16	5	5	5	5	5	5	4	29	
333	243	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	5	4	29	
334	244	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	4	29	
335	245	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	8	10	4	6	4	16	5								

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM			
340	344	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29		
341	345	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30		
350	346	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29		
351	347	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30		
352	348	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	6	5	5	5	5	4	30		
353	349	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	4	29		
354	350	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	20	5	5	5	5	5	4	29		
355	351	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	0	10	4	6	4	36	5	5	5	5	5	4	29		
356	352	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30		
357	353	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29		
358	354	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30		
359	355	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	6	5	5	5	5	4	30		
360	356	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	4	29		
361	357	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	18	6	5	5	5	5	5	31		
362	358	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	22	5	5	5	5	5	4	29		
363	359	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	29			
364	360	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29			
365	361	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29			
366	362	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	0	10	4	6	4	36	5	5	5	5	5	4	29			
367	363	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	4	29			
368	364	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30		
369	365	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29			
370	366	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30			
371	367	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	6	5	5	5	5	4	30		
372	368	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	4	29		
373	369	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	0	10	4	6	4	36	5	5	5	5	5	4	29			
374	370	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	20	5	5	5	5	5	4	29			
375	371	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30		
376	372	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	5	5	4	29			
377	373	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	5	30			
378	374	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	6	5	5	5	5	4	30		
379	375	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	4	29		
380	376	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	18	6	5	5	5	5	5	31		
381	377	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	22	5	5	5	5	5	4	29		
382	378	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	5	5	4	29			
...																																										