



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de la
urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Abed Lazo, Faride Zulema (ORCID: 0000-0002-9591-2947)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme la fuerza para seguir adelante y con muchas ganas de crecer personal como profesionalmente, a mi familia y mi padrino que son mi gran apoyo y motivo para cumplir con mis metas. A mi pequeña Cuzoza por ser parte de mi vida y festejar mis logros.

Faride Zulema Abed Lazo

Agradecimiento

Les ofrezco mis más gratos deseos de agradecimiento al Dr. Juan Godoy Caso, por su paciencia, apoyo y enseñanzas brindadas para llevar a cabo mi trabajo de estudio, así como, del mismo modo doy las gracias, a la Universidad Cesar Vallejo, por ser mi casa de estudios y sobre todo en este actual contexto social haberse esmerado mucho en cada una de las sesiones virtuales que han hecho pueda capacitarme en buen nivel y sentirme orgullosa de las competencias desarrolladas.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización.....	21
3.3 Población, muestra y muestreo.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos	25
3.6 Métodos de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos:.....	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	27
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción y sus dimensiones.	29
Tabla 3 Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smimov entre la calidad de atención y satisfacción de los vecinos	31
Tabla 4 Correlación de Spearman de calidad del servicio de serenazgo con la satisfacción de los vecinos: Rho de Spearman	32
Tabla 5 Correlación de Spearman entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción.....	33

Índice de figuras

Figura 1 Distribución de porcentajes calidad de servicio y sus dimensiones	27
Figura 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción y sus dimensiones	29

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como finalidad determinar el nivel de relación que tienen la calidad de servicio del serenazgo y la satisfacción de los vecinos de la urbanización la libertad en Santiago de Surco en el actual contexto social. El tipo de investigación corresponde al no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. La muestra probabilística por conveniencia de una población de 204 vecinos se aplicó el cuestionario a una muestra de 134 vecinos de la urbanización, los datos han sido trabajados con el Programa Estadístico SPSS versión 26. Podemos inferir que la calidad de servicio del serenazgo que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos, presentando una alta significancia debido a que presenta una correlación positiva alta. De los resultados con mayor importancia podemos decir que la calidad de servicio del serenazgo y la satisfacción de los vecinos presenta como resultado un coeficiente de 0.774**, lo cual está considerado como una correlación alta.

Palabras Clave: Gestión de políticas públicas, Calidad de servicio, Satisfacción

ABSTRACT

The purpose of this work was to determine the level of relationship between the quality of the serenazgo service and the satisfaction of the residents of the La Libertad urbanization in Santiago de Surco in the current social context. The type of research corresponds to non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational. The probabilistic convenience sample of a population of 204 residents was applied the questionnaire to a sample of 134 residents of the urbanization, the data have been worked with the Statistical Program SPSS version 26. We can infer that the quality of service of the serenazgo that the quality of service is significantly related to the satisfaction of the neighbors, presenting a high significance due to the fact that it presents a high positive correlation. Of the most important results, we can say that the quality of service of the serenazgo and the satisfaction of the neighbors presents as a result a coefficient of 0., 774 **,

Keywords: Management of public policies, Quality of service, Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, la inseguridad ciudadana contribuye a disminuir la calidad de vida y bienestar de la población. Según el departamento de asuntos interiores, la consideración de la seguridad ciudadana no es positiva más de la mitad de individuos manifestaron que en sus localidades la transgresión de las normas se había acrecentado. Lo que asocian con los problemas de seguridad ciudadana son: contacto sexual no deseado, hostigamientos, coacción, asaltos a mano armada, venta de estupefacientes, y secuestros (Haya de la Torre de la Rosa, 2021).

Santiago de Surco presenta un elevado índice de comisión de delitos y faltas con mayor incidencia en el periodo 2011 con 3983 denuncias así como en el 2017 que se registraron 6380, lo que indicaría una tasa elevada de denuncias con mayor ocurrencia en los delitos contra el patrimonio, contra la libertad, así como contra la salud y bienestar integral (INEI, 2017). Sin embargo, la pandemia a causa de la COVID-19 disminuyó considerablemente durante los años 2020 y 2021 la incidencia de hechos delictivos a nivel nacional.

No hacer frente a la inseguridad sería un retroceso para el desarrollo económico, social y político (PNUD, 2013) que puede repercutir en el respeto a los derechos humanos, convirtiéndose a su vez en una amenaza constante e interminable que atenta contra la integridad y paz social, ocasionando un impacto negativo en la conciencia ciudadana evidenciándose en reacciones de rechazo por parte de la población cuando estos perciben que las instituciones del Estado desatienden los problemas más urgentes de la comunidad (SINASEC, 2009).

La seguridad ciudadana abarca tareas orientadas a la prevención y la reducción de la violencia, promueve la seguridad pública y el acceso a la justicia, fomentando la participación activa de la comunidad, llegando a ser un factor determinante en los diagnósticos y acciones a ejecutar. (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014).

El Serenazgo es el servicio de seguridad ciudadana que brindan las Municipalidades distritales para controlar la delincuencia, con el objetivo de lograr la paz social, operando como un mecanismo de apoyo con la policía nacional, la

sociedad civil y las instituciones vinculadas con la seguridad ciudadana (Ley N° 31297, 2021). Surco, cuenta con un total de 756 serenos en sus diferentes modalidades de servicio conformados por jefes de zona, supervisores, choferes, motorizado, sereno, guía canino, otros. Por otro lado, registró en el periodo 2016 al 2020 los delitos con mayor incidencia como: robo a personas, domicilios, locales, autopartes y vehículos, evidenciándose una tendencia de incremento variado a excepción del año 2020, ya que tras contrastar entre los años 2015 y 2016 se acentuó en un 41.1%, 2016 y 2017 se incrementó en 2.9%; entre el año 2017 y 2018 disminuyó en 2.12%; en el año 2018 al 2019 se elevó en un 20.86%. (Combe Portocarrero, 2021).

El distrito de Surco para una eficaz operatividad está dividido en 3 zonas y 9 sectores. Los sectores 1 y 2 reúnen gran cantidad de habitantes con remuneraciones medias, medias bajas y bajas. Los sectores antes mencionados son lugares donde se suscitan generalmente el vandalismo, pandillaje juvenil y los que pintan grafitis, entre otros, y en donde la inseguridad ciudadana tiene una causa social (Combe Portocarrero, 2021).

Es por ello que en este estudio se realizará el recojo de la percepción ciudadana sobre la calidad de servicio de serenazgo de la Urbanización La Libertad. Por otro lado, el subsector 2 alfa cuenta con la mayor cantidad de serenos en comparación a los demás sectores, con un total de 71 serenos seguido del 2 bravo con 64. Lo cual indicaría que las persistencias de estos problemas sociales no están bien afrontadas debido a que se contaría con personal insuficiente para cubrir la extensión de las zonas.

Este motivo hace cavilar el estudio para proporcionar y se comprenda óptimamente la concomitancia de las variables de investigación planteándose como problema general: ¿En qué medida la calidad del servicio de serenazgo se relaciona con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021?, Así también se plantearon como problemas específicos: 1.- ¿en qué medida los elementos tangibles se relaciona con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021?. 2.- ¿en qué medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los vecinos de la

Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021? .3.- ¿en qué medida la sensibilidad se relaciona en la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021? .4.- ¿en qué medida la seguridad se relaciona con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021? .5.- ¿en qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021?

Se justifica, en primer lugar, por conveniencia debido a que se permite dimensionar la calidad del servicio que presta el serenazgo al distrito, que muchas veces se puede apreciar en las noticias que no son las adecuadas, las mismas que se asocian con la aceptación o no de los vecinos. La justificación social se da en lo que concierne contar con evidencia científica respecto a la calidad del servicio de serenazgo, facilitando optar por soluciones de mejora continua de la gestión de la Política Pública Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, para esto el distrito tiene que colocar cámaras sobre todos los lugares y enviar a los serenazgos a realizar las rondas pertinentes y que brinde seguridad. Sobre el valor teórico de la investigación, posibilita incrementar la información que poseemos, a través del compendio y ordenamiento de teorías que esclarezcan conceptos y busca ser un referente en relación a ambas variables. La investigación tiene justificación práctica, porque brinda data relevante vinculada con la calidad del servicio de serenazgo, y la concomitancia con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad que son usuarios de este servicio, para poder implementar acciones y/o estrategias que brinde seguridad, protección y calidad de servicio por parte de los serenazgos, se tiene que capacitar, recopilar serenazgos que cumplan con las características físicas, habilidades conocimiento de arma, de primeros auxilios y otros puntos, así se evalúa la calidad de vida de los mismos. Tiene utilidad metodológica, presentó una importante contribución al contar con una tipología descriptiva basada en el enfoque cuantitativo con lo cual se buscó dar una salida positiva de acuerdo a la problemática encontrada. De modo que, se logre alcanzar los objetivos trazados para este estudio.

En la investigación se plantearon los siguientes objetivos, teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio de Serenazgo y la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco

2021. Como objetivos específicos se tienen: 1.- Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021. 2.- Determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021. 3.- Determinar cómo se relaciona de la sensibilidad con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de surco 2021. 4.- Determinar la relación de la seguridad con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021. 5.- Determinar cómo se relaciona la empatía con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021.

Asimismo, se planteó la hipótesis general de la manera siguiente: La calidad del servicio de serenazgo se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021. Y las hipótesis específicas se tienen: 1.- Los elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021. 2.- La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021. 3.- La sensibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021. 4.- La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021. 5.-La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Después de recolectar los antecedentes: a Alegre et al. (2017) obtuvo como resultados que para el Callao, la inseguridad lidera uno de los principales problemas sociales señalado por el 72.5% de habitantes, del mismo modo para Lima se percibió un 76.6% de insatisfacción con la seguridad, por otro lado se evidenció que aunque haya reducido el número de víctimas de robos para ambos territorios, así como la percepción respecto de la existencia de pandillas, a pesar de ello la sensación de inseguridad sigue siendo alta.

Municipalidad Metropolitana de Lima (2018) menciona que el CORESEC de Lima Metropolitana se encuentra frente al desafío de fortalecer la imagen de la Policía Nacional y Serenazgo al servicio de la comunidad, respetando las garantías y privilegios de las personas plasmadas en la Constitución para erradicar los diferentes componentes delictuales. Asimismo, señalan que fomentar la seguridad de la comuna y reducir actos delictivos a través de políticas de prevención, estrategias y acciones será trascendental. Aquino Mercado & Galvez Benavides (2018) indicando que la seguridad que recibe la sociedad es baja en un AAHH, ya que al ubicarse en un rango negativo (-0.72 puntos) no cumple lo que la comunidad espera y por lo tanto es deficiente. Chung y García (2017) concluyen que para maximizar el rendimiento del servicio en los ayuntamientos de Lima se requiere evaluar las características de segmentación de los habitantes de la comuna, el acortamiento de la burocracia y la designación de personal adecuado, con el objetivo de optimizar métodos y formas de atención al usuario para cada área determinada y esto influya en el grado de aceptación del habitante de la comuna.

Casiano Inga & Cueva Vega (2020) en su estudio realizado a los pobladores de Chachapoyas aplicaron una evaluación sobre los atributos y la prestación de servicios de la Municipalidad que revelan las falencias según la población y representa un (30.99%) además de la pérdida de confianza de los mismos lo que equivale a un (6.42%) acerca del gestionamiento del ayuntamiento. Concluyendo que la población demanda el cierre de brechas en la prestación de servicios específicamente en los de conservación de pavimentos, regulación del transporte público y saneamiento ambiental y restauración de la ciudad, los cuales la población

considera como prioritarios.

Matute Narro (2018) determinó que los implementos materiales en seguridad ciudadana de Cascas, son importantes para la comunidad los mismos que se pueden identificar en los resultados de su estudio, toda vez que el 40.1% de los ciudadanos tiene una percepción regular, ya que no tienen equipamiento nuevo para dar una atención de calidad; el 43% tiene una apreciación negativa porque la infraestructura no está en condiciones idóneas para dar un buen servicio. Esto debido a que la institución no otorga recursos materiales nuevos necesarios.

Tapia Cruz (2016) encuentran una relevante influencia en la manera de gestionar conocimientos y la calidad de servicios repercutiendo en la respuesta de los usuarios del ayuntamiento de Puno. Concluyen que la importancia recae en la ausencia de un plan de descentralización nacional, la falta de un proceso de evolución del capital humano, deficiencia de recursos, así como, la gestión municipal burocrática y ordinaria se convierte en una traba social, por lo que se traduciría en que la complacencia de los ciudadanos está relacionada a la manera en que brinda la atención.

Hernandez Breña (2016) infiere que es necesario combatir actos delictivos que son el resultado de múltiples dificultades sociales. Asimismo, manifiesta que al elaborar las soluciones deben basarse en mejorar la efectividad de la policía, las funciones de los municipios y entidades anexas, en el contexto de una visión de desarrollo continuo de acciones ejercidas por el gobierno como el de sancionar y esperar el efecto deseado, además de enfocarse en la prevención y reducción de la posibilidad de incidencia y reincidencia delincencial sobre todo en adolescentes. Mujica (2016) concluye sobre los casos de estudio que los hechos de convertir a una persona en víctima se producen por modalidades diferentes de victimización en mujeres adolescentes en el Perú, cuyo umbral asciende hacia el término de la niñez o al principio de la pubertad y perdura hasta acabar esa etapa. Bardales Perales (2016) evaluó la calidad de la prestación de servicios a través de la valoración de las personas que reciben estos servicios en el Nosocomio Mórrope, realizándoles preguntas centradas en el patrón SERVQUAL, cuyos resultados fueron que la calidad percibida presenta mínimos problemas, lo que indica que el

servicio ofrecido no origina las bajas coberturas.

A nivel de revisiones internacionales se puede mencionar a Ortiz Rodríguez (2019) realizó una comparación de programas relacionado a seguridad ciudadana en República Dominicana, donde concluyó que la tasa de homicidios alcanzó los niveles más elevados en plena ejecución del Plan Seguridad Democrática. La incidencia de homicidios se redujo un 26 % desde el año 2000 al 2018; pese a ello, la tasa de exceso de población en los presidios aumentó un 22 % desde 2008 a 2018. Se ha comprobado que las estrategias de Seguridad Ciudadana que ha realizado el Estado dominicano desde 2004 han generado impactos positivos en varios países. Castillo Salazar & Cárdenas Murrieta (2020) caracterizó la calidad del servicio municipal del Distrito de Morales desde la perspectiva del ciudadano, empleando el modelo SERVQUAL, obteniéndose como resultado que, en la dimensión empatía se encontraron 04 indicadores, siendo las más críticas con el 54% el seguimiento del servicio. Por lo que se concluyó que deben orientarse a realizar propuestas innovadoras en la gestión municipal, tomando en cuenta los nudos críticos evidenciados para que se puedan abordar y generar un resultado positivo a esta problemática. Chikwawawa (2019) examinó el nivel de contentamiento de los pensionistas y la atención de la Autoridad Nacional de Seguridad Social (NSSA) en Harare. Se estableció que la satisfacción del cliente es muy baja. Teniendo en cuenta que la NSSA dirige planes de pensiones obligatorios, a los que los empleados y empleadores están obligados por ley a contribuir. (Bourne, 2016) evaluó la valoración de los jamaquinos sobre el servicio de la policía de Jamaica si cumplía con los estándares de calidad, se concluyó que el descontento indicaría el fracaso de sus iniciativas por erradicar los problemas sociales, recomendándose abordar en principio las brechas negativas entre las percepciones y las expectativas, sugiriéndose la actualización de estrategias y modernización de mecanismos policiales. Ekaabi et al. (2020) midieron la superioridad en la atención y la complacencia con la vigilancia policial inteligente en los Emiratos Árabes Unidos, para ello se realizó una encuesta donde los resultados confirman que la integridad, transparencia, interactividad, capacidad de respuesta y facilidad de servicio, tienen un importante y positivo impacto en la satisfacción. Así mismo se concluyó que las dimensiones de la calidad de servicio

policial inteligente impulsan la satisfacción.

Vela Fernández & Cabrera Cabrera (2016) concluyen que el rol de los gobiernos locales y la instauración de un enfoque policial comunitario son relevantes para su ejecución en el ayuntamiento de Madrid, el cual, con esquemas de trabajo participativos, a través de una correcta articulación de los mecanismos y gobernanza comunitaria, con un incremento de reformas en seguridad pública, además de la capacidad de adaptación a la necesidad de las comunidades que se pretende incidir, permitirá lograr el éxito. Borja Quezada (2020) afirma que la calidad de servicio del serenazgo municipal de Hualmay, se encuentra en un nivel regular y con tendencia a bajar de acuerdo a la percepción de un poco más de la mitad de encuestados, lo cual representa la poca confianza en los serenos municipales, por escasa empatía, inseguridad por falta de conocimiento lo que se refleja al brindar información inconsistente, el desempeño inadecuado de sus funciones se debe a la falta de capacitación.

Chinchilla & Vorndran (2018) consideraron que en los países de América del Sur presentan altos niveles de violencia a nivel mundial, lo cual crea un estado de alarma social al punto que se calcula que el 43% de la población percibe temor a ser víctima de un delito, convirtiéndose la seguridad pública en una de las preocupaciones que más aqueja a los ciudadanos. Así, cada región emplea medidas para combatir estos problemas y generar un sistema de rehabilitación comunal, que apueste por la integralidad, los derechos humanos, y con mayor inversión en el capital humano. Díez de los Ríos Mesa (2019) investigó sobre el cómo los usuarios ven a los trabajadores del estado referente al servicio que ellos reciben, a fin de evidenciar la utilidad y validez de una metodología referente a la calidad de servicio. Logrando conseguir los datos necesarios para corregir esas falencias de los servidores y poder brindar atención de primera, que muchas veces no se ve. Es necesario que los servidores públicos sean evaluados de forma periódica, muchos de ellos cuentan con oportunidades y no saben aprovecharlo, se ve casos que ellos abusan de su poder y se niegan a brindar una atención.

Pomier Rocha (2019) midió el grado de percepción sobre la calidad y satisfacción, en base a la experiencia de los usuarios con la prestación de servicios.

Los resultados fueron en cuanto a la satisfacción fue parcialmente bajo, así como para la calidad de atención fue regular. Demostrándose la exigüidad que subsiste en el servicio público referente a la calidad. Montalvo (2009) realizó a varios Países del Occidente una encuesta donde se visualizaron opiniones contrarias algunos tienen aceptación con los servicios municipales y otros no. Lo cual demuestra que hasta el momento no se cuenta con una política de seguridad ciudadana eficiente para combatir la inseguridad. Weitz-Shapiro (2007) concluye que las experiencias que tiene un individuo con los gobiernos locales es clave para su satisfacción con el funcionamiento del sistema político.

Hiskey & Seligson (2003) a partir de su estudio dicen que una parte de la insatisfacción está estrechamente relacionada y se debería con la forma en que los sistemas políticos operan y a su pobre desempeño. Así mismo, si los órganos locales responden de manera ineficaz a las necesidades, los ciudadanos podrían expresar disconformidad con el régimen municipal.

Por otro lado, la palabra servicio según Parasuraman et al. (1991) dice que viene a ser lo que es identificado por el cliente, sin embargo la calidad es el trato que brinda un trabajador al usuario de forma eficiente y efectiva sin hacer alterar el orden. Grönroos (1990) menciona que la calidad de servicio es lo que resulta de constituir la calidad total en tres dimensiones: calidad técnica, calidad funcional, e imagen corporativa; que influyen en la valoración que tiene un individuo de algo en otras palabras, producto o servicio. Santiago Merino (1999) dice que han aparecido una variedad de modelos, orientaciones y escuelas que están en una constante contradicción respecto del concepto de calidad de servicio y la manera de medirla. De hecho señala que el más ampliamente conocido y fundamentado es el de Zeithaml et al. (1993) El propone el modelo de la escuela americana denominado SERVQUAL.

El cual comprende 5 dimensiones y mide los niveles de percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio el cual ha sido comprobado por su fiabilidad y validez, y está compuesto por 22 ítems, y agrupan 5 dimensiones (fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles). Consta de examinar por un lado las expectativas y por el otro las percepciones del cliente, tal es así que lo

corroboran por las opiniones obtenidas por los consumidores en el estudio.

Matsumoto Nishizawa (2014) define cada uno de los criterios para la evaluación de la calidad de servicio: indicando que los elementos tangibles son todos los objetos que se utilizan en una oficina, asimismo es necesario que exista. Fiabilidad en los objetos para desarrollar una actividad adecuada.

La sensibilidad muchas veces es oculta en los trabajadores, los trabajadores deben mostrar empatía, habilidades y conocimientos con sus contribuyentes

Parasuraman et al. (1991) la fiabilidad se ocupa de lo que resulta de la atención, en cambio los elementos tangibles, la sensibilidad, seguridad y la empatía se encargan más por el desarrollo del mismo. Garvin (1987) señala que diversas empresas han pretendido optimizar su calidad, instaurando programas que han sido componentes fundamentales del movimiento de calidad a lo largo de una generación. Juran (1951) analizó que la calidad podía interpretarse en términos de costos evitables e inevitables: el primero se relaciona a desperfectos del producto, como insumos perdidos, tiempo innecesario al dedicársele al reprocesamiento, la reparación y el procesamiento de quejas; el segundo relacionado con la prevención, lo que significa, inspección, muestreo, clasificación y otras iniciativas de control de calidad. Blázquez Manzano (2013) refiere que la calidad en las empresas está en estrecha relación con los recursos humanos, como elemento para fomentar la gestión del cambio en las organizaciones. Blackburn & Rosen (1993) las políticas de gestión de recursos humanos complementan las iniciativas de calidad generando transformaciones revolucionarias para la organización, traducido en beneficios como la disminución de costos, mayor confiabilidad del producto, y una gran satisfacción del cliente.

Es obligación del país brindar de manera adecuada, realizando las investigaciones y dar sanciones drásticas a los que cometen la injuria contra el resto. Todos merecemos igualdad de protección, somos ciudadanos desprotegidos porque cada uno ve sus intereses propios, (ONU, 2005).

Parasuraman et al. (1991) afirma que las instituciones tienen mayor probabilidad de complacer lo deseado por el consumidor cuando lo ofrecido se

plasma en la atención. De acuerdo al autor existen dos tipos de expectativas: lo esperado y el idóneo. El servicio esperado es lo que se desea. El servicio idóneo es aquel que el consumidor piensa que es el apropiado. Fornell (1992) señala que uno de los primeros sistemas para medir la satisfacción y además realizada para las 32 mejores compañías de Suecia, fue el Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente (Swedish Customer Satisfaction Barometer, SCSB) que se instauró en el año 1989. Mejías Acosta & Manrique Chirkova (2011) mencionan como esta esquematizado el modelo donde a la mitad se localiza la variable satisfacción, al lado izquierdo se encuentra las variables independientes como las expectativas y la percepción. Finalmente, a su lado derecho están las variables dependientes: quejas y lealtad.

La palabra satisfacción a tenido numerosos conceptos y disparidad de pareceres respecto a su definición, pero el concepto que cobra importancia en la actualidad es la de los autores: Oliver (1980) La satisfacción es una reacción favorable que surge de la interacción entre el cliente y la atención ; (Westbrook, 1987) guarda relación con el momento anímico que sucede en consecuencia a la valoración del servicio / atención. Kotler & Armstrong (2013) argumentan el término satisfacción y recomiendan que unas elevadas dosis de satisfacción del cliente nos permiten obtener el indicador adecuado del rendimiento a largo plazo de una empresa. Belás & Gabčová (2016) infiere que la respuesta positiva del consumidor ante un bien o servicio es un referente esencial para un resultado exitoso en las actividades empresariales. La norma ISO 9001 (2015) también afirma que la organización debe ir monitoreando las impresiones por parte de los usuarios de la manera en que se les brinda lo prometido respecto a sus necesidades y expectativas.

El personal de seguridad, presta protección, sin embargo, cuando no dispone de recursos queda incapacitado y es ahí donde uno ve la necesidad de requerir personal policial, Bouranta et al. (2015) Sin embargo es necesario, manifestar que la protección ciudadana está en base a los reglamentos y políticas ya establecidas. Madan y Nalla. (2015)

Ospina Pinzón & Gil Saura (2011) plantean que las expectativas se producen previo a vivir la experiencia y es lo que se espera, además funciona como referente para contrastar y evaluar, en cambio la percepción del usuario, es el efecto de experiencias recientes. Referente a las expectativas del usuario influyen de manera que generan un impacto ya sea positivo o no en su aceptación. Las resultantes de la satisfacción, las quejas: son manifestaciones de disconformidad o insatisfacción que se hacen escuchar a través de reclamaciones.

La lealtad: es el aumento de la satisfacción lo que conlleva a una integración exitosa entre el cliente y la empresa. Andreassen et al. (2001) es uno de los tantos autores, que estiman la validez y confiabilidad del modelo (Swedish Customer Satisfaction Barometer, SCSB) que permite comprobar si hay relación entre las dimensiones y la satisfacción del cliente, concluyendo que es un buen método para que la organización descubra sus defectos en lo que brinda y proporcione satisfacción a través de sus mecanismos de retroalimentación.

Las dimensiones de la satisfacción son: satisfacción del cuidado, satisfacción del trato y confianza, Kotler & Keller (2006)

La satisfacción del cuidado, se enfoca en las diversas atenciones que reciben los ciudadanos en su vecindario, donde promueven el trabajo de todos y el personal está atento de cualquier extraño movimiento.

La satisfacción del trato, son las formas como los serenazgos se comunican con los vecinos de un lugar, manteniendo el respeto, buena comunicación y empatía.

Confianza, es lo que muchas veces una busca, ser protegido, tener confianza en el trabajo de los serenos, sentir confianza en las políticas públicas del estado, Rojas (2017)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente será de tipo aplicada , paradigma positivista porque según Hernández et al. (2014) vamos a plantear recomendaciones con la finalidad de que se solucionen de modo práctico los problemas relacionados a la calidad de servicio de serenazgo y la satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago 2020. De enfoque cuantitativo, nivel correlacional ya que analiza la relación que puede existir entre la variable calidad de servicio de serenazgo y satisfacción de los usuarios.

El diseño del estudio no experimental es de corte transversal, ya que según Aquino Mercado & Galvez Benavides (2018) es realizada una sola vez y los datos serán recopilados en un solo corte de periodo. Investigación no experimental porque como afirman Hernández et al. (2010) la finalidad principal es observar los fenómenos para después analizarlos, evaluar la situación o fenómeno tal y como ocurren en un marco natural, sin la injerencia directa del investigador; en otras palabras, no se manipulan las variables dependientes ya que éstas han sucedido.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variables

Dónde:

M = Vecinos del sector 2 del Distrito Santiago de Surco.

V1=Calidad de servicio de serenazgo de categoría independiente.

V2 = Satisfacción de los vecinos de categoría dependiente.

r = Indica la relación entre ambas variables.

3.2.2 Operacionalización

Definición conceptual:

Variable independiente: calidad de servicio de serenazgo

Crosby (1987) define la calidad como la correspondencia de las expectativas requeridas, lo que se considera necesario debe estar instaurado por completo para que no ocasione disconformidad; las exámenes deben ser realizadas seguidamente para decidir el grado de conveniencia; la no conformidad identificada es una escasez de calidad. Ahora bien, la calidad del servicio se determina por la interrelación entre un cliente y los recursos que componen la institución que brinda el servicio.

El servicio del personal sereno se articula con múltiples entidades públicas y privadas (Policía nacional, cuerpo general de bomberos, Ministerio Público), trabajan con el apoyo de juntas vecinales para una eficaz monitorización y erradicación de la victimización, debiéndose tomar en cuenta la impresión de la ciudadanía frente a esta problemática social, ya que nos proporcionara información notable en relación a la calidad de servicio del serenazgo.

Variable dependiente: satisfacción de los vecinos

Kotler & Keller (2006) alude a la satisfacción como el sentir que surge del cumplimiento de las promesas ofrecidas lo que depende del rendimiento percibido y las expectativas que tenga el usuario. Si el rendimiento se muestra disminuido ante las expectativas, provocará insatisfacción en el cliente. Si el rendimiento corresponde a las expectativas, se dará por satisfecho, si el rendimiento excede las expectativas, el cliente estará muy complacido.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La presente indagación conformada por 204 vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco entre los 18 a 65 años edad, los cuales son usuarios de la localidad que manifiestan su opinión sobre las atenciones recibidas

- **Criterio de inclusión:** Personas entre los 18 a 65 años, vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco.
- **Criterio de exclusión:** Personas menores de edad o incluidas en otros rangos etarios y que no sean vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco.

3.3.2 Muestra

La muestra se integra por 134 vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco entre los 18 a 65 años, los cuales son usuarios del servicio de Seguridad Ciudadana brindado por la Municipalidad Distrital 2021.

3.3.3 Muestreo

Para determinar la muestra, se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple o al azar, con el único fin de que los que fueron partícipes de nuestro estudio merezcan recibir por igual la oportunidad de ser seleccionados.

3.3.4 Unidad de análisis

Vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se utilizará será la encuesta y será aplicada a los 134 vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco.

3.4.2 Instrumento

Son todos aquellos objetos materiales que nos dan la facilidad para poder determinar una respuesta de lo que observamos (Carrasco Díaz, 2006).

El instrumento que será utilizado para medir ambas variables será el cuestionario, constituido de preguntas cerradas (22 ítems para la variable calidad de servicio del serenazgo, 12 ítems para la variable satisfacción de los vecinos), la variable calidad de servicio de serenazgo estará conformada por 5 dimensiones

con la escala ordinal de Likert; y para la satisfacción de los usuarios se medirán 3 dimensiones categorizadas en la misma escala antes mencionada. El instrumento está supeditado a la opinión referida por profesionales especialistas y calificados, consiguiendo la validación mediante el coeficiente del alfa de cronbach, a fin de obtener su análisis de confiabilidad se ejecutó la aplicación a la muestra de estudio y luego los datos recopilados fueron representados de manera más organizada y eficiente en elementos visuales.

3.4.3 Validez

La validez de un instrumento se determina a partir de aplicarla y obtener los resultados, así mismo será más confiable cuanto más objetivo, más de preciso y veraz sean los datos que necesitamos conocer (Carrasco Díaz, 2006) .

Cada instrumento se validará a través de juicio de expertos.

Validadores	Experto	Resultado
Dr. Juan Godoy caso	Temático	Aplicable
Dra. Any Zarela Vásquez Zea	Metodóloga	Aplicable
Dr. Javier Román Quispe Martínez	Metodólogo	Aplicable

Nota: los datos se obtuvieron de los certificados de validez.

3.4.4 Confiabilidad

Es la característica que posee la herramienta de recolección de datos que al realizárselo al mismo objeto de estudio o diferente, una o más veces proporcionaran resultados que no varían en el tiempo (Carrasco, 2006). Para decidir la confiabilidad del cuestionario, se usa el coeficiente Alfa de Cronbach, que sirve para correlacionar las variables a fin de establecer la confiabilidad de cada componente del instrumento.

Regla de decisión de Alfa de Cronbach

Se dirige hacia la consistencia interna en este caso el cuestionario, es un coeficiente

de correlación al cuadrado y determina si hay semejanza en los ítems sacando un promedio entre todas las correlaciones resultantes de las preguntas. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 representa que no es confiable y 1 significa altamente confiable, siendo una confiabilidad considerable a partir de 0,80. Se usa para comprobar si el instrumento evaluado recopila información sesgada y por consiguiente conllevaría a interpretar los datos con imprecisión y fallas, o si en todo caso es un método confiable que mide con exactitud.

En esta fiabilidad del instrumento se pudo obtener que las preguntas de la variable calidad de atención está compuesta por 22 ítems, obtuvo un puntaje de ,932. Indicando que es confiable y la variable satisfacción de 12 ítems ,816, esto se aplicó en 20 usuarios de un distrito de. San Juan de Lurigancho

3.5 Procedimientos

La información se recolectará a través de la encuesta casa por casa a los vecinos de la Urbanización La Libertad del distrito Santiago de surco.

Para lo cual se realizarán las coordinaciones previas con la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, Gerencia de Seguridad Ciudadana y gerencia de participación vecinal y se solicitará autorización para la ejecución de la investigación mediante un documento.

Por otro lado, se articulará con el Comité de vecinos del distrito para el mapeo de la urbanización La Libertad.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos se procesarán y se presentarán a través de tablas y figuras estadísticas en Excel y se utilizará el programa estadístico SPSS V26.

Para la comprobación de las hipótesis, se empleará el estadístico Rho de Spearman cuya importancia radica en evaluar el paralelismo lineal entre dos variables: calidad del servicio de serenazgo y satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad del distrito Santiago de surco, Para calcular los datos deben estar ordenados y que dicho paralelismo no sea aleatorizado.

3.7 Aspectos éticos:

Se garantizará la calidad ética de la investigación, aplicando los principios:

Principio de autonomía: se sustenta en que para empezar se solicitó la autorización de la Municipalidad distrital de Santiago de surco, para poder realizar la investigación, cuyos resultados serán compartidos.

Principio de justicia: Los individuos que fueron el objeto de estudio de la investigación tiene igual probabilidad de ser seleccionados, y contemplan los mismos derechos de manera igual e independiente.

Principio de Beneficencia: Al término de la presente investigación, se proporcionará a la municipalidad distrital de Santiago de surco, los resultados que se obtengan a fin de que sirva como referente y a consideración de las autoridades pertinentes a bien tomar las recomendaciones a favor de la sociedad que vive situaciones de riesgo.

Principio de No maleficencia: Se tomaron las precauciones necesarias para que en el actual contexto social que nos encontramos no provoquemos ningún perjuicio que incida en el grupo de estudio que contribuyo a la realización de esta investigación.

IV. RESULTADOS

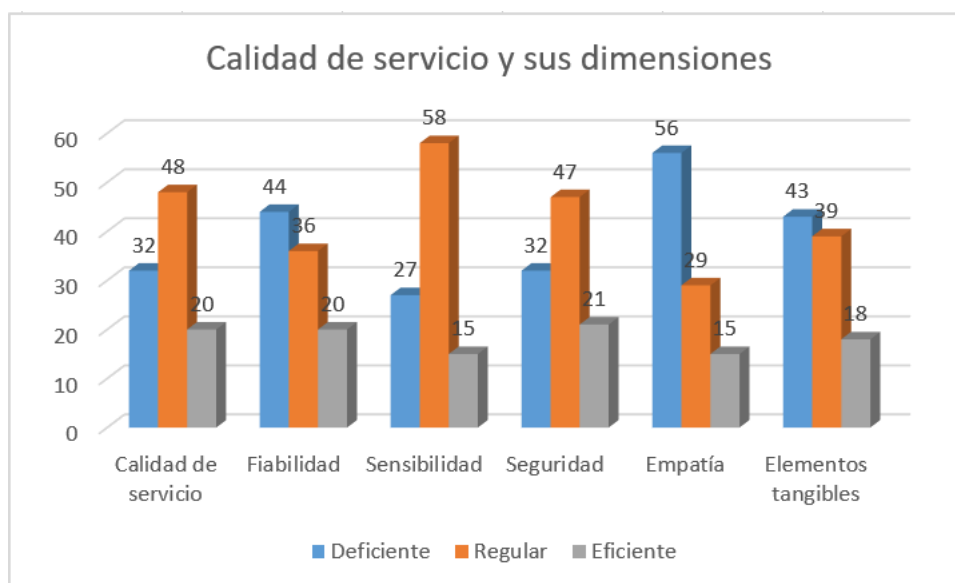
Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Nivel	Calidad de servicio		D1 Fiabilidad		D2 Sensibilidad		D3 Seguridad		D4 Empatía		D5 Elementos tangibles	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	Deficiente	44	32	58	44	37	27	44	32	76	56	57
Regular	64	48	48	36	78	58	64	47	38	29	52	39
Eficiente	26	20	28	20	19	15	26	21	20	15	25	18
Total	134	100	134	100	134	100	134	100	134	100	134	100

Figura 1

Distribución de porcentajes calidad de servicio y sus dimensiones



En la tabla y figura 1 observamos que de los 134 encuestados, 64 usuarios del distrito calificaron que la calidad es regular y el 32 % es deficiente. Llama la atención, que muchos de ellos han sufrido un asalto a mano armada y se han

sentido desprotegidos por parte de los serenazgos. Solo un grupo pequeño manifestó estar contento e indicaron que es eficiente en un 20%.

Por otro lado, en la dimensión Fiabilidad, observamos que de los 134 encuestados, 58 usuarios del distrito calificaron que la fiabilidad es deficiente con 44 % y regular con 36%. Como se aprecia la falta de seguridad hace que ellos no perciban una fiabilidad de los serenazgos y solo un grupo pequeño manifestó estar contento e indicaron que es eficiente en un 20%.

En la segunda dimensión sensibilidad, observamos que de los 134 encuestados, sensibilidad percibida por los vecinos es deficiente con 27 % y regular con 58% y es eficiente en un 15%.

En la tercera dimensión seguridad, observamos que de los 134 encuestados, 58 usuarios del distrito calificaron que la seguridad es deficiente con 32 % y regular con 47%. Como se aprecia la falta de seguridad hace que ellos no perciban protección de los serenazgos y solo un grupo pequeño manifestó estar contento e indicaron que es eficiente en un 21%. Esto es de todos los días, al ver las noticias ya ningún distrito se siente protegido, la vida de los ciudadanos no vale, no le consideran solo pasan por alto.

En la cuarta dimensión empatía, observamos que de los 134 encuestados, 76 usuarios del distrito calificaron que la empatía de los serenazgos del distrito de la Libertad, Santiago de Surco es deficiente con 56 % y regular con 29%. Muchos de ellos no muestran empatía, sin embargo, solo algunos de ellos serán el 15%.

En la quinta dimensión elementos tangibles, observamos que de los 134 encuestados, 57 usuarios del distrito calificaron que los elementos tangibles que usan los serenazgos no son los oportunos, por eso manifiestan que los elementos tangibles son deficientes con 43 % y regular con 39%, algunos de ellos manifestaron que si cuentan con elementos tangibles eficientes de 18%.

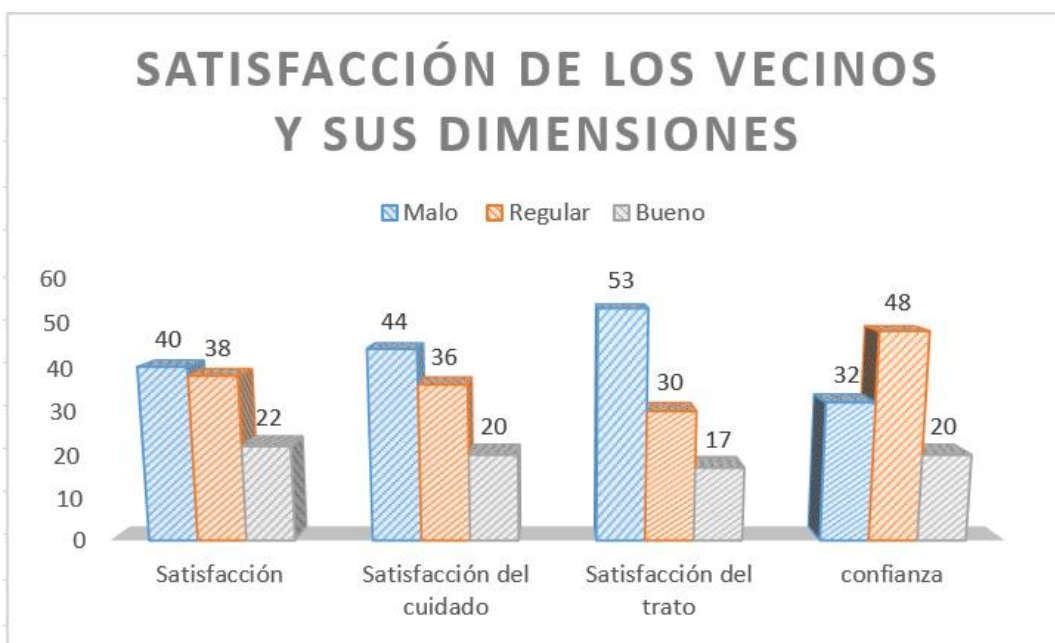
Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción y sus dimensiones.

Nivel	Satisfacción		D1 Satisfacción del cuidado		D2 Satisfacción del Trato		D3 Confianza	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Malo	54	40	60	44	70	53	44	32
Regular	50	38	48	36	40	30	64	48
Bueno	30	22	26	20	24	17	26	20
Total	134	100	134	100	134	100	134	100

Figura 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción y sus dimensiones



Interpretación: En la tabla 2 figura 2 observamos que de los 134 encuestados, manifestaron que la satisfacción de los vecinos según su percepción de los 54 (40

%) es malo y es regular con (38%). solo un grupo minoritario percibieron una satisfacción buena en un 22%.

En cuanto a la primera dimensión satisfacción del cuidado, los vecinos de la Urbanización la Libertad, manifestaron que la satisfacción del trato es mala en un 44%, es regular en un 36 % y buena en un 22%. Eso como se ve en las noticias, están inseguros hasta de detenerse en la puerta de sus casas.

En cuanto a la dimensión satisfacción del trato, los vecinos de la Urbanización la Libertad, manifestaron que la satisfacción del cuidado es mala en un 53%, es regular en un 30 % y buena en un 17%. La delincuencia se incrementa día a día, sin embargo, cuando los vecinos realizan una llamada los serenazgos no tienen buena comunicación

Finalmente, en cuanto a la dimensión confianza, los vecinos de la Urbanización la Libertad, manifestaron que la confianza con el serenazgo del distrito ha disminuido por varios cambios que han arremetido, siendo uno de ellos el alto incremento de asalto, siendo malo en un 32%, es regular en un 48 % y buena en un 20%.

Tabla 3

Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smimov entre la calidad de atención y satisfacción de los vecinos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,812	134	,000
Fiabilidad	,342	134	,000
Sensibilidad	,527	134	,000
Seguridad	,981	134	,000
Empatía	,346	134	,000
Elementos tangibles	,817	134	,000
Satisfacción	,577	134	,000

En el desarrollo de la prueba de normalidad, se utilizó el estadístico de Kolmogorov – Smimov. Esto resultó tener un valor menor que el de 0.05 indicando que no tiene una normalidad, resultando ser paramétrica en concluyente se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Análisis inferencial:

Hipótesis general

H0: La calidad del servicio de serenazgo no se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021.

Hi: La calidad del servicio de serenazgo se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021.

Tabla 4

Correlación de Spearman de calidad del servicio de serenazgo con la satisfacción de los vecinos: Rho de Spearman

		Satisfacción de los vecinos	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	C. de correlación	,774**
		Sig (valor p)	,000
		N	134

En la tabla 4, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, señalando un coeficiente de correlación de ,774** que indica la existencia de una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los vecinos, asimismo muestra una significancia bilateral de $(p = 0.000) \leq 0.05$, por lo tanto; se acepta la hipótesis de investigación, lo cual nos permite inferir que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción

Variable	Dimensión	Coeficiente	Satisfacción
Calidad de servicio de serenazgo	D1. Fiabilidad	Correlación Spearman	0.560**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	134
	D2. sensibilidad	Correlación Spearman	0.478**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	134
	D3. Seguridad	Correlación Spearman	0.463**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	134
	D4. Empatía	Correlación Spearman	0.367**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	134
	D5. Elementos tangibles	Correlación Spearman	0.456**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	134

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados presentados en la Tabla 05 nos indican que existen correlaciones significativas de forma positiva y directa, siendo la mayor con satisfacción, seguido de elementos tangibles y etc. por lo tanto se acepta las Hipótesis alterna, negamos la hipótesis nula en todos los casos, porque los valores resultantes son menor que 0.05.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021, de manera positiva en un 56%

H2: Existe relación significativa entre la sensibilidad con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021 de forma positiva y moderada en un 47%.

H3: Existe relación significativa entre la seguridad con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021, de forma positiva y moderada en un 46%.

H4: Existe relación significativa entre la empatía con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021, de forma positiva y moderada en un 36%.

H5: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2021, de forma positiva y moderada en un 45 %.

V. DISCUSIÓN

En esta sección parangonamos de forma sintetizada nuestros resultados obtenidos referente a los alcanzados en otros trabajos cuyo contenido es semejante, los mismos que están incluidos en los antecedentes.

En cuanto al objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio de serenazgo que brinda la municipalidad de Surco y la satisfacción percibida por la población en el actual contexto social. De los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento, se procedió a realizar la prueba de fiabilidad del mismo en el software SPSS versión 26. De los resultados observamos que de los 134 encuestados, 64 usuarios del distrito calificaron que la calidad es regular y el 32 % es deficiente. Llama la atención, que muchos de ellos han sufrido un asalto a mano armada y se han sentido desprotegidos por parte de los serenazgos. Solo un grupo pequeño manifestó estar contento e indicaron que es eficiente en un 20%.

Por consiguiente Chung y García (2017) mencionan que para maximizar el servicio en los ayuntamientos se requiere tomar a consideración los elementos para seleccionar el personal idóneo, disminuyendo cualquier proceso administrativo lento y la agrupación de los consumidores con el objetivo de optimizar planeamientos que repercutan en el servicio para cada área y generar un buen impacto y aceptación del usuario . Para valorar la prestación de un servicio y que se den en condiciones óptimas , la contribución de Parasuraman et al. (1991) refiere que, son las competencias que poseen las entidades produciendo valor de intercambio para los ciudadanos respecto de las atenciones que fomentan a través de los elementos tangibles, originando fiabilidad, sensibilidad , previendo de seguridad, con una relación de empatía.

Asimismo, Mejías Acosta & Manrique Chirkova (2011) refiere que para medir la satisfacción del usuario, en si esto debe ser el objetivo principal de una entidad, ejecutar medidas para obtener niveles elevados de satisfacción en sus clientes a través del servicio ofrecido mediante las sensaciones experimentadas en el proceso desarrollándose las expectativas y la percepción, como consecuencia a la valuación del servicio surgen las quejas y lealtad. La prueba descriptiva de frecuencia que

permite especificar las variables de estudio muestra para la variable calidad de servicio un nivel bajo=41,0%, nivel medio=35,1% y un nivel alto= 23,9%; lo cual guarda relación con el resultado de Borja Quezada (2020) donde la mayoría de ciudadanos encuestados de (100) corresponde al 59,9% considerando la calidad de servicio de nivel medio, (57) corresponden al 34,1% de nivel bajo y (10) que corresponden al 6,0% de nivel alto; lo cual permite inferir, que los niveles bajo y medio tienen mayor preponderancia respecto de la calidad del servicio de serenazgo lo que se refleja en las falencias de capacitaciones, retardada respuesta operativa, generando una percepción negativa de los ciudadanos como también lo menciona Castillo Salazar et al. (2020) concluyendo que la calidad de servicios es de un nivel bajo por las deficiencias y nudos críticos los cuales repercuten insatisfactoriamente en el crecimiento, en la gestión y desarrollo del ayuntamiento. Por otro lado; la variable satisfacción de los vecinos tiene como resultados encontrados posterior a la evaluación un nivel medio=38,8%, un nivel bajo=36,6% y un nivel alto=24,6%, comparando estos niveles con el estudio realizado por Pomier Rocha (2019) el cual obtiene como valores de aceptación un promedio de 5,8% en una escala del 1 al 10 identificándose que la mayoría está parcialmente satisfecha con el servicio y la calidad en la atención concluyendo que estos resultados deben servir como evidencia de un desempeño relativamente bajo que debería mejorarse lo que difiere con Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) quienes nos mencionan que todos los organismos brindan una gestión de calidad notable, considerando en un primer momento que cumplen con la realización de lo ofrecido en el momento establecido, la responsabilidad, y correcto funcionamiento que tienen al ejecutar sus deberes.

Referente a los resultados de la hipótesis específica 01, se concluye que el grado de relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco, es de regular significancia. Haciendo una contrastación con lo señalado por Martínez San Miguel (2018), donde el 46,2% de ciudadanos del municipio de Ica consideran la dimensión de fiabilidad de nivel regular es decir que aún no se prestan óptimamente la atención prometida persistiendo falencias como falta de interés o disposición para ayudar ante algún problema, también los usuarios perciben que no se brinda los servicios

en el tiempo ofrecido y tampoco dan facilidades cuando se les presentan inconvenientes de tal forma que ellos notan indiferencia por parte del personal . Asimismo, este resultado presenta cierta concordancia con la investigación de Borja Quezada (2020) quien concluyo que la mayoría de las personas consultadas percibieron la fiabilidad en un nivel bajo lo cual muestra la poca confianza en la habilidad del personal sereno para abordar eficientemente el servicio prometido. Del mismo modo, Castillo Salazar et al. (2020) menciona que los nudos críticos identificados en la misma dimensión en la municipalidad según la opinión del 50% de los ciudadanos tiene dificultades para acceder a los servicios a través de la atención virtual. En ese marco, en esta investigación se encontró también una baja significatividad entre ambas variables de estudio.

Con relación a la hipótesis específica 02, concluyo que el grado de relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de surco, es de alta significancia, en ese sentido el estudio ha demostrado que la mayor parte de los ciudadanos considera que de los 134 encuestados, 58 usuarios del distrito calificaron que la fiabilidad es deficiente con 44 % y regular con 36% . Como se aprecia la falta de seguridad hace que ellos no perciban una fiabilidad de los serenazgos y solo un grupo pequeño manifestó estar contento e indicaron que es eficiente en un 20%.

Sin embargo, este resultado tiene concordancia con el de Aquino Mercado & Galvez Benavides (2018) con respecto a la calidad de servicio según la dimensión sensibilidad, donde el 25.67% lo considera de bajo nivel y por consiguiente esto indicaría una mala atención lo que conlleva que ante algún suceso ya sea un agravio, atentando o cualquier otro acontecimiento no se intervenga con rapidez.

Asimismo este estudio guarda relación con lo que concluye Castillo Salazar et al. (2020) en la dimensión sensibilidad o capacidad de respuesta el 53% de las personas consultadas encuentra deficiente el manejo respecto de dar alguna salida o resolver reclamos por parte de los trabajadores a las exigencias de los usuarios. El mismo que genera una discrepancia con el estudio de Ekaabi et al. (2020) quienes refieren se tome como evidencia sus resultados para inferir que la calidad

del servicio de vigilancia inteligente, al menos para los Emiratos Árabes Unidos, tiene un impacto bueno y significativo en la satisfacción del usuario identificándose que la dimensión convencional de SERVQUAL sobre capacidad de respuesta (sensibilidad) es la dimensión significativa para influir en la aceptación del cliente en las investigaciones de calidad del servicio en seguridad ciudadana .

Respecto a la hipótesis específica 03, se concluyó que el grado de relación entre la seguridad y la satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de surco, es de alta significancia. Asimismo Matsumoto Nishizawa (2014) indica que una de las brechas más significativas respecto de la calidad del servicio en la empresa Ayuda Experto , es la seguridad, con un resultado de -8,88 respectivamente, recomendando que se establezcan estrategias de mejora en cuanto a la atención brindada, ya que todo radica en la importancia que el personal deba manejar y conocer todas sus funciones , para que de este modo, pueda accionar y desempeñar su papel de forma adecuada.

Así tenemos que este resultado guarda concordancia con lo señalado por Zeithaml et al. (1993) en donde mencionan que el origen de muchos trabajos de servicio, plantean que la satisfacción del usuario mejora cuando los empleados trabajan en equipo. Los cuales al sentirse apoyados y contar con un equipo que los respalda están mejor preparados para proporcionar un servicio de alta calidad. De igual manera, lo antes mencionado tiene concordancia con lo que concluye Tapia Cruz (2016) en donde el personal del municipio que tiene desarrolladas las habilidades y competencias necesarias para desempeñarse eficientemente y con buen trato, produce resultados que contribuyen a maximizar la atención pública. Es necesario para ello fomentar el desarrollo con capacitaciones a los prestadores municipales. Más del 50% de las dimensiones e indicadores valuados son asociados a la destreza que posee el servidor de la institución para el logro de los resultados. Por consiguiente, Montalvo (2009) menciona que para no incurrir en un rechazo o insatisfacción del ciudadano, lo cual se traduce en ineficiencias en materia de seguridad ciudadana, es necesario tener en cuenta que los individuos que han sido victimizados en algún momento , son los que reportan niveles pobres de aceptación con los servicios municipales que aquellos quienes no han sido agraviados. Esto

permite determinar que los individuos atribuyen sus problemas con la seguridad, en parte, al desempeño deficiente de la gestión municipal.

Acerca de la hipótesis específica 04, se concluyó que el grado de relación entre la empatía y la satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco, es de alta significancia. En ese sentido, el estudio ha demostrado que el 56,7% perciben la empatía de bajo nivel. Es decir, la calidad de atención no satisface las exigencias de la ciudadanía porque lo que ello tiene una influencia negativa en los usuarios, dado que existen notorios niveles de indiferencia, falta de cuidado y atención individualizada, que se brinda al público. Sin embargo esto es discordante con la investigación de De la Peña Salas (2014) donde obtiene como resultados que la empatía que trasmite el personal del centro de servicios sociales comunitarios de un centro municipal es la mejor valorada ya que tiene una puntuación media de 4.64 considerado como excelente por el 76,4% de la muestra. Lo que concuerda con lo que dice Matute Narro (2018) donde el 73.8% de los pobladores encuentran en un nivel bueno esta dimensión ya que el área de seguridad ciudadana sabe y conoce cuales son las necesidades de la población, toda vez que se cuenta con un personal más preparado y capacitado desempeñando sus funciones de forma eficaz y sosteniendo una actitud de predisposición y ayuda ante una situación de riesgo. Asimismo cabe resaltar que el estudio de Borja Quezada (2020) concluye que la mayoría (105) 62,9% de los encuestados consideraron a la empatía de un nivel medio, esto evidencia que escasas veces el personal de serenazgo toma preocupación por un servicio individualizado a los vecinos faltando a los horarios y turnos instaurados.

Finalmente, referente a la hipótesis específica 05, se concluye que el estadístico Rho de Spearman señala un coeficiente de correlación de 567** y una significancia bilateral de $(p = 0.000) \leq 0.05$ que determina que existe una correlación positiva media entre los elementos tangibles y la satisfacción de los vecinos, en tanto que nos permite inferir que los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los vecinos. Este resultado es similar a lo hallado por Martínez San Miguel (2018) que muestra el coeficiente Rho de Spearman de 0,404 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es

0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, afirma que existe relación significativa y directa entre los elementos tangibles de los trabajadores con respecto a la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. Asimismo, de acuerdo a nuestro estudio obtuvimos que los vecinos tienen una percepción de un nivel medio y bajo sobre los elementos tangibles, lo cual se condice con el estudio de Diez de los Ríos Mesa (2019) que para la dimensión equipamiento tangible ejerce un efecto negativo sobre calidad de servicio (-0,165). Por tanto, se puede considerar que en seguridad ciudadana se interpreta que los equipos que utiliza el personal no son los adecuados o no se encuentran en un buen estado para realizar operaciones efectivas, así como también se identificó la escases de equipos para realizar sus labores habituales y esto podría ser el motivo más relevante para no brindar un servicio satisfactorio para los ciudadanos y que esto influya en una percepción de tipo negativa debido al descontento e insatisfacción con el mal gestionamiento. Lo cual se reafirma con lo que menciona Castillo Salazar et al. (2020) en la dimensión elementos tangibles el 54% considera que los equipo no son visualmente atractivos, que los trabajadores no cuentan con uniforme adecuado (46%), que las instalaciones y equipos tecnológicos no son modernas (57% y 56%), respectivamente. Este resultado de la evaluación nos muestra que existe una débil y baja solidez en la gestión de la calidad de los servicios en este aspecto, evaluado del departamento de seguridad ciudadana, por lo que podemos concluir que dicho criterio de calidad del servicio del departamento seguridad ciudadana es baja o deficiente.

VI. CONCLUSIONES

Primera: según el objetivo se logró determinar que existe relación significativa entre la calidad del servicio de serenazgo y satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco.

Segunda: según el objetivo 1, se encontró que la fiabilidad del serenazgo y la satisfacción de los vecinos de la Urbanización, existe relación. Eso se manifiesta que es deficiente con 44 % y regular con 36% . Como se aprecia la falta de seguridad hace que ellos no perciban una fiabilidad de los serenazgos y solo un grupo pequeño manifestó estar contento e indicaron que es eficiente en un 20%.

Tercera: según el objetivo 2, se encontró la existencia de la sensibilidad del personal de serenazgo y la satisfacción de los vecinos.

Cuarta: según el objetivo 3, se encontró respuesta de significancia, entre la seguridad del personal de serenazgo y la satisfacción de los vecinos. Cuando los vecinos observan que el personal realiza su trabajo de forma eficiente, sienten que están seguros.

Quinta: según el objetivo 4, existe relación positiva alta entre la empatía mostrada por el personal de serenazgo y la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco.

Sexto: según el objetivo 5, se encontró que existe relación positiva media entre los elementos tangibles del personal de serenazgo y la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco. Por eso manifiestan que los elementos tangibles son deficientes con 43 % y regular con 39%, algunos de ellos manifestaron que si cuentan con elementos tangibles eficientes de 18%.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al Gobierno Regional de Lima Metropolitana, que contribuya con la implementación de recursos tangibles para maximizar la calidad. Gestionar un plan de desarrollo del talento humano que labora en las municipalidades para que ello repercuta en la atención brindada y en la satisfacción del usuario.

Segunda: A la Municipalidad de Santiago de surco, cumplir con el mejoramiento de la calidad del servicio, propiciar el trabajo en equipo para garantizar un mayor conocimiento y se puedan generar estrategias consensuadas y planificadas a fin de dar una respuesta oportuna y eficiente.

Tercera: Se recomienda realizar más trabajos, para determinar la relación entre la calidad de servicio de serenazgo y satisfacción de los vecinos en otros escenarios de estudio y periodo de tiempo para contrastar con los resultados que se hallaron en el distrito de Santiago de surco, para reafirmar u objetar el empleo de tales ordenamientos teóricos.

Cuarta: A los trabajadores de la municipalidad, capacitarse de manera continua brindar un óptimo servicio de acuerdo a las demandas y exigencias de los ciudadanos.

Quinta: A los usuarios del municipio, comunicar su malestar o inconformidad con el servicio o cualquier otro motivo para que los responsables puedan mejorar y cambiar ciertos nudos críticos que se presenten y los usuarios no se vean perjudicados e insatisfechos.

Sexta: Finalmente, se considera este estudio como referente para realizar más estudios con un nivel de profundidad mayor y que ellos contribuyan a un proceso de retroalimentación y generar un impacto positivo que es necesario para el modelo de gestión pública del país; un modelo enfocado en el ciudadano y las necesidades que tienen los mismos.

REFERENCIAS

- Alegre, M., Alata, P., & Oshige, C. (2017). Encuesta Lima Como Vamos. *Observatorio Ciudadanaoo*, 223–224(SPEC. ISS.), 176–179. <https://doi.org/10.1016/j.nimb.2004.04.036>
- Andreasse, T., Cha, J., Gustaffson, A., Johnson, M., & Lervik, L. (2001). The Evolution and Future of National Customer Satisfaction Index Models. *Journal of Economic Psychology*, 22(2), 217–245.
- Aquino, S. emiliano, & Galvez Benavides, K. H. (2018). “Calidad de servicio en seguridad ciudadana a los pobladores del anexo Fujimori I, Distrito salaverry , 2017.” *Computers and Industrial Engineering*, 2(January), 6. <http://ieeauthorcenter.ieee.org/wp-content/uploads/IEEE-Reference-Guide.pdf%0Ahttp://wwwlib.murdoch.edu.au/find/citation/ieee.html%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cie.2019.07.022%0Ahttps://github.com/ethereum/wiki/wiki/WHITE-Paper%0Ahttps://tore.tuhh.de/hand>
- Bardales Perales, Y. L. (2016). *Evaluación De La Calidad desde la percepcion del usuario externo, centro de salud Monsefú - Chiclayo, 2016*. 107. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/334/1/TL_CastellanosSirlopuRuperto_SozaCarrilloFiorella.pdf
- Belás, J., & Gabčová, L. (2016). The relationship among customer satisfaction, loyalty and financial performance of commercial banks. *E a M: Ekonomie a Management*, 19(1), 132–147. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2016-1-010>
- Blackburn, R., & Rosen, B. (1993). *Total quality and human resources management: - ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/210526293?accountid%o=%o14484>
- Blázquez, A. (2013). Un modelo de pensamiento estratégico para favorecer la gestión del cambio en las organizaciones. *AD-Minister*, 23, 9–24.
- Borja, D. (2020). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Facultad De Ciencias Sociales Escuela Profesional De Trabajo Social. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Facultad De Ciencias Sociales Escuela Profesional De Sociología*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3055>
- Bourne, P. (2016). Customer Satisfaction of Policing the Jamaican Society: Using

- SERVQUAL to Evaluate Customer Satisfaction. *Journal of Healthcare Communications*, 1(3), 1–16. <https://doi.org/10.4172/2472-1654.100025>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*.
- Casiano, D. & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157–165. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castillo, N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chikwawawa, C. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 9(4), p8840. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.9.04.2019.p8840>
- Chinchilla, L., & Vorndran, D. (2018). Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe. -*BID- Banco Interamericano de Desarrollo*. www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/LChinchilla_SegCiud_Nov2018_FINAL.pdf
- Chung y García. (2017). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. In *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/%0Ahttp://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621965>
- Combe, J. P. (2021). *Plan de acción Distrital de seguridad ciudadana del distrito Santiago de surco*. 148, 148–162.
- Crosby, P. (1987). La calidad no cuesta. In *International Journal of Industrial Ergonomics* (Vol. 3, Issue 1). <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20164618%5Cnhttp://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0169814108001443%5Cnhttp://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0211563806740299?via=sd&cc=y>
- De la Peña Salas, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro

- Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 115–125. https://doi.org/10.5209/rev_cuts.2014.v27.n1.42386
- Diez F. (2019). *Desarrollo y validación de técnicas avanzadas para la evaluación de la calidad del servicio percibida por el usuario en transportes públicos*.
- Ekaabi, M., Khalid, K., & Davidson, R. (2020). The service quality and satisfaction of smart policing in the UAE. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1751904>
- Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience on JSTOR*. *Journal of Marketing*. <https://www.jstor.org/stable/1252129>
- Garvin, D.(1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality Harvard Business Review Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 87603, 17 y 50–51.
- Gronroos, C. (1990). *Marketing y gestion de servicios* (Vol. 148).
- Haya de la Torre de la Rosa, A. (2021). *Plan bicentenario : El Peru hacia el 2021*. 148, 148–162.
- Hernandez, W. (2016). Delincuencia común y seguridad ciudadana en el Perú: Políticas de prevención y control. *Metas Del Perú Al Bicentenario*. <http://www.consortio.edu.pe/metlas-bicentenario/descarga-capitulos/Metas-del-Peru-al-Bicentenario-inseguridad.pdf>
- Hernández, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación Quinta edición*.
- Hernández,R., Fernandez collado, C., & BaptistaLucio, P. (2014). *Metodología de la investigación sexta edicion* (Vol. 53, Issue 9). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hiskey, J. T., & Seligson, M. A. (2003). Pitfalls of power to the people: Decentralization, local government performance, and system support in Bolivia. *Studies in Comparative International Development*, 37(4), 64–88. <https://doi.org/10.1007/BF02686272>
- INEI. (2020). *Estadísticas de Seguridad Ciudadana Marzo - Agosto 2020*. 01, 1–167. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_seguridad_ciudadana_2.pdf

- Instituto Nacional de Estadística e informática. (2017). Anuario Estadístico de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana, 2017 - Visión Departamental, Provincial. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(9), 46–51. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1534/libro.pdf
- ISO 9001. (2015). Norma Internacional ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. *Norma Internacional, Quinta Edi*, 29. <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>[http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas ISO/ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.pdf](http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf)
- Juran, J. (1951). *Quality control handbook*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing 11Decimo primera edición. In *Entelequia: revista interdisciplinar* (Vol. 4, Issue 3). <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2034501.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). Dirección del marketing Decimo segunda edicion. In *Fundamentos de Marketing*.
- Martínez I, L. (2018). Calidad del Servicio de Atención al Público y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguíña, Ica 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
- Matsumoto,R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Matute, J. (2018). Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018. *Universidad César Vallejo*.
- Mejías Acosta, A. A., & Manrique Chirkova, S. (2011). Dimensions of customers satisfaction at Universities Banks: an approach using factors analysis. *Ingeniería Industrial*, XXXII(1), 43–47.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2014). Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, Seguridad para Todos. *Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de La Violencia y El Delito* 8, 8(0), 1–96.
- Montalvo, D. (2009). *Satisfacción ciudadana con servicios municipales* 1. 1–6.

- Mujica, J. (2016). Victimización sexual múltiple y patrones de victimización en casos de violación a mujeres adolescentes en el Perú. *Revista de Victimología / Journal of Victimology*, 0(3), 43–64. <https://doi.org/10.12827/RVJV.3.02>
- Municipalidad Metropolitana de Lima. (2018). *Plan Regional de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana 2018. 2013.* http://www.munlima.gob.pe/images/coresec/2018/16_ABRIL-18_PRSC_LM_2018_ACTUAL_PARA_RATIFICACIÓN_Us.pdf
- Nº31297, L. (2021). *Normas Legales*. 6–7.
- Oliver, R. (1980). *Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción en JSTOR*. <https://www.jstor.org/stable/3150499>
- Ortiz, M. (2019). Estrategias de intervención para disminuir la violencia y la delincuencia: avances y desafíos en República Dominicana. *Ciencia y Sociedad*, 44(3), 51–67. <https://doi.org/10.22206/cys.2019.v44i3.pp51-67>
- Ospina, S., & Gil Saura, I. (2011). *Índices nacionales de satisfacción del consumidor. Una propuesta de revisión de la literatura*.
- ONU, Comisión de Derechos Humanos "Principios sobre la restitución de las viviendas y el patrimonio de los refugiados y las personas Desplazadas Restitución de viviendas y de patrimonio con motivo del regreso de los refugiados y desplazados internos", Subcomisión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos. 57º Período de sesiones. E/CN.4/Sub.2/2005/17, 28 de junio de 2005.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Understanding Customer Expectations of Service Parasuraman, A.; Berry, Leonard L.; Zeithaml, Valarie A. *Sloan Management Review*, 32(3), 39.
- PNUD. (2013). *Victimización y Percepción de la Seguridad Ciudadana. Sinopsis: Seguridad Ciudadana*, 2. www.undp.org/cpr%0Ahttp://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/crisis-prevention-and-recovery/IssueBriefCitizenSecurity.html%0Ahttp://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/crisis-prevention-and-recovery/IssueBriefCitizenSecurity.html
- Pomier Rocha, D. E. (2019). *Buenos servicios: demandas de ciudadanos más exigentes y mejor informados*.

- Santiago Merino, J. (1999). *La Calidad de Servicio Bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura*. Tesis Doctoral. 517.
<http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2034501.pdf>
- SINASEC. (2009). Plan Nacional De Seguridad ciudadana. *Atencion Primaria*, 60.
- Tapia Cruz, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Euphytica*, 18(2), 22280.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jplph.2009.07.006>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.neps.2015.06.001>
<https://www.abebooks.com/Trease-Evans-Pharmacognosy-13th-Edition-William/14174467122/bd>
- Vela Fernández, M., & Cabrera Cabrera, P. J. (2016). *La Policía Comunitaria Orientada a la Resolución de Problemas como vehículo para asegurar la Gobernanza Local de la Seguridad*.
- Weitz, R. (2007). The Local Connection: Local Government Performance and Satisfaction With Democracy in Argentina. *Http://Dx.Doi.Org/10.1177/0010414006297174*, 41(3), 285–308.
<https://doi.org/10.1177/0010414006297174>
- Westbrook, R. (1987). *Respuestas afectivas basadas en el producto/consumo y procesos posteriores a la compra en JSTOR*.
<https://www.jstor.org/stable/3151636>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (n.d.). *Calidad total en la gestion de servicios* (Vol. 148).

ANEXOS



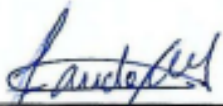
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR (ES)

Yo, Faride Zulema Abed Lazo alumna de la escuela de posgrado y programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo de la filial Ate Vitarte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación de Tesis titulado “Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020”, son:

1. De mi (nuestra) autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 15 de diciembre 2021



Faride Zulema Abed Lazo
D.N.I: 76376021

Anexo 2:

Matriz de operacionalización de variables.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Solución de problemas	1-5	Escala ordinal: (Prueba tipo Likert):	Deficiente (22 a 52)
Sensibilidad	Disposición Comunicación	6-9	Nunca (1) Casi Nunca (2)	Regular (53 a 81)
Seguridad	Confianza Amabilidad	10-13	A veces (3) A menudo (4) Siempre (5)	Eficiente (82 a 110)
Empatía	Escucha activa a los otros Atención personalizada	14-18		
Elementos tangibles	Recurso humano Recurso material	19-22		

Nota. Variable independiente: calidad de servicio del serenazgo.

Anexo 3

Matriz de operacionalización de variables.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Satisfacción del cuidado	Satisface necesidades Grado de atención	1 - 6	Escala ordinal (Prueba tipo Likert): Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) A menudo (4) Siempre (5)	Malo (12 a 28) regular (29 a 44) Bueno (45 a 60)
Satisfacción del trato	Experiencias previas Calidad del servicio	7- 9		
Confianza	Factores individuales Vínculo establecido	10 – 12		

Nota. Variable dependiente: satisfacción de los vecinos.

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020

Autora: Abed Lazo, Faride Zulema

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																																		
<p>Problema general: ¿En qué medida la calidad del servicio de serenazgo se relaciona con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿en qué medida los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020? PE2: ¿en qué medida la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio de Serenazgo y la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.</p> <p>Objetivos específicos OE1: Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020. OE2: Determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.</p>	<p>Hipótesis general: La calidad del servicio de serenazgo se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Los elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020. HE2: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020. HE3: La sensibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la</p>	Variable 1: Calidad de servicio del serenazgo																																		
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de promesas Solución de problemas </td> <td>1-5</td> <td>Escala ordinal: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) A menudo (4) Siempre (5)</td> <td>Deficiente (22 a 52) Regular (53 a 81) Eficiente (82 a 110)</td> </tr> <tr> <td>Sensibilidad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Disposición Comunicación </td> <td>6-9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Confianza Amabilidad </td> <td>10-13</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Escucha activa a los otros Atención personalizada </td> <td>14-18</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Recurso humano Recurso material </td> <td>19-22</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de promesas Solución de problemas 	1-5	Escala ordinal: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) A menudo (4) Siempre (5)	Deficiente (22 a 52) Regular (53 a 81) Eficiente (82 a 110)	Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Disposición Comunicación 	6-9			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Amabilidad 	10-13			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Escucha activa a los otros Atención personalizada 	14-18			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Recurso humano Recurso material 	19-22						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos																																	
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de promesas Solución de problemas 	1-5	Escala ordinal: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) A menudo (4) Siempre (5)	Deficiente (22 a 52) Regular (53 a 81) Eficiente (82 a 110)																																	
Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Disposición Comunicación 	6-9																																			
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Amabilidad 	10-13																																			
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Escucha activa a los otros Atención personalizada 	14-18																																			
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Recurso humano Recurso material 	19-22																																			

Libertad en Santiago de Surco 2020?
 PE3: ¿en qué medida la sensibilidad se relaciona en la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020?
 PE4: ¿en qué medida la seguridad se relaciona con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020?
 PE5: ¿en qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020?

OE3: Determinar la relación de la sensibilidad con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.
 OE4: Determinar la relación de la seguridad con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.
 OE5: Determinar la relación de la empatía con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.

Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.
 HE4: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.
 HE5: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.

Variable 1: calidad de servicio del serenazgo

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: Adaptado de Borja Quezada (2020)

Ámbito de aplicación: Vecinos de la urbanización La Libertad Santiago de Surco

Variable 2: Satisfacción de los vecinos.

Población y muestra

Población: La población estuvo compuesta por La presente indagación conformada por 204 vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco entre los 18 a 65 años edad, los

Variable 2: Satisfacción de los vecinos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Satisfacción del trato	<ul style="list-style-type: none"> Satisface necesidades Grado de atención 	1 - 6	Escala ordinal: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) A menudo (4) Siempre (5)	Malo (12 a 28) Regular (29 a 44) Bueno (45 a 60)
Satisfacción del cuidado	<ul style="list-style-type: none"> Experiencias previas Calidad del servicio 	7 - 9		
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> Factores individuales Vinculo establecido 	10 - 12		

Estadística a utilizar:

Descriptiva: tabla de porcentajes y gráficos estadísticos.

Inferencial: Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

Procesamiento de datos: con la aplicación del paquete estadístico SPSS V26.

<p>Dónde: M = muestra V1 = Calidad de servicio del serenazgo V2 = satisfacción de los vecinos.</p>	<p>cuales son usuarios del servicio de Seguridad Ciudadana brindado por la Municipalidad Distrital 2020.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra: En este caso, el tamaño muestral será de 134 vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco entre los 18 a 65 años, los cuales son usuarios del servicio de Seguridad Ciudadana brindado por la Municipalidad Distrital 2020.</p>	<p>Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Adaptado Martínez San Miguel (2018).</p> <p>Ámbito de aplicación: Vecinos de la urbanización La Libertad Santiago de Surco</p>
---	---	---

Anexo 5: Calculo muestral para determinar la muestra

Para elegir la muestra se utilizó la siguiente formula estadística:

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

N = tamaño de la población (204)

Z = nivel de confianza (95%)

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada (50%)

q = probabilidad de fracaso (50%)

E = precisión o margen de error (5%)

Los resultados hallados para la muestra son de 134 participantes.

Anexo 6: Análisis de las variables calidad de servicio de serenazgo y satisfacción de los vecinos

Confiabilidad de los instrumentos.

Según Hernández, *et al* (2014), “la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200).

Tabla

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolívar, C. (2002)

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables de Calidad de servicios y satisfacción de los vecinos

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N	N° de ítems
Calidad de servicios	0.932	20	22
Satisfacción de los vecinos	0.816	20	12

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla, ambas variables tienen confiabilidad fuerte. Por lo tanto, podemos afirmar que ambos instrumentos son confiables.

Anexo 7: Regla de decisión Rho Spearman

Valor Rho

Valor de rho	Interpretación
-0.801 a 1	Correlación negativa muy alta
-0.601 a 0.800	Correlación negativa alta
-0.401 a 0.600	Correlación negativa media
-0.201 a 0.400	Correlación negativa baja
-0.001 a 0.200	Correlación negativa muy baja
0	
Correlación nula	
0.001 a 0.200	Correlación positiva muy baja
0.201 a 0.400	Correlación positiva baja
0.401 a 0.600	Correlación positiva media
0.601 a 0.800	Correlación positiva alta
0.801 a 1	Correlación positiva muy alta

Fuente: Ccalloca Ccalachua & Chispa Checco (2019)

Anexo 8: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SERENAZGO

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la "Calidad de servicio de serenazgo y la satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos

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

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO DE SERENAZGO							
Dimen siones	Indicadores		1	2	3	4	5
FIABILIDAD	1	El serenazgo está disponible para prestar sus servicios de manera permanente			X		
	2	El serenazgo de su distrito realiza rondas inopinadas.		X			
	3	Cuando ha solicitado la presencia del serenazgo, ellos han acudido en un tiempo de 10 minutos aproximadamente	X				
	4	El personal de serenazgo tiene conocimiento y dominio de su trabajo.			X		
	5	El personal de serenazgo dispone de medios de comunicación confiables.			X		
SENSIBILIDAD	6	El serenazgo realiza campañas de sensibilización sobre la tenencia de mascotas en la población.	X				
	7	El serenazgo acude inmediatamente para atender emergencias.			X		
	8	El serenazgo ha acudido con disposición y amabilidad ante la llamada realizada.			X		
	9	El comportamiento y forma de actuar del serenazgo es cortés e igualitario sin discriminación alguna.					X
SEGURIDAD	10	El comportamiento y forma de actuar del serenazgo frente a algún acontecimiento ofrece seguridad.					X
	11	El serenazgo cumple con los protocolos en las intervenciones.			X		
	12	El serenazgo ofrece alternativas de solución ante casos fuera de su competencia.			X		
	13	El serenazgo responde a sus preguntas sobre seguridad ciudadana con claridad.	X				
EMPATIA	14	La municipalidad distrital realiza la asignación del personal de serenazgo priorizando las zonas consideradas peligrosas.	X				
	15	El serenazgo atiende la necesidad de conocer los problemas vecinales.	X				
	16	La municipalidad distrital socializa los números de atención y los protocolos.	X				
	17	Los números de atención y el horario de las rondas del serenazgo son convenientes en la zona.			X		
	18	El serenazgo se preocupa por los intereses de los ciudadanos.	X				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ELEMENTOS TANGIBLES	19	El serenazgo cuenta con equipos de comunicación y transporte modernos y en buen estado de funcionamiento.	X				
	20	Las instalaciones del serenazgo facilitan la permanente vigilancia del distrito.		X			
	21	El personal de serenazgo cuenta con uniforme adecuado a las circunstancias del trabajo.			X		
	22	Los materiales de información que brinda el servicio son de fácil comprensión para los ciudadanos.			X		

Ficha técnica

1. Nombre:

Cuestionario sobre la calidad de servicio del serenazgo

2. Objetivos:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel de la calidad del servicio de Serenazgo de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.

3. Autora:

Br. Abed Lazo, Faride Zulema

4. Aplicación:

Individual

5. Duración:

20 minutos

6. Sujetos de aplicación:

Vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.

7. Técnica:

Encuesta

8. Puntuación Y Escala De Calificación:

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

9. Dimensiones indicadores:

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">Cumplimiento de promesasSolución de problemas	1-5
Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none">DisposiciónComunicación	6-9
Seguridad	<ul style="list-style-type: none">ConfianzaAmabilidad	10-13
Empatía	<ul style="list-style-type: none">Escucha activa a los otrosAtención personalizada	14-18
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none">Recurso humanoRecurso material	19-22

Anexo 9: Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS VECINOS

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la "Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de surco 2020". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

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

VARIABLE SATISFACCION DE LOS VECINOS							
Dimensiones	Indicadores		1	2	3	4	5
SATISFACCION DEL CUIDADO	1	Está satisfecho(a) con el servicio que brinda serenazgo.		X			
	2	Las modalidades de servicio de serenazgo logran ser efectivas en el momento que se requiere		X			
	3	Se resolvió oportunamente la necesidad solicitada			X		
	4	Serenazgo tiene un trato cortés y lenguaje amigable al prestar sus servicios			X		
	5	El personal de serenazgo está capacitado y esto se traduce al mostrar claridad y precisión para dar información.					X
	6	Serenazgo está preparado para intervenir en situaciones de riesgo de forma efectiva.					X
SATISFACCION DEL TRATO	7	El servicio proporcionado cumplió con sus expectativas deseadas por Ud.					X
	8	Considera Ud. que en situaciones de riesgo no ha tenido inconvenientes con el servicio recibido.					X
	9	Se siente satisfecho con la experiencia que obtuvo del servicio que le brindó serenazgo.		X			
CONFIANZA	10	Usted comentaría a otras personas que el servicio que serenazgo ofrece está bien organizado y es oportuno.			X		
	11	Considera que serenazgo realiza mejoras continuas en su servicio			X		
	12	Piensa que serenazgo en un futuro se adaptaría mejor y alcanzaría los estándares que espera.			X		

Ficha técnica

1. Nombre:

Cuestionario sobre la satisfacción de los vecinos

2. Objetivos:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.

3. Autora:

Br. Abed Lazo, Faride Zulema

4. Aplicación:

Individual

5. Duración:

20 minutos

6. Sujetos de aplicación:

Vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020.

7. Técnica:

Encuesta

8. Puntuación Y Escala De Calificación:

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

9. Dimensiones indicadores:

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción del cuidado	<ul style="list-style-type: none">Satisface necesidadesGrado de atención	1 - 5
Satisfacción del trato	<ul style="list-style-type: none">Experiencias previasCalidad del servicio	6 - 8
confianza	<ul style="list-style-type: none">Factores individualesVínculo establecido	9 - 12

Anexo 11: Carta de presentación para realizar encuesta



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 14 de Octubre del 2021

Carta de Presentación N° 082- 2021 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

SR (A)

Jean Pierre Combe Portocarrero

MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

ALCALDE

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Abed Lazo Faride Zulema N° 76376021 y código de matrícula N° 7002536772 estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de la urbanización La Libertad en Santiago de Surco

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

Ruth Majo Mamfo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima-Alo

Anexo 12: Carta de presentación para validación de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Juan Godoy Caso

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Maestría en gestión pública de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recopilare la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Grado de Magister.


El título del proyecto de investigación es: **“Calidad de servicio del serenazgo y satisfacción de los vecinos de la Urbanización La Libertad en Santiago de Surco 2020”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos antes mencionados, para lo cual considero conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Faride Zulema Abed Lazo
D.N.I: 76376021

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio del serenazgo

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD														
1	El serenazgo está disponible para prestar sus servicios de manera permanente.				X				X				X	
2	El serenazgo de su distrito realiza rondas inopinadas.				X				X				X	
3	Cuando ha solicitado la presencia del serenazgo, ellos han acudido en un tiempo de 10 minutos aproximadamente.				X				X				X	
4	El personal de serenazgo tiene conocimiento y dominio de su trabajo.				X				X				X	
5	El personal de serenazgo dispone de medios de comunicación confiables.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD														
6	El serenazgo realiza campañas de sensibilización sobre la tenencia de mascotas en la población.				X				X				X	
7	El serenazgo acude inmediatamente para atender emergencias.				X				X				X	
8	Serenazgo ha acudido con disposición y amabilidad ante la llamada realizada.				X				X				X	
9	El comportamiento y forma de actuar del serenazgo es cortés es igualitario sin discriminación alguna.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD														
10	El comportamiento y forma de actuar del serenazgo frente a algún acontecimiento ofrece seguridad.				X				X				X	
11	El serenazgo cumple con los protocolos en las intervenciones.				X				X				X	
12	El serenazgo ofrece alternativas de solución ante casos fuera de su competencia.				X				X				X	
13	El serenazgo responde a sus preguntas sobre seguridad ciudadana con claridad.				X				X				X	
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA														
14	La municipalidad distrital realiza la asignación del personal de serenazgo priorizando las zonas consideradas peligrosas.				X				X				X	

15	El serenazgo atiende la necesidad de conocer los problemas vecinales.				X				X				X
16	La municipalidad distrital socializa los números de atención y los protocolos.				X				X				X
17	Los números de atención y el horario de las rondas del serenazgo son convenientes en la zona.				X				X				X
18	El serenazgo se preocupa por los intereses de los ciudadanos.				X				X				X
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES													
19	El serenazgo cuenta con equipos de comunicación y transporte modernos y en buen estado de funcionamiento.				X				X				X
20	Las instalaciones del serenazgo facilitan la permanente vigilancia del distrito.				X				X				X
21	El personal de serenazgo cuenta con uniforme adecuado a las circunstancias del trabajo.				X				X				X
22	Los materiales de información que brinda el servicio son de fácil comprensión para los ciudadanos.				X				X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de octubre del 2021

Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción de los vecinos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A		
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL CUIDADO														
1	Está satisfecho(a) con el servicio que brinda serenazgo.				X				X				X	
2	Las modalidades de servicio de serenazgo logran ser efectivas en el momento que se requiere.				X				X				X	
3	Se resolvió oportunamente la necesidad solicitada				X				X				X	
4	Serenazgo tiene un trato cortés y lenguaje amigable al prestar sus servicios				X				X				X	
5	El personal de serenazgo está capacitado y esto se traduce al mostrar claridad y precisión para dar información				X				X				X	
6	Serenazgo está preparado para intervenir en situaciones de riesgo de forma efectiva.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DEL TRATO														
7	El servicio proporcionado cumplió con sus expectativas deseadas por Ud.				X				X				X	
8	Considera Ud. que en situaciones de riesgo no ha tenido inconvenientes con el servicio recibido.				X				X				X	
9	Se siente satisfecho con la experiencia que obtuvo del servicio que le brindó serenazgo				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA														
10	Usted comentaría a otras personas que el servicio que serenazgo ofrece está bien organizado y es oportuno.				X				X				X	
11	Considera que serenazgo realiza mejoras continuas en su servicio				X				X				X	
12	Piensa que serenazgo en un futuro se adaptaría mejor y alcanzaría los estándares que espera				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de octubre del 2021



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio del serenazgo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ²				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D A	M A	M D	D A	M A		
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD												
1	El serenazgo está disponible para prestar sus servicios de manera permanente.				X			X				X	
2	El serenazgo de su distrito realiza rondas inopinadas.				X			X				X	
3	Cuando ha solicitado la presencia del serenazgo, ellos han acudido en un tiempo de 10 minutos aproximadamente.				X			X				X	
4	El personal de serenazgo tiene conocimiento y dominio de su trabajo.				X			X				X	
5	El personal de serenazgo dispone de medios de comunicación confiables.				X			X				X	
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD												
6	El serenazgo realiza campañas de sensibilización sobre la tenencia de mascotas en la población.				X			X				X	
7	El serenazgo acude inmediatamente para atender emergencias.				X			X				X	
8	Serenazgo ha acudido con disposición y amabilidad ante la llamada realizada.				X			X				X	
9	El comportamiento y forma de actuar del serenazgo es cortés e igualitario sin discriminación alguna.				X			X				X	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD												
10	El comportamiento y forma de actuar del serenazgo frente a algún acontecimiento ofrece seguridad.				X			X				X	
11	El serenazgo cumple con los protocolos en las intervenciones.				X			X				X	
12	El serenazgo ofrece alternativas de solución ante casos fuera de su competencia.				X			X				X	
13	El serenazgo responde a sus preguntas sobre seguridad ciudadana con claridad.				X			X				X	
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA												
14	La municipalidad distrital realiza la asignación del personal de serenazgo priorizando las zonas consideradas peligrosas.				X			X				X	

15	El serenazgo atiende la necesidad de conocer los problemas vecinales.					X				X				X
16	La municipalidad distrital socializa los números de atención y los protocolos.					X				X				X
17	Los números de atención y el horario de las rondas del serenazgo son convenientes en la zona.					X				X				X
18	El serenazgo se preocupa por los intereses de los ciudadanos.					X				X				X
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES														
19	El serenazgo cuenta con equipos de comunicación y transporte modernos y en buen estado de funcionamiento.					X				X				X
20	Las instalaciones del serenazgo facilitan la permanente vigilancia del distrito.					X				X				X
21	El personal de serenazgo cuenta con uniforme adecuado a las circunstancias del trabajo.					X				X				X
22	Los materiales de información que brinda el servicio son de fácil comprensión para los ciudadanos.					X				X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg.: Any Zarela Vasquez Zea

DNI: 71043560

Especialidad del validador: Educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

18 de octubre del 2021



Mg. Any Zarela Vasquez Zea
Firma de la experta informante

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción de los vecinos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL CUIDADO														
1	Está satisfecho(a) con el servicio que brinda serenazgo.				X				X				X	
2	Las modalidades de servicio de serenazgo logran ser efectivas en el momento que se requiere.				X				X				X	
3	Se resolvió oportunamente la necesidad solicitada				X				X				X	
4	Serenazgo tiene un trato cortés y lenguaje amigable al prestar sus servicios				X				X				X	
5	El personal de serenazgo está capacitado y esto se traduce al mostrar claridad y precisión para dar información				X				X				X	
6	Serenazgo está preparado para intervenir en situaciones de riesgo de forma efectiva.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DEL TRATO														
7	El servicio proporcionado cumplió con sus expectativas deseadas por Ud.				X				X				X	
8	Considera Ud. que en situaciones de riesgo no ha tenido inconvenientes con el servicio recibido.				X				X				X	
9	Se siente satisfecho con la experiencia que obtuvo del servicio que le brindó serenazgo				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA														
10	Usted comentaría a otras personas que el servicio que serenazgo ofrece está bien organizado y es oportuno.				X				X				X	
11	Considera que serenazgo realiza mejoras continuas en su servicio				X				X				X	
12	Piensa que serenazgo en un futuro se adaptaría mejor y alcanzaría los estándares que espera				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Any Zarela Vasquez Zea

DNI: 71043560

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

18 de octubre del 2021

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



Mg. Any Zarela Vasquez Zea
Firma de la experta informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio del serenazgo

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	A	M D	D	A	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD										
1	El serenazgo está disponible para prestar sus servicios de manera permanente.			X			X			X	
2	El serenazgo de su distrito realiza rondas inopinadas.			X			X			X	
3	Cuando ha solicitado la presencia del serenazgo, ellos han acudido en un tiempo de 10 minutos aproximadamente.			X			X			X	
4	El personal de serenazgo tiene conocimiento y dominio de su trabajo.			X			X			X	
5	El personal de serenazgo dispone de medios de comunicación confiables.			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD										
6	El serenazgo realiza campañas de sensibilización sobre la tenencia de mascotas en la población.			X			X			X	
7	El serenazgo acude inmediatamente para atender emergencias.			X			X			X	
8	Serenazgo ha acudido con disposición y amabilidad ante la llamada realizada.			X			X			X	
9	El comportamiento y forma de actuar del serenazgo es cortés es igualitario sin discriminación alguna.			X			X			X	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD										
10	El comportamiento y forma de actuar del serenazgo frente a algún acontecimiento ofrece seguridad.			X			X			X	
11	El serenazgo cumple con los protocolos en las intervenciones.			X			X			X	
12	El serenazgo ofrece alternativas de solución ante casos fuera de su competencia.			X			X			X	
13	El serenazgo responde a sus preguntas sobre seguridad ciudadana con claridad.			X			X			X	
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA										
14	La municipalidad distrital realiza la asignación del personal de serenazgo priorizando las zonas consideradas peligrosas.			X			X			X	

15	El serenazgo atiende la necesidad de conocer los problemas vecinales.					X					X					X
16	La municipalidad distrital socializa los números de atención y los protocolos.					X					X					X
17	Los números de atención y el horario de las rondas del serenazgo son convenientes en la zona.					X					X					X
18	El serenazgo se preocupa por los intereses de los ciudadanos.					X					X					X
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES																
19	El serenazgo cuenta con equipos de comunicación y transporte modernos y en buen estado de funcionamiento.					X					X					X
20	Las instalaciones del serenazgo facilitan la permanente vigilancia del distrito.					X					X					X
21	El personal de serenazgo cuenta con uniforme adecuado a las circunstancias del trabajo.					X					X					X
22	Los materiales de información que brinda el servicio son de fácil comprensión para los ciudadanos.					X					X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Javier Román Quispe Martínez **DNI:** 07738227

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,

es conciso, exacto y directo

27 de octubre del 2021

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



 Javier R. Quispe Martínez
 Cirujano - Dentista
 COP. 7129
 Registro Nacional de Magister N° 0043

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción de los vecinos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL CUIDADO													
1	Está satisfecho(a) con el servicio que brinda serenazgo.			X				X					X	
2	Las modalidades de servicio de serenazgo logran ser efectivas en el momento que se requiere.			X				X					X	
3	Se resolvió oportunamente la necesidad solicitada			X				X					X	
4	Serenazgo tiene un trato cortés y lenguaje amigable al prestar sus servicios			X				X					X	
5	El personal de serenazgo está capacitado y esto se traduce al mostrar claridad y precisión para dar información			X				X					X	
6	Serenazgo está preparado para intervenir en situaciones de riesgo de forma efectiva.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DEL TRATO													
7	El servicio proporcionado cumplió con sus expectativas deseadas por Ud.			X				X					X	
8	Considera Ud. que en situaciones de riesgo no ha tenido inconvenientes con el servicio recibido.			X				X					X	
9	Se siente satisfecho con la experiencia que obtuvo del servicio que le brindó serenazgo			X				X					X	
	DIMENSIÓN 3: CONFIANZA													
10	Usted comentaría a otras personas que el servicio que serenazgo ofrece está bien organizado y es oportuno.			X				X					X	
11	Considera que serenazgo realiza mejoras continuas en su servicio			X				X					X	
12	Piensa que serenazgo en un futuro se adaptaría mejor y alcanzaría los estándares que espera			X				X					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Javier Román Quispe Martínez DNI: 07738227

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

27 de octubre del 2021

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



Javier R. Quispe Martínez
 Cirujano - Dentista
 COP. 7129
 Registro Nacional de Magister N° 0043