



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del
distrito de Zarumilla 2022

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

AUTORA:

Serna Landivar, Leslie Katerine (orcid.org/0000-0002-5930-9489)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (orcid.org/0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres Carlos y Martha por su apoyo incondicional, a mi esposo Edilfredo y mis hijas, Brenda y Camila, por su comprensión en el trayecto y finalización de la meta proyectada.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por sus bendiciones.

Al asesor, Dr. Elmer Salazar, por sus conocimientos impartidos y orientación para el desarrollo de este estudio.

índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1 Cantidad de ciudadanos atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla.....	17
Tabla 2 Seguridad Ciudadana.....	22
Tabla 3 Resultados por dimensiones que corresponden a la variable Seguridad ciudadana.....	23
Tabla 4 Calidad del servicio	25
Tabla 5 Resultados por dimensiones que corresponden a la variable Calidad de servicio	26
Tabla 6 Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Fiabilidad.....	28
Tabla 7 Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Elementos tangibles	30
Tabla 8 Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Garantía	31
Tabla 9 Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Capacidad de respuesta	32
Tabla 10 Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Empatía.....	34
Tabla 11 Correlación entre la variable Seguridad ciudadana y Calidad de servicio	36

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Modelo SERVQUAL, cinco dimensiones y 22 ítems	11
Figura 2 Seguridad Ciudadana.....	22
Figura 3 Resultados por dimensiones que corresponden a la variable Seguridad ciudadana.....	24
Figura 4 Calidad del servicio	25
Figura 5 Resultados por dimensiones que corresponden a la variable Calidad de servicio	27

Resumen

La presente investigación, su objetivo principal fue determinar la relación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022, utilizando un tipo de investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental- correlacional; su población estuvo conformada por 126 ciudadanos atendidos en la entidad policial antes mencionada, una muestra de 96 ciudadanos, con muestreo probabilístico aleatorio simple; se aplicó la técnica de la encuesta y cuestionarios como instrumento en escala de Likert, que fueron validados por juicio de tres expertos y confiabilidad admisible de Alfa de Cronbach; se aplicó prueba de normalidad, estableciendo que los datos son de distribución normal, utilizando el Método de Rho Spearman. De los resultados obtenidos se determinó que sí existe correlación significativa positiva entre las variables seguridad ciudadana y calidad de servicio, del mismo modo la primera variable con cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio; concluyendo en que a mayor calidad de servicio que brinda el personal de la entidad policial genera mayor nivel de seguridad ciudadana, lo que permitirá el desenvolvimiento libre de los ciudadanos en sus labores cotidianas que coadyuva al desarrollo del país.

Palabras Clave: Calidad, servicio, seguridad ciudadana, victimización, riesgo.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between citizen security and quality of service in a police station in the district of Zarumilla 2022, using a type of basic research, with a quantitative approach, non-experimental-correlational design; its population was made up of 126 citizens served in the aforementioned police entity, a sample of 96 citizens, with simple random probabilistic sampling; The survey technique and questionnaires were applied as a Likert scale instrument, which were validated by the judgment of three experts and admissible reliability of Cronbach's Alpha; normality test was applied, establishing that the data are non-normally distributed, using the Rho Spearman Method. From the results obtained, it was determined that there is a significant positive correlation between the variables citizen security and quality of service, in the same way the first variable with each of the dimensions of the quality of service variable; concluding that the higher quality of service provided by the personnel of the police entity generates a higher level of citizen security, which will allow the free development of citizens in their daily work that contributes to the development of the country.

Keywords: Quality, service, citizen security, victimization, risk.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el país con mayor índice de inseguridad ciudadana es Afganistán, manteniendo esa posición por cuatro años consecutivos, registrando el terrorismo como uno de los principales problema de seguridad, le sigue los países de Yemen y Siria, los mismos que pertenecen al continente de Asia; este flagelo genera un impacto negativo en la economía de estos países y para hacerle frente existe ocho pilares, de los cuales uno de ellos es brindar una buena calidad de servicio a fin conseguir la paz positiva (Institute for Economics & Peace, 2021).

En el 2021, la disminución económica en los países de América Latina producto de la pandemia del coronavirus, ocasionó el incremento de los homicidios, el tráfico de cocaína y las pandillas; siendo Jamaica, uno de los países con mayor tasa de homicidios de la región por dos años consecutivos, le sigue Venezuela (InSight Crime, 2022); por consiguiente, ante tanta violencia los ciudadanos consideran que la seguridad es el indicador más importante para determinar la calidad de vida en sus localidades (Desafíos, 2016, p. 10), siendo así una necesidad social (Briceño, 2009, p. 42), la cual de no tratarse genera miedo, desconfianza hacia los que te rodean, disminuye la libertad de salir a cualquier espacio público (Focás, 2018, p. 103); asimismo, como describe Consultores 21 (2001, como se citó en Briceño, 2009a), en Venezuela, el 70% de los ciudadanos manifiestan insatisfacción frente a la calidad de servicio que brinda la policía y el aparato de justicia por ser ineficiente e ineficaz en responder ante la inseguridad ciudadana de su país (p. 15).

A nivel nacional, el resultado de evaluación del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana del periodo 2013-2018, no fue lo esperado, ya que únicamente el 47.7% de los Comités de Seguridad Ciudadana presentaron su plan de acción, presentó déficit de coordinación interinstitucional tanto en forma vertical (gobierno nacional con los gobiernos regionales y locales) como en horizontal, falta de capacitación sobre el monitoreo y evaluación del mencionado plan; en el año 2017, registra mayor incidencia delictiva en los

departamentos de Madre de Dios, Tumbes y Lima (provincias) como los tres primeros con altos índices de tasa de homicidios por cien mil habitantes, con las tasas de 48, 28.8 y 15.3 respectivamente, mientras que el delito de extorsión se tiene a Huancavelica, Madre de Dios y Lima (región) con 755.5, 708.9 y 596.5 de tasa por cien mil habitantes (*Plan Nacional de Seguridad Ciudadana del periodo 2019-2023*, 2019). Además en el año 2021, el Perú está ubicado en el puesto 86 del índice de paz mundial, así como en el puesto 104 respecto al costo económico de la violencia a nivel mundial de mayor a menor rango por % del PIB; mientras que a nivel de Sudamérica se encuentra en el séptimo puesto de países peligrosos (Institute for Economics & Peace, 2021). Por otro lado, la inadecuada atención de víctimas es una de las causantes de la inseguridad ciudadana, como por ejemplo incorrecta atención de denuncias y limitada atención de emergencias (Silva, 2021, p. 15, 22).

Es preocupante que, en Tumbes tras la evaluación del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana del periodo 2013-2018, el Comité Regional de Seguridad Ciudadana del departamento en mención no presentó su plan de acción, pese a que su jurisdicción registró un aumento del 28.1% en denuncias de delitos durante el periodo de los años 2013 al 2017, siendo el delito de homicidios el de mayor relevancia en las provincias de Tumbes y Zarumilla, por lo que fueron consideradas como provincias de alta prioridad de intervención (*Plan Nacional de Seguridad Ciudadana del periodo 2019-2023*, 2019); esta ineficiencia causó que dichas provincias para el año 2020 sean consideradas dentro de las primeras 30 provincias con mayor tasa de comisión de delitos por cada diez mil habitantes (INEI, 2021).

En el distrito de Zarumilla, realizada la indagación en el área de estadística de la comisaria sobre la incidencia delictiva, presentan un registro de siete delitos más relevante, considerando el primer trimestre durante el periodo del año 2021 y 2022 que se muestra en el gráfico 1 del anexo 4, donde se observó una tendencia de aumento en los delitos de extorsión, homicidios, lesiones por arma de fuego y secuestro, reflejando ausencia de seguridad ciudadana en el distrito.

Por lo antes expuesto, se realiza la formulación del problema, estableciendo como problema general: ¿Qué relación existe entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022?.

Para lo cual, la presente investigación se justifica en forma teórica con la aplicación de una evaluación de la calidad del servicio respecto a seguridad ciudadana, basada en la Teoría de la planificación para la calidad (Vargas & Aldana, 2011) cuyo resultado brindará mayor aporte científico en este tema; siendo de interés social porque la calidad de servicio forma parte de la finalidad de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la seguridad ciudadana es una política de Estado y política del gobierno de turno, que se encuentra alineado al objetivo de desarrollo sostenible de paz, justicia e instituciones sólidas; para ello se utilizará el modelo de SERVPERF y el instrumento cuestionario, a fin de recabar los datos que serán procesados y analizados para obtener resultados que permitirán cumplir con los objetivos de este estudio.

Por ende, se muestra el objetivo general: Determinar la relación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022; así como los objetivos específicos, los cuales son: (a) Determinar la relación entre seguridad ciudadana y fiabilidad en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022; (b) Determinar la relación entre seguridad ciudadana y elementos tangibles en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022; (c) Determinar la relación entre seguridad ciudadana y garantía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022; (d) Determinar la relación entre seguridad ciudadana y capacidad de respuesta en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022 y (e) Determinar la relación entre seguridad ciudadana y empatía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

|

Finalmente, se menciona la hipótesis general: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Desde estudios internacionales, Ekaabi et al. (2020) en su artículo presentó dos objetivos principales la primera, crear y validar un instrumento apropiado a fin de medir la calidad de servicio de vigilancia inteligente, y la segunda, busca la relación entre calidad de servicio policial inteligentes y sus construcciones teóricas; bajo un diseño de método mixto exploratorio secuencial, para la parte cualitativa realizó la validación de los constructos a partir de la literatura, de igual forma en la parte cuantitativa, empleó la escala SERVQUAL para medir la calidad de los servicios policiales, con una muestra de 50 clientes que recibieron dicho servicio policial; uno de sus resultados es que la calidad de servicio (dimensiones transparencia, la integridad, la interactividad, la capacidad de respuesta y la comodidad) que se brinde repercute en la satisfacción del ciudadano; concluyendo que, el uso de SERVQUAL permitió desarrollar estrategias para hacer frente a los problemas de seguridad.

Vélez et al. (2020) en su artículo tuvo como objetivo analizar el desarrollo local y la seguridad ciudadana en Ecuador; para ello, utilizó la metodología de análisis de contenido; asimismo, menciona que la seguridad ciudadana tiene dos dimensiones (objetiva y subjetiva); concluyendo en que, la seguridad ciudadana es de vital importancia para el progreso de la población por ende es de carácter multidimensional (abarca varias variables como: seguridad, educación, salud, entre otros) y el proceso de desarrollo local debe estar orientado en beneficio de todos los ciudadanos.

Mason et al. (2021) en su artículo registra como objetivos: identificar la experiencia que los ciudadanos perciben cuando visitan las comisarías de Sudáfrica y evaluar las acciones de los ciudadanos hacia la calidad de servicio que brindan dichas comisarías, ambas según categoría demográficas; dicho estudio se realizó con una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal, enfoque de caso múltiple, el cuestionario con 22 ítems de acuerdo al modelo SERVQUAL utilizando cinco dimensiones (tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía) y escala de Likert, cuya confiabilidad de Alfa

de Cronbach es de 0.988; concluyendo que para el primer objetivo no existe relación significativa entre el servicio y los factores demográficos, lo mismo sucedió en el segundo objetivo para con las cinco dimensiones de la calidad de servicio, además refleja que los servicios de la policía de Sudáfrica no son adecuados.

Citando a Afroj et al. (2021) en su artículo tuvo como objetivo valorar la calidad del servicio municipal de Dhaka North- Bangladesh desde el punto de vista del ciudadano, a fin de identificar las causas de su deterioro y mejorarla; por lo que utilizó una metodología combinada del modelo Proceso de Jerarquía Analítica (AHP) y SERVQUAL, este último con cinco dimensiones (tangibilidad, confiabilidad, garantía, capacidad de respuesta y empatía) y escala de Likert, con un cuestionario de 22 preguntas que presentó una confiabilidad de Alfa de Cronbach aceptable, aplicado en nueve barrios bajo la técnica de muestreo aleatorio estratificado, se obtuvo una muestra de 384 hogares; cuyo resultado dio un 63,3% de los ciudadanos se encuentran moderadamente satisfechos; concluyendo que, la percepción de los ciudadanos es muy importante, ya que la calidad del servicio que brinda la municipalidad puede ocasionar un impacto significativo en la gobernanza de su jurisdicción.

Como expresa Valdés et al. (2022) en su artículo tuvo como objetivo indagar sobre los problemas en seguridad que afectan a los ciudadanos en el norte de Chile (Región de Parinacota y Arica), el posible origen de la sensación de seguridad, problemas sobre la percepción de las instituciones que administran justicia y la calidad de los servicios que estos brindan; el estudio es de carácter exploratorio, se utilizó dos instrumentos (encuesta), la primera fue elaborada por el investigador para indagar sobre los problemas de seguridad y la última para la medición de la calidad de servicio de las instituciones antes mencionadas bajo el modelo SERVPERF; la confiabilidad aceptable de Alfa de Cronbach; obtuvo como resultado que el consumo y tráfico de drogas es el más alto índice de percepción de vulnerabilidad de los ciudadanos; concluyendo en que la prensa incrementa la sensación de inseguridad en los ciudadanos y que

estas valoraciones de los resultados de encuestas son transversales a los niveles de educación, sexo y tipo de usuario.

A nivel nacional, López (2018) en su tesis doctoral, tuvo como objetivo establecer la incidencia de dos variables (transparencia y seguridad ciudadana) con la variable calidad de servicio en el Municipio de San Juan de Miraflores-Lima, luego la incidencia de las dos variables antes mencionadas con las dimensiones de la tercera variable (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía); usando como tipo de investigación básica, descriptiva, diseño no experimental-transversal- correlacional, enfoque cuantitativo, para la calidad de servicio se utilizó el método SERVPERF con cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) con escala de Likert, para seguridad ciudadana (subjetiva y objetiva) y para transparencia (comunicación interna y externa); la población está conformada por los clientes de la municipalidad, cuyo muestreo es probabilístico aleatorio simple, con técnica encuesta e instrumento cuestionario, con confiabilidad de Alpha de Cronbach aceptable; empleó regresión logística para hallar el modelo de relación entre las variables; se concluyó que las variables de seguridad ciudadana y la transparencia inciden de manera positiva con la calidad y con sus dimensiones, tales como: dimensión fiabilidad, los elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

Desde la posición de Llerena (2018) en su tesis de maestría, tuvo como horizonte establecer si existe relación entre las variables de calidad de servicio y seguridad ciudadana percibida por los ciudadanos del distrito de Pocollay-Tacna; estudio realizado con diseño de investigación no experimental, correlacional y transeccional; con una muestra de 376 pobladores del distrito en mención y muestreo aleatorio simple; empleó el modelo SERVQUAL para la primera variable con siete dimensiones (confianza, servicio al vecino, solución de problemas, comunicación, recursos, expectativas de servicio, rapidez del servicio), donde la confianza (fiabilidad) es de vital importancia para los ciudadanos a fin de que las autoridades inicien proyectos innovadores

relacionado a seguridad ciudadana, y la rapidez del servicio (capacidad de respuesta) son indispensables porque la delincuencia incrementa en la demora de acción de las autoridades, y dos dimensiones para la segunda (afectación al vecindario y victimización), ambas variables con cuestionarios en escala de Likert, cuya confiabilidad de Alfa de Cronbach es aceptable; concluyendo que, a más calidad de servicio dado por la municipalidad de Pocollay, mayor percepción de seguridad percibida por los ciudadanos del distrito.

Fuentes (2021) afirma en su artículo que, para hacer frente a la problemática de que la ciudad de Juliaca ocupe el cuarto lugar de las ciudades más peligrosas a nivel nacional, realizó la citada investigación de tipo descriptiva-correlacional, respecto al diseño es no experimental y transversal, utilizó el instrumento cuestionario de la técnica encuesta, a fin de medir los diferentes servicios que ofrece la PNP a los ciudadanos, cómo lo realiza y su relación con la percepción de seguridad ciudadana; concluyendo en que los efectivos policiales del Cusco inspira confianza, brinda servicios de seguridad buena y oportuna, mientras que en Juliaca existe insatisfacción por parte de los ciudadanos, además la calidad del servicio dado por los efectivos policiales tiene una relación significativa con la seguridad ciudadana.

Citando a Sandoval-Núñez et al. (2020) en su artículo, su objetivo fue determinar la percepción de seguridad ciudadana y su correlación con el enfoque de género en el distrito de Chota-Cajamarca; aplicó una investigación descriptiva; se usó la técnica de encuesta en 358 hogares, utilizando el Análisis de Correspondencias Múltiples (ACM) como técnica de análisis; concluyendo en que los hombres estuvieron medianamente satisfechos, mientras que las mujeres con poca satisfacción respecto a la calidad de servicio dadas por las instituciones públicas encargadas de velar por la seguridad ciudadana.

Como dice Puican (2021) en su artículo, presentó como objetivo hallar la percepción de la calidad de los servicios dados por instituciones del Estado en Jaén-Cajamarca; empleó un tipo de investigación aplicada, diseño no experimental-transversal, enfoque cuantitativo, con una muestra de 264

usuarios, con instrumento-cuestionario; concluyendo en la calidad de atención que brindan las instituciones públicas es deficiente.

A nivel local, como dice Soncco (2021), en su tesis de maestría tuvo como objetivo evaluar la correlación entre dos variables (calidad de servicio y gestión administrativa) dados por la Comisaria de Reque-Chiclayo, conocer el nivel de calidad de servicio que brinda dicha dependencia policial; es un estudio de tipo básica, enfoque cuantitativo, correlacional, diseño-no experimental; concluyendo que, existe correlación positiva entre ambas variables de manera significativa, el nivel de la calidad de servicio que brinda la comisaría es alto con más del 60% de encuestados y más del 30% es nivel medio.

Bernal (2022) en su tesis de maestría, donde estableció como objetivo conocer el nivel de calidad del servicio que la Corte Superior de Justicia de Piura brinda a sus usuarios; para ello realizó la investigación de tipo básica, diseño no experimental-descriptivo, muestra conformada por 357 usuarios, técnica encuesta-instrumento cuestionario bajo el modelo de SERVQUAL, con una confiabilidad de 0.921 de Alfa de Cronbach; concluyendo en que la entidad pública antes mencionada debe mejorar sus servicios porque más del 60% de usuarios lo calificaron como una calidad de servicio medio y más del 20% indica que su calidad tiene un nivel bajo.

Silva (2016) en su tesis de maestría, tuvo como objetivo hallar el efecto que daría al ejecutar el plan INTRASSEC en el distrito de Tumbes frente a la inseguridad ciudadana, establecer la percepción que tienen las personas en relación a la inseguridad ciudadana del distrito en mención, examinar el nivel de participación vecinal; es una investigación de tipo aplicada, diseño predictiva-propositiva, método no experimental transversal, con técnicas de observación-guía de observación, análisis documental-ficha para análisis documental, encuesta-cuestionario, entrevista-guía de entrevista; concluyendo en que, si se implementa el plan antes mencionado reduciría la inseguridad ciudadana, la percepción indica que más del 70% es nada seguro, la participación de los vecinos es mínima.

Para la primera variable, seguridad ciudadana, es una situación en que las personas pueden vivir libres de cualquier tipo de violencia o amenazas originadas por delitos, con la participación de entidades públicas y privadas (Comisión Interamericana de Derechos Humanos- Organización de los Estados Americanos, 2009).

Mollericona et al. (2007) afirma que la seguridad ciudadana es el rango de interacción entre la comunidad y el Estado a fin de lograr el bien común, protegiendo principalmente la propiedad y la libertad (p. 8-9).

Como señala el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2006), la seguridad ciudadana es “la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros” (p. 35); la misma definición es acogida en el *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana del periodo 2019-2023* (2019) por el Estado peruano (p.29).

Las dimensiones de seguridad ciudadana, son tres dimensiones (victimización, percepción del riesgo y segurabilidad), para la primera de las mencionadas se define como el acontecimiento real de hechos delictivos siendo una dimensión objetiva; para la segunda, es una dimensión subjetiva definida como la sensación de miedo a ser víctima de hechos delictivos; y por última dimensión, es el acto de prevenir las amenazas y hacerles frente, su resultado de medición dependerá de la confianza que se tiene en las entidades policiales o tribunales de justicia (PNUD, 2006, p. 45-46).

Para la segunda variable, calidad de servicio, se conceptualiza como la percepción del consumidor respecto al servicio brindado por una empresa o institución, por lo que guarda relación con la satisfacción del cliente y para lograr el éxito de la entidad se debe brindar un servicio de calidad superior; además, puede ser medida con el modelo SERVQUAL, evaluando las percepciones y expectativas de los usuarios (Parasuraman et al., 1988).

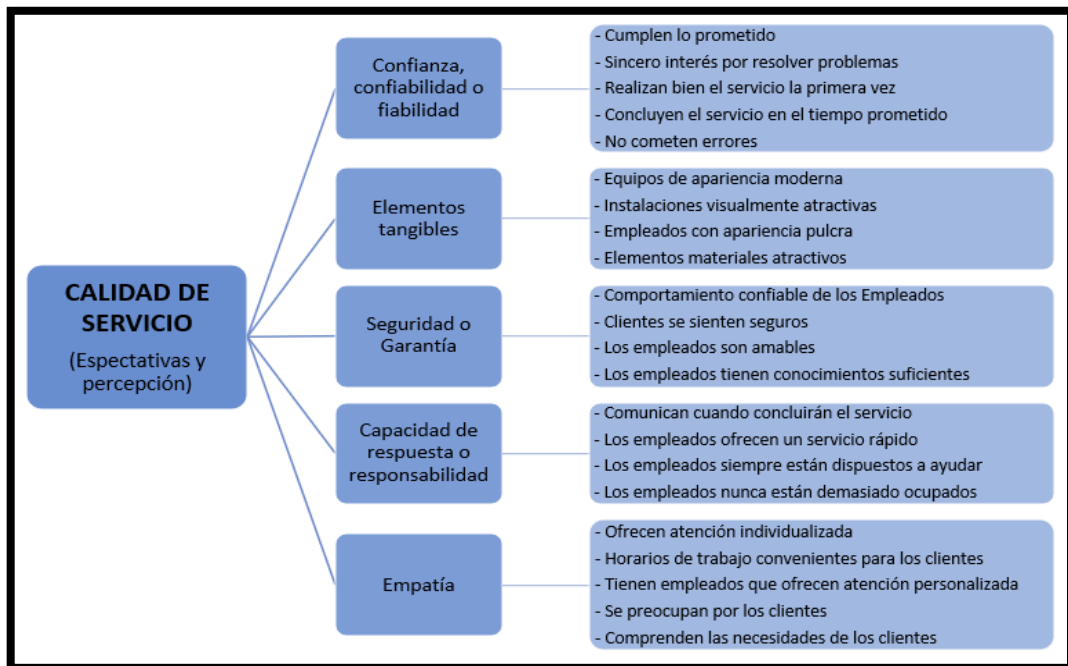
Con base en Setó (2004), la calidad de servicio es la relación entre el servicio dado (servicio percibido) y las expectativas de los clientes (servicio esperado) (p. 17). Igualmente Duque (2005) sostiene la misma definición e indica que puede ser medido a través del modelo SERVQUAL, utilizando cinco dimensiones: confianza, responsabilidad, fiabilidad, tangibilidad y garantía (p. 68, 71-72).

Bustamante et al. (2019) argumenta que “la calidad de servicio es el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor y se manifiesta en un juicio global placentero” (p. 3).

Además, se usó el modelo teórico denominado SERVPERF diseñada por Cronin y Taylor, quienes afirman que es un modelo más conciso a comparación de SERVQUAL, ya que solo se enfoca en las percepciones dadas por los clientes, pero con la misma forma de evaluación a fin de obtener el juicio global; para ello, se requiere la ejecución del instrumento (cuestionario de 22 ítems) que se muestran en la figura 1, cuyos registros son en escala de Likert, con cinco dimensiones que se detallan a continuación: a) Confianza, confiabilidad o fiabilidad, es la habilidad para desarrollar de forma segura y precisa el servicio que se promete; b) Elementos Tangibles o tangibilidad, es el aspecto de las instalaciones físicas y del equipo de la entidad, apariencia de los trabajadores y materiales atractivos-didácticos; c) Seguridad o garantía, es atender con amabilidad y profesionalismo que transmita confianza en el usuario; d) Responsabilidad o capacidad de respuesta, es la disposición de ayudar a los usuarios y de manera rápida; e) Empatía, es ofrecer una atención personalizada que demuestre preocupación por el usuario y entienda sus necesidades (Bustamante et al., 2019, p. 8-9, 74).

Figura 1

Modelo SERVQUAL, cinco dimensiones y 22 ítems



Nota. Esquema realizado en base al artículo “Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual”, M. Bustamante E. Zerda-Barreno, F. Obando, & M. Tello-Sánchez, 2019, Revista Empresarial, 2, p. 8-9, (<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>).

La escala de Likert, para la variable de calidad de servicio se utilizó de 5 puntos de valoración orientado a evaluar opiniones o comportamientos, tales como: muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4) y muy bueno (5) (García, 2005, p. 76); mientras que, para la variable seguridad ciudadana usó los mismo puntos de valoración, como son: nunca (1), la mayoría de veces no (2), algunas veces sí (3), la mayoría de las veces sí (4) y siempre (5) (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 239).

Las teorías relacionadas a las dos variables, seguridad ciudadana y calidad de servicio, se mencionan a continuación:

De acuerdo con Carreón & Cruz (2014), se ha considerado para este estudio, la Teoría de la Disonancia Cognitiva, respecto a la seguridad ciudadana, plantea que los civiles organizados dialogan con sus autoridades para hacer frente la inseguridad ciudadana a fin de lograr el bien común, la

confianza y tranquilidad; además, el manejo de la información a través de los medios de comunicación, en la que muestran hechos delictivos de gran relevancia (homicidios, extorsión, secuestro y otros), pueden ocasionar efectos en la percepción de cada ciudadano (p. 3-4).

Bernal (2013) propone la Teoría de la prevención situacional orientada en la prevención, donde la dimensión inseguridad subjetiva o también denominada percepción del miedo, permite obtener puntos críticos delictivos para administrar adecuadamente las operaciones preventivas, lo que genera el aumento de eficacia en la policía en el ámbito de seguridad ciudadana (p. 289-290).

Por otro lado (Mollericona et al., 2007) sostiene que la Teoría de la anomía, también llamada ruptura, consiste en la delincuencia tiene correlación directa con la pobreza, es decir, a mayor pobreza mayor delincuencia, entre otros factores como el déficit de oportunidades, injusticia social; dando como consecuencia la inseguridad en la ciudadanía por ende el menoscabo de la calidad de vida (p. 2-3).

Como plantea Juran (1996) a menor deficiencias en la entidad al momento de brindar un servicio, mayor calidad percibida por el cliente (p. 9); su Teoría de la planificación para la calidad, se fundamenta en la trilogía de la calidad (1. Planificación, 2. Control y 3. Mejora de la Calidad), en la primera fase se planea el desarrollo del servicio en base a las necesidades del usuario, en la segunda fase se realiza una retroalimentación, se mide la calidad y se efectúa correcciones; en la última fase se ejecuta todas las mejoras, dando recompensas, y se instaura el programa de evaluación anual para mejorar la calidad de los servicios (Vargas & Aldana, 2011, p. 56-57); cuya teoría guarda relación con el presente estudio.

A juicio de Petracci (1998), la base teórica denominada Confirmación/desconfirmación de las expectativas, radica en que la satisfacción del cliente se encuentra relacionada con las expectativas de una persona antes de recibir

el servicio; se determina confirmación cuando el servicio recibido es lo esperado, desconfirmación positiva si es que el servicio dado supera las expectativas, con estas dos se logra la satisfacción del cliente, porque a más satisfacción mayor calidad del servicio; sin embargo, se obtiene insatisfacción del usuario con la desconfirmación negativa, cuando el servicio recibido por el cliente es inferior a sus expectativas (p. 16 y 17). La importancia de este paradigma es que, conocer las expectativas y el resultado del servicio, permite la mejor toma de decisiones para efectuar cambios en el desempeño del servicio para adecuarlo a las necesidades del cliente (Ramos et al., 2016, p. 3).

Vargas & Aldana (2014) refieren que, para evaluar la calidad de la prestación de servicio se analiza las expectativas y percepciones de una entidad, para ello se tiene a la Teoría de las brechas creado por Zeithaml, Berry y Parasuraman, con una metodología de cinco brechas del servicio y para su medición proporciona cinco dimensiones (tangibilidad, seguridad, confiabilidad, prontitud en la respuesta y empatía) (p. 126). Su aplicación se realiza con el modelo SERVQUAL (Chacón & Rugel, 2018, p. 2); que consiste en recolectar datos proporcionados por los clientes mediante el cuestionario de 22 ítems (con escala de Likert) en un primer momento se registra las expectativas (E) y luego las percepciones (P), después se halla las brechas ($P - E$) de cada dimensión (Ibarra & Espinoza, 2014, p. 112-118).

El enfoque conceptual de las variables (seguridad ciudadana y calidad de servicio), son las que se detallan a continuación:

La seguridad ciudadana está enfocada en la prevención comunitaria, basada en contrarrestar los sentimientos de miedo ocasionado por la inseguridad ciudadana y por otro lado los riesgos de hechos delictivos (Solís, 2018, p. 99-100).

Para conocer la calidad de servicio, Setó (2004) afirma que se realiza a través del enfoque de la calidad subjetiva, cuya base fundamental son “las percepciones que los clientes tienen sobre el servicio que reciben” (p. 16).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

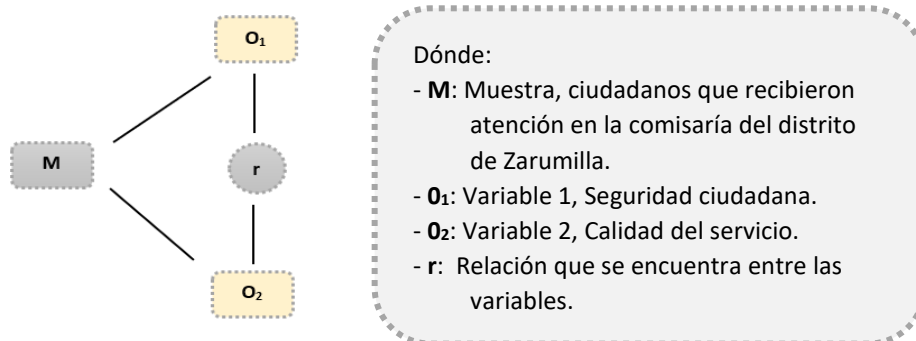
Esta investigación es de tipo básica, toda vez que se diseñó conclusiones en base a hipótesis planteadas, producto de los conocimientos encontrados sobre cierta realidad a estudiar para su ampliación de estudio (Pimienta & De la Orden, 2017, p. 9).

3.1.2. Diseño de investigación

El estudio presenta un diseño No experimental, debido a que carece de control sobre las variables, por lo que se basó en observar el resultado que posteriormente fueron analizados; siendo de tipo transeccional y correlacional porque se mostrará la relación entre las variables que se dan en un tiempo dado (Hernández et al., 2014, p. 152-157).

Con un enfoque cuantitativo, porque no muestra la precepción individual sino que cuantificó los datos de los indicadores de las variables de investigación, cuyos datos estadísticos fueron discretos para poder realizar una medición y brindar un reporte de los resultados obtenidos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 5-6).

Esquema del diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Seguridad ciudadana

Definición Conceptual: “la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros” (PNUD, 2006, p. 35).

Definición Operacional: es la valoración concedida por el ciudadano respecto a la victimización (dimensión objetiva), percepción de riesgo (dimensión subjetiva) y segurabilidad (opinión sobre las autoridades), que representa el nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla, el cual será registrado en el cuestionario.

Indicadores: para la variable seguridad ciudadana se tiene tres dimensiones: a) Victimización, a) Percepción del riesgo, y c) Segurabilidad (PNUD, 2006, p. 45-46); cuyos indicadores para la primera dimensión son: violencia patrimonial, violencia física, violencia emocional y violencia sexual; para la segunda, riesgo al patrimonio, riesgo a la integridad física, riesgo al bienestar emocional, riesgo a la autonomía sexual; mientras que, para la tercera presenta los indicadores: eficiencia y confianza.

Escala de medición: es de tipo ordinal, se utilizará la escala de Likert con niveles de respuesta: nunca (1), la mayoría de veces no (2), algunas veces sí (3), la mayoría de las veces sí (4) y siempre (5) (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 239); luego serán evaluados por niveles y rangos (nivel alto, nivel medio y nivel bajo).

Variable dependiente: Calidad de servicio

Definición Conceptual: “es el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor y se manifiesta en un juicio global placentero” (Bustamante et al., 2019, p. 3).

Definición Operacional: Es el valor otorgado por el ciudadano respecto al servicio dado por la comisaría del distrito de Zarumilla, el cual será registrado en el cuestionario.

Indicadores: Las dimensiones de la variable calidad de servicio son las que se mencionan a continuación bajo el modelo SERVPERF, las cuales son: fiabilidad, elementos tangibles, garantía, capacidad de respuesta, y empatía. La primera dimensión, fiabilidad, presenta los indicadores: habilidad y sinceridad; la segunda dimensión elementos tangibles cuenta con los indicadores: equipamiento, infraestructura, apariencia del personal y materiales; la tercera dimensión garantía, registra como indicadores: seguridad, amabilidad y profesionalismo; la cuarta dimensión, capacidad de respuesta, con indicadores: comunicación, rapidez del servicio y solidaridad; y la última dimensión, empatía, presenta los indicadores: atención individualizada, horario especial, atención personalizada e interés (Bustamante et al., 2019, p. 3, 8-9).

Escala de medición: es de tipo ordinal, se utilizará la escala de Likert con niveles de respuesta: muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4), muy bueno (5) (García, 2005, p. 76); luego serán evaluados por niveles o rangos (nivel alto, nivel medio y nivel bajo).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se tomó 126 ciudadanos atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla; dicha población ha sido obtenida del promedio mensual de las personas atendidas durante seis meses en el periodo de OCT2021 a MAR2022, tal como se observa en la tabla 1.

Tabla 1

Cantidad de ciudadanos atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla

MES	Cant. Personas atendidas
Octubre-2021	114
Noviembre-2021	141
Diciembre-2021	119
Enero-2022	113
Febrero-2022	139
Marzo-2022	132
Total	758
Promedio mensual	126

Nota: Elaboración propia en base a la información dada por la comisaría del distrito de Zarumilla.

- **Criterios de inclusión:** personas que concurren a la comisaría del distrito de Zarumilla para solicitar los servicios policiales, tales como: registro de denuncias, orientación al ciudadano o trámite administrativo (solicitud de copias certificadas, actuados policiales, etc.).
- **Criterios de exclusión:** personas infractoras a la ley, detenidos por diferentes delitos y retenidos por control de identidad, fines de esclarecimiento de hechos delictivos u otros.

3.3.2. Muestra

El tamaño de la muestra (n) es igual a 96 ciudadanos, que tiene un nivel de confianza de 95%, un margen de error (E) de 5%, con un valor tabular Z es 1.96, P y Q es 0.5, el tamaño de la población (N) es 126.

3.3.3. Muestreo

Probabilístico, de tipo aleatorio simple, donde todos los

individuos de la población tienen la posibilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 175).

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por los ciudadanos que fueron atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla en el periodo de octubre del 2021 a marzo del 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La encuesta es la técnica que se empleó en este estudio, a fin de recabar la información, dentro de las cuales existen dos instrumentos, la entrevista y el cuestionario, para ello es necesario el cálculo de la muestra obtenida de procedimientos estadísticos (Del Cid et al., 2011, p. 104); por lo que se recopiló el juicio de valoración de los ciudadanos atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla, durante 2 semanas.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario es el instrumento que se utilizó en la presente investigación, cuya parte principal son las preguntas con el fin de recabar información, mientras las respuestas fueron en escala (Del Cid et al., 2011, p. 127-130); dicha escala fue de Likert de cinco puntos; para ello, se formuló dos cuestionarios, el primero de seguridad ciudadana y el segundo calidad de servicio, ubicados en el anexo 6 y 7 respectivamente.

Validez

Se usó el juicio de expertos para la validación del instrumento mencionado en el punto anterior, donde cada experto evaluó los ítems de forma autónoma analizando la claridad, coherencia, suficiencia y relevancia, de la redacción de los mismos (Sánchez et al., 2018, p. 124-125); para este caso, se aplicó el juicio de tres expertos en materia de

gestión pública, quienes emitieron su valoración de los cuestionarios calificándolo como Muy Alto, cuyos detalles se pueden observar en los anexos desde el 10 al 15 de la presente investigación.

Confiabilidad

Para determinar el nivel de confiabilidad de los cuestionarios de forma estadística, se aplicó el análisis de Alfa Cronbach, expresado desde 0 a 1, mayormente se usan para instrumentos que tienen más de dos opciones de respuesta (Sánchez et al., 2018, p. 16); en su interpretación se considera admisible cuando el coeficiente es 0,70 y el rango más óptimo es entre 0,80 y 0,90, ya que si es más de 0,90 se considera como redundante o duplicidad (Oviedo & Campo-Arias, 2005, p. 577).

Por consiguiente, se hizo una prueba piloto para los dos cuestionarios de 20 elementos cada uno, a través del uso de Microsoft Excel; en el caso de la variable seguridad ciudadana presentó un coeficiente de 0.81 y para la calidad del servicio un 0.87, de Alfa de Cronbach, que demuestra fiabilidad óptima, cuyo detalle se observa en las tablas del anexo 5.

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización a la autoridad máxima de la policía en la región Tumbes, indicando el propósito, título de la presente investigación, requiriendo facilidades para el acceso a la información en la comisaría del distrito de Zarumilla y aplicación de cuestionarios; luego de lograr la autorización del desarrollo de este estudio cuyo documento se muestra en el anexo 9, se planificó los días para realizar la encuesta a través de llamadas telefónicas y en el caso de que la denuncia no registre número telefónico, se asistió al domicilio de los ciudadanos que recibieron cualquier tipo de servicio en la comisaría del distrito de Zarumilla, durante el periodo de OCT2021 a MAR2022, a fin de recabar la información de los cuestionarios, donde se les explicó el objetivo del

instrumento, la cantidad de preguntas, el tipo de respuesta en escala de Likert, y que se desarrollará de manera anónima. Los datos fueron ingresados en MS Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Se usó el software estadístico SPSS con la finalidad de realizar un análisis estadístico inferencial, luego de realizar la prueba de normalidad, se determinó que los datos de una de las variables (seguridad ciudadana) son datos de distribución no normal, cuyo detalle se muestra en el anexo 8, por lo tanto, se procedió a utilizar estadística no paramétrica, en este caso el Método de Rho Spearman.

El Rho Spearman, permitió la medición de correlación entre las variables de la presente investigación (seguridad ciudadana y calidad de servicio, y la primera variable con cada una de las dimensiones de la segunda variable). Su análisis de datos se basó en que, el valor de significación obtenido este más cerca al -1 ó +1 existe una relación significativa entre ambas variables ya sea de forma negativa o positiva; por otro lado, si el valor está cercano al 0 representa que no existe correlación entre las variables (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 323). Su interpretación se basa en rangos, donde: entre 0.01 a 0.10 es una correlación positiva débil, entre 0.11 a 0.50 es correlación positiva media, entre 0.51 a 0.75 considerables, entre 0.76 a 0.90 muy fuerte, y entre 0.91 a 1 es perfecta (Mondragón, 2014, p. 100).

3.7. Aspectos éticos

La presente estudio tiene calidad y autenticidad, al tener un enfoque cuantitativo porque su desarrollo y resultados son objetivos, no permitiendo opiniones personales del investigador, sustentados en teorías y métodos (Varela & Vives, 2016).

Asimismo, el desarrollo de este estudio respeta los principios éticos como: beneficencia, porque busca el bien común ya que permitirá

conocer la calidad de servicio que brinda la comisaría del distrito de Zarumilla y la percepción objetiva y subjetiva en torno a seguridad ciudadana a partir de los cuestionarios llenados por los ciudadanos que reciben el servicio en dicha comisaría; justicia, al tratar sin distinción alguna a todos los ciudadanos participantes de este estudio; probidad, ya que la información recabada tanto en la base teórica como datos estadísticos de los cuestionarios y otros son fidedignas, demostrando la honestidad; respeto de la propiedad intelectual a través del uso de las normas APA séptima edición; y transparencia, los resultados serán publicados ya que se obtuvo la autorización por parte del máximo representante de la policía en la región Tumbes (Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo, 2020, p. 5-6).

IV. RESULTADOS

Descripción de resultados generales con relación a las variables Seguridad Ciudadana y Calidad de Servicio

Tabla 2

Seguridad Ciudadana

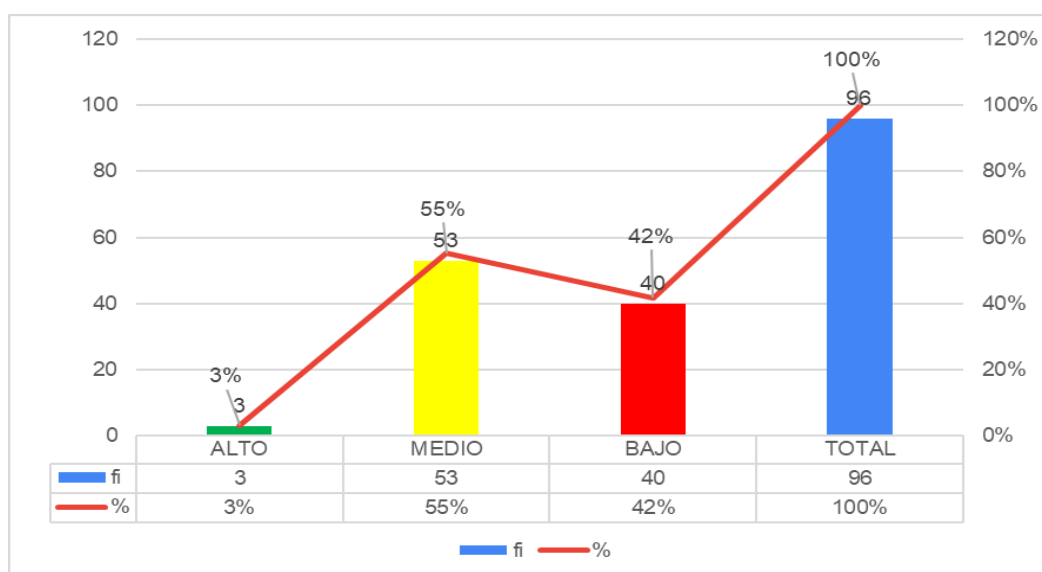
Nivel	fi	%
ALTO	3	3%
MEDIO	53	55%
BAJO	40	42%
TOTAL	96	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario ubicado en el anexo 6

La tabla 2 muestra que del 100% de encuestados, el 55% (53 encuestados) consideran que la seguridad ciudadana se encuentra en término medio, el 42% (40 encuestados) en un nivel bajo de seguridad y 3% (3 encuestados) como un nivel alto. Lo que significa que la gran mayoría de los ciudadanos encuestados en el distrito de Zarumilla perciben inseguridad ciudadana.

Figura 2

Seguridad Ciudadana



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario ubicado en el anexo 6

Tabla 3

Resultados por dimensiones que corresponden a la variable Seguridad ciudadana

Nivel	D1: Victimización		D2: Percepción del riesgo		D3: Segurabilidad	
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	0	0%	12	13%	24	25%
MEDIO	5	5%	75	78%	43	45%
BAJO	91	95%	9	9%	29	30%
TOTAL	96	100%	96	100%	96	100%

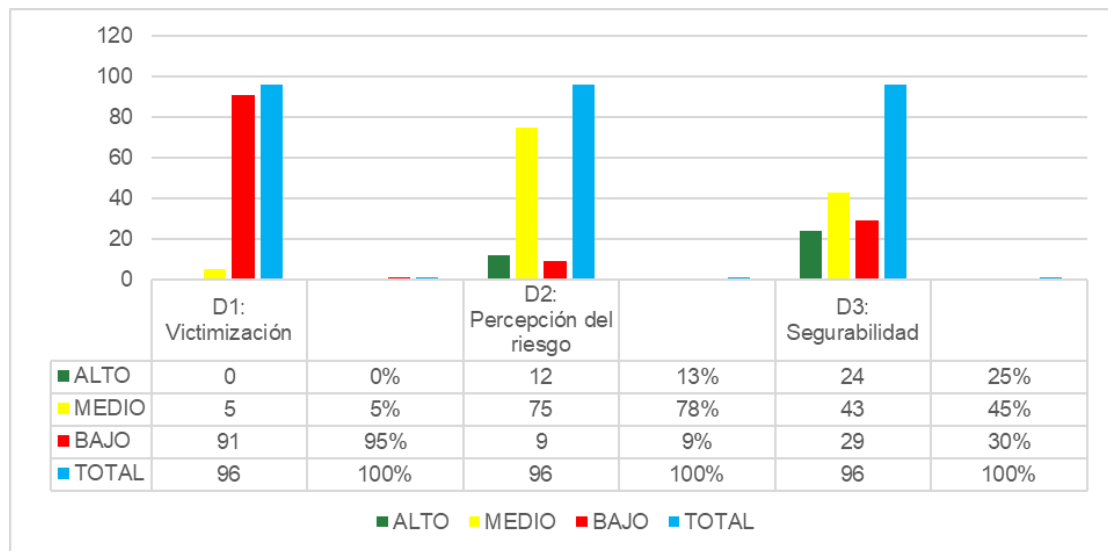
Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario ubicado en el anexo 6

La tabla 3, de un total de 96 encuestados, el 95% (91 encuestados) consideran que el nivel de victimización es bajo, hechos delictivos acontecidos de manera real en el distrito de Zarumilla por los delitos más relevantes (delitos contra el patrimonio, delitos contra libertad sexual y delitos contra la vida, cuerpo y la salud) los cuales engloban los delitos mencionados en el cuestionario; mientras que, el 5% consideran un nivel medio de victimización. Por otro lado, para la segunda dimensión percepción del riesgo es diferente, el mayor porcentaje de los encuestados, equivalente al 78% (75 encuestados), consideran un nivel medio de percepción del riesgo a ser victimadas, mientras que el 13% presentan un alto nivel de percepción del riesgo y el otro 9% consideran un nivel bajo de percepción. De igual manera, en la tercera dimensión Segurabilidad, el 45% (43 encuestados) consideran un nivel medio en relación a prevenir, hacer frente a la inseguridad y de confiar en la entidad policial en el distrito de Zarumilla; mientras que, un 30 % considera un nivel bajo y el 25% considera un nivel alto de segurabilidad. Todo ello refleja que, los ciudadanos encuestados indicaron haber sido víctima de uno o más delitos, pero no de todos los delitos planteados a la vez, es por ello que en términos generales su porcentaje tiende a ser bajo, siendo el delito de secuestro el de menor frecuencia y maltrato emocional de mayor frecuencia; sin embargo, pese a los bajos índices de victimización, la percepción o sensación de miedo en las personas encuestadas se registró en altos índices, siendo el de mayor frecuencia el temor a que sean asaltados cuando caminan

por la calle, y el de menor frecuencia el temor a que lo (a) amenacen por negarse a peticiones sexuales de cualquier tipo; asimismo, pese a su percepción de inseguridad ciudadana, para los encuestados en su mayoría la confianza hacia la entidad policial del distrito de Zarumilla está en termino medio, donde la mayor confianza que tuvieron fue en el trabajo de la juntas vecinales, el cual consiste en la participación de los ciudadanos en conjunto con la policía, dicha acción manifiesta su acto de prevenir y enfrentar a las amenazas que atentan su tranquilidad, mientras que, en lo que menos confían fue en el sistema de alarmas comunitarias, ya que la mayoría respondieron nunca confiar.

Figura 3

Resultados por dimensiones que corresponden a la variable Seguridad ciudadana



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario ubicado en el anexo 6

Tabla 4

Calidad del servicio

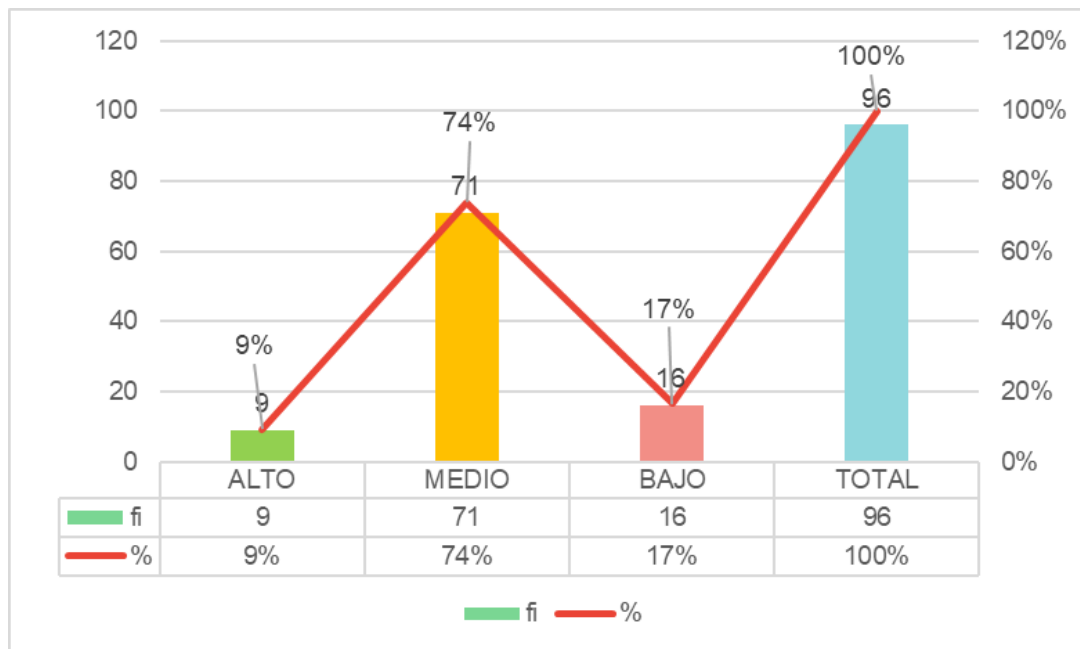
Nivel	fi	%
ALTO	9	9%
MEDIO	71	74%
BAJO	16	17%
TOTAL	96	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario ubicado en el anexo 7

En la tabla 4, de un total de 96 encuestados, el 74% (71 personas encuestadas) consideran que la calidad de servicio que recibieron del personal de la comisaría del distrito de Zarumilla fue un nivel de medio, solo una minoría de los ciudadanos considera un nivel alto y bajo, con un 9% y 17% respectivamente. Lo que refleja que aún falta mejorar la calidad de servicio que brinda el personal de la entidad policial a los ciudadanos.

Figura 4

Calidad del servicio



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario ubicado en el anexo 7

Tabla 5

Resultados por dimensiones que corresponden a la variable Calidad de servicio

Nivel	Fiabilidad		Elementos tangibles		Garantía		Capacidad de respuesta		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	9	9%	4	4%	12	13%	12	13%	13	14%
MEDIO	73	76%	56	58%	70	73%	47	49%	73	76%
BAJO	14	15%	36	38%	14	15%	37	39%	10	10%
TOTAL	96	100%	96	100%	96	100%	96	100%	96	100%

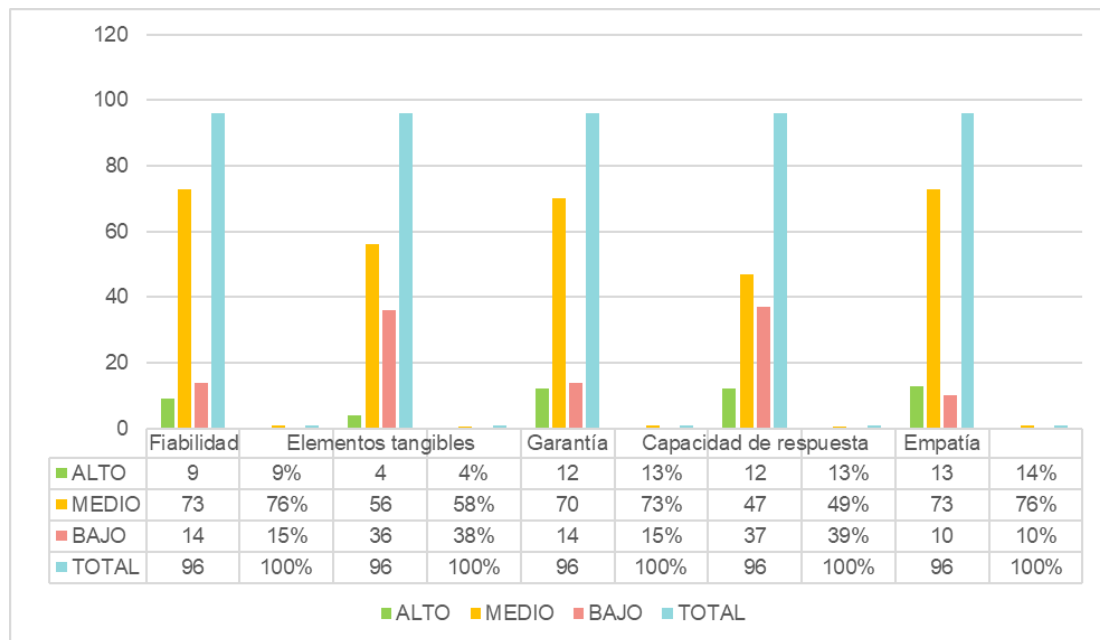
Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario ubicado en el anexo 7

La tabla 5, se observa la percepción de los ciudadanos respecto al servicio que brinda el personal de la comisaría del distrito de Zarumilla, donde de un total de 96 encuestados, la mayoría considera que en las cinco dimensiones de la calidad de servicio se ubicaron en un nivel medio, la fiabilidad con un 76%, los elementos tangibles con un 58%, la garantía con un 73%, la capacidad de respuesta con un 49% y la empatía con un 76%; existiendo un nivel bajo considerable en las dimensiones de elementos tangibles y capacidad de respuesta con un 38% y 39% respectivamente, en las dimensiones fiabilidad y garantía registraron un 15% de nivel bajo, y un 10% de nivel bajo en la dimensión empatía. Asimismo, se observó que una minoría de personas encuestadas calificaron la calidad de servicio como nivel alto, con un porcentaje del 13% de nivel alto en las dimensiones garantía y capacidad de respuesta, y para fiabilidad, elementos tangibles y empatía con un 9%, 4% y 14% de nivel alto respectivamente. Todo ello significa que, para la primera dimensión fiabilidad, muestra mayor calificación en la sinceridad que muestra el personal de la entidad policial para resolver el problema o requerimiento, y menor calificación en cumplir con el horario debido a que no lo muestra en un lugar visible dentro de sus instalaciones; en la segunda dimensión elementos tangibles, muestra con mayor puntuación el equipamiento con equipos de cómputo para el desarrollo de las diferentes diligencias y con menor puntuación a los materiales por el déficit de material informativo que oriente al ciudadano (a); en la tercera dimensión garantía, la

mayor calificación fue en que la mayoría de los ciudadanos encuestados que concurrieron a la comisaría no recibieron críticas como personas o en relación a la denuncia presentada, y con menor puntuación calificado en su mayoría como regular, en demostrar profesionalismo y brindar soluciones más efectivas; en la cuarta dimensión capacidad de respuesta, la mayor puntuación fue en que el policía hizo todo lo posible por ayudar y brindar el servicio, y con menor puntuación calificado por la mayoría como regular, a que el policía debe informar sobre cuándo terminará sus gestiones; y la quinta dimensión empatía, mostró con mayor puntuación el horario especial de atención por ser flexible y adecuado, ya que la policía siempre tiene personal de servicio las 24 horas del día para orientar y brindar servicio según corresponda, y con menor puntuación en el hecho de brindar información sobre el estado de las gestiones realizadas, ya sea en forma telefónica, virtual u otros.

Figura 5

Resultados por dimensiones que corresponden a la variable Calidad de servicio



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario ubicado en el anexo 7

Descripción de resultados del grado de correlación entre las variables Seguridad Ciudadana y Calidad de Servicio

Objetivo específico 1. Determinar la relación entre seguridad ciudadana y fiabilidad en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

Tabla 6

Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Fiabilidad

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D1V2.Fiabilidad
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,842**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
D1V2.Fiabilidad	Correlación de Rho de Spearman	,842**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 6, muestra que existe una correlación positiva y muy fuerte en un ,842 (84,2%), además de significativa en un 99% de confianza, entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio; reflejando que, a mayor fiabilidad dado por el personal de la comisaria mayor seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla. Por lo que, se aprueba la hipótesis: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y fiabilidad en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

Por consiguiente, es de vital importancia que el personal de la entidad policial demuestre fiabilidad a través de la habilidad y sinceridad durante el servicio dado a la ciudadanía, cumpliendo lo que se promete, esto transmite confianza en las personas de acudir a la policía en búsqueda de ayuda y por ende coadyuve aumentar la seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla; evidenciando que, la entidad policial no muestra en un lugar visible su horario de atención para los diferentes tipos de servicio, principalmente en el área administrativa porque son de ocho horas, que permita al ciudadano planificar su tiempo para acudir a requerir un servicio.

Objetivo específico 2. Determinar la relación entre seguridad ciudadana y elementos tangibles en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022

Tabla 7

Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Elementos tangibles

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D2V2. Elementos tangibles
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,774**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
D2V2. Elementos tangibles	Correlación de Rho de Spearman	,774**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 7, muestra que existe una correlación positiva y muy fuerte en un ,774 (77,4%), además de significativa en un 99% de confianza, entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio; reflejando que, a mayores elementos tangibles con que cuenta la entidad policial mayor seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla. Por lo que, se aprueba la hipótesis: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y elementos tangibles en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

De este modo, es importante que las instalaciones de la comisaria cuente con elementos tangibles que coadyuven al personal a brindar un buen servicio a la ciudadanía, tales como equipamiento, infraestructura adecuada para todas las personas que permitan su fácil desplazamiento en especial a las personas con algún tipo de discapacidad, apariencia del personal en su pulcritud del uniforme, y en materiales informativos didácticos, y por ende aumente la seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla; sin embargo, se evidenció que la entidad policial no cuenta con material informativo de orientación a la ciudadanía.

Objetivo específico 3. Determinar la relación entre seguridad ciudadana y garantía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022

Tabla 8

Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Garantía

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D3V2. Garantía
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,803**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
D3V2. Garantía	Correlación de Rho de Spearman	,803**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 8, muestra que existe una correlación positiva y muy fuerte en un ,803 (80,3%), además de significativa en un 99% de confianza, entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión garantía de la variable calidad de servicio; reflejando que, a mayor garantía dado por el personal de la comisaría mayor seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla. Por lo que, se aprueba la hipótesis: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y garantía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

Por consiguiente, es transcendental que el personal de la entidad policial cuente con conocimientos (profesionalismo), seguridad en su actuar y cortesía, a fin de transmitir a la ciudadanía una garantía en el servicio que se brinda, y por ende coadyuve en el incremento de la seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla; por otra parte, se evidenció que algunos de los policías de la comisaría les falta experiencia y/o conocimientos en el cargo a desempeñar, que se traduce como falta de profesionalismo.

Objetivo específico 4. Determinar la relación entre seguridad ciudadana y capacidad de respuesta en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022

Tabla 9

Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Capacidad de respuesta

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D4V2. Capacidad de respuesta
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,821**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
D4V2. Capacidad de respuesta	Correlación de Rho de Spearman	,821**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 9, muestra que existe una correlación positiva y muy fuerte en un ,821 (82,1%), además de significativa en un 99% de confianza, entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio; reflejando que, a mayor capacidad de respuesta efectuado por el personal de la comisaría mayor seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla. Por lo que, se aprueba la hipótesis: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y capacidad de respuesta en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

Por lo que, es valioso que para el incremento de la calidad de servicio, el personal de la comisaría brinde sus servicios con prontitud, con buena comunicación en informar a la ciudadanía sobre el tiempo en que demora su gestión y demostrando solidaridad en la atención, orientando y agotando todos los medios para ayudar, y por ende incrementa la seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla al percibir la responsabilidad de los policías en el cumplimiento de sus funciones con una capacidad de respuesta; sin embargo, se evidenció que algunos de los trabajadores de la entidad policial no informan

a la ciudadanía de manera completa y clara sobre cuándo terminará sus gestiones, demostrando su falta de capacidad de respuesta que repercute en la percepción tanto de calidad de servicio como de seguridad ciudadana.

Objetivo específico 5. Determinar la relación entre seguridad ciudadana y empatía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022

Tabla 10

Correlación entre la variable Seguridad Ciudadana y la dimensión Empatía

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D5V2. Empatía
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,771**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
D5V2. Empatía	Correlación de Rho de Spearman	,771**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 10, muestra que existe una correlación positiva y muy fuerte en un ,771 (77,1%), además de significativa en un 99% de confianza, entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio; reflejando que, a mayor empatía brindado por el personal de la comisaría mayor seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla. Por lo que, se aprueba la hipótesis: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y empatía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

Por consiguiente, es de vital importancia que el personal de la entidad policial muestre empatía brindando una atención individualizada tomando en cuenta la condición del usuario (situación de vulnerabilidad o discapacidad), atención personalizada manteniendo informado sobre el estado de sus gestiones al usuario, demostrando interés, evitando requisitos innecesarios para la atención y comprender sus necesidades, bajo un horario flexible y adecuado para la ciudadanía, y por ende acreciente la seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla; comprobando que, algunos trabajadores de la entidad policial no informan a la ciudadanía sobre el estado de sus gestiones,

demostrando indolencia antes las necesidades y búsqueda de solución del problema del usuario.

Objetivo General. Determinar la relación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022

Tabla 11

Correlación entre la variable Seguridad ciudadana y Calidad de servicio

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	V2. Calidad de servicio
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,959**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
V2. Calidad de servicio	Correlación de Rho de Spearman	,959**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 11, muestra que existe una correlación positiva y muy fuerte en un ,959 (95,9%), además de significativa en un 99% de confianza, entre las variables seguridad ciudadana y calidad de servicio; reflejando que, a mayor calidad de servicio dado por el personal de la comisaría a la ciudadanía mayor seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla. Por lo que, se aprueba la hipótesis: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

Finalmente, es de gran importancia que para incrementar la seguridad ciudadana del distrito de Zarumilla se necesita que el personal de la comisaría brinde una buena calidad de servicio a la ciudadanía, ya que es una entidad del estado al servicio de la sociedad, para ello debe enfocarse en las dimensiones de la calidad de servicio mencionados en los objetivos anterior, lo cual coadyuvará a disminuir una de las dimensiones de seguridad ciudadana como es la percepción de riesgo (sensación de miedo a ser victimados) al percibir que los policías son responsables, empáticos, amables, responsables, con profesionalismo, hábiles y rápidos en respuesta antes la inseguridad ciudadana y cubrir sus necesidad, ello conlleva a que la segurabilidad de la ciudadanía también aumente; sin embargo, se evidenció

que falta focalizar el trabajo en la percepción del riesgo, específicamente en el delito contra el patrimonio (asalto), respecto a la segurabilidad, los ciudadanos encuestados manifestaron que en la mayoría veces no confían en el sistema de alarma comunitaria, y que algunas veces confían en que el personal de la comisaría este conformado por personas honradas, en paralelo la calidad de servicio que brinda los policías en términos generales se encuentra en un nivel medio.

V. DISCUSIÓN

Del análisis de los resultados del presente estudio, con los antecedentes y fundamentos teóricos, se obtuvo la siguiente discusión:

En el primer objetivo específico, se aceptó la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y fiabilidad, con un coeficiente de Rho Spearman de ,842, lo que demuestra una correlación positiva y muy fuerte; por lo tanto, a mayor fiabilidad mayor seguridad ciudadana en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022; además de su análisis descriptivo, la fiabilidad está considerado por los encuestados entre un nivel bajo y medio con más del 90%.

En este resultado, la fiabilidad fue una de las dimensiones utilizadas en las investigaciones de Mason et al. (2021) y por Afroj et al. (2021), para medir la calidad de servicio, datos recogidos a través de la técnica-encuesta e instrumento-cuestionario de 22 preguntas y escala de Likert; de la misma manera, Soncco (2021) utilizó esta dimensión con el mismo método SERVPERF, técnica-encuesta e instrumento-cuestionario, en paralelo al estudio de López (2018) determinó que tanto la fiabilidad como la seguridad ciudadana inciden de manera positiva, junto con la variable transparencia. Además, de igual forma Bernal (2022) sostuvo en sus resultados de la calidad de servicios, que la fiabilidad fue considerada con más del 90% entre el nivel bajo y medio. En el estudio de Llerena (2018), también consideró a la fiabilidad (confianza) como una de las dimensiones para medir la calidad de servicio, recolectado datos con la técnica-encuesta e instrumento-cuestionario, sustentó con el mismo método de análisis de datos (Rho Spearman) obteniendo como resultado que sí existe correlación significativa de esta dimensión con la variable seguridad ciudadana, con un coeficiente de 0,732, recalando que la fiabilidad, es muy importante para los ciudadanos a fin de que las autoridades inicien proyectos innovadores relacionado a seguridad ciudadana.

Teniendo en cuenta la aceptación de la hipótesis planteada, lo mencionado en el párrafo anterior y el análisis de las puntuaciones en el cuestionario de calidad de servicio, dentro de fiabilidad se demuestra que, para la ciudadanía es importante que la entidad pública cumpla con lo que se promete, en este caso cumplir con el horario de atención y que estos sean visibles al público, con ello el personal de la comisaría transmite confiabilidad en el desarrollo de sus funciones y por ende aumentaría la seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla.

En el segundo objetivo específico, se aceptó la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y elementos tangibles, con un coeficiente de Rho Spearman de ,774, lo que demuestra una correlación positiva y muy fuerte; por lo tanto, a mayor elementos tangibles mayor seguridad ciudadana en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

Por ello, Soncco (2021) utilizó esta dimensión con el mismo método SERVPERF, técnica-encuesta e instrumento-cuestionario, en paralelo al estudio de López (2018) determinó que tanto los elementos tangibles como la seguridad ciudadana inciden de manera positiva, junto con la variable transparencia; de la misma manera, Mason et al. (2021) y por Afroj et al. (2021), también usaron dicha dimensión, recogiendo datos a través de la técnica-encuesta e instrumento cuestionario de 22 preguntas y escala de Likert. Además, en el estudio de Llerena (2018), también consideró a los elementos tangibles (recursos) como una de las dimensiones para medir la calidad de servicio, recolectado datos con la técnica-encuesta e instrumento-cuestionario, sustentó con el mismo método de análisis de datos (Rho Spearman) obteniendo como resultado que sí existe correlación significativa de esta dimensión con la variable seguridad ciudadana, pero débil con un coeficiente de 0,254, recalando que los diferentes equipos permitirán contrarrestar la delincuencia organizada.

Es de suma importancia el equipamiento ya sea logístico, de recursos humanos, entre otros, para optimizar las actividades realizadas por el personal en la entidad policial, en este caso particular, contar con material informativo de orientación al ciudadano (a) que a coadyuve al mejor desarrollo de los procesos de acuerdo al tipo de servicio requerido, de esta manera permitirá hacer frente a la inseguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla.

En el tercer objetivo específico, se aceptó la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y garantía, con un coeficiente de Rho Spearman de ,803, lo que demuestra una correlación positiva y muy fuerte; por lo tanto, a mayor garantía mayor seguridad ciudadana en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022; además de su análisis descriptivo la garantía está considerado por los encuestados entre un nivel bajo y medio con más del 80%.

Para ello, la garantía (seguridad) fue una de las dimensiones usadas en los estudios de Afroj et al. (2021) y Mason et al. (2021), con el fin de medir la calidad de servicio, datos recogidos a través de la técnica-encuesta e instrumento-cuestionario de 22 preguntas y escala de Likert; de la misma manera, Soncco (2021) utilizó esta dimensión con el mismo método SERVPERF, técnica-encuesta e instrumento-cuestionario, en paralelo al estudio de López (2018), determinó que tanto la garantía como la seguridad ciudadana inciden de manera positiva, junto con la variable transparencia. De igual forma Bernal (2022) sostuvo en sus resultados de la calidad de servicio que, la garantía fue considerada con más del 80% entre el nivel bajo y medio; además, concuerda con Silva (2021) argumentado que, frente a una inadecuada atención a los ciudadanos, es decir ausencia de garantías en el servicio, genera inseguridad ciudadana.

Efectivamente, de la encuesta se obtuvo que la mayoría indicó con menor puntuación dentro de la dimensión garantía, el profesionalismo, donde la ciudadanía percibió que al personal de la comisaría le falta

experiencia para desenvolverse en su cargo, lo que ocasiona desconfianza en los usuarios y en consecuencia disminución de la percepción de seguridad ciudadana, dando altos índices en la percepción del riesgo a ser victimados.

En el cuarto objetivo específico, se aceptó la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y capacidad de respuesta, con un coeficiente de Rho Spearman de ,821, lo que demuestra una correlación positiva y muy fuerte; por lo tanto, a mayor capacidad de respuesta mayor seguridad ciudadana en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

Por ello, la capacidad de respuesta fue una de las dimensiones utilizadas en los estudios de Mason et al. (2021) y por Afroj et al. (2021), para la medición de la calidad de servicio, datos obtenidos por medio de la técnica-encuesta e instrumento-cuestionario de 22 preguntas y escala de Likert; de la misma manera, Soncco (2021) utilizó esta dimensión con el mismo método SERVPERF, técnica-encuesta e instrumento-cuestionario, en paralelo al estudio de López (2018) determinó que tanto la capacidad de respuesta como la seguridad ciudadana inciden de manera positiva, junto con la variable transparencia. Por otro lado, en concordancia con Silva (2021) argumenta que, frente a una atención de emergencias inadecuada, que se entiende como ausencia de capacidad de respuesta, produce inseguridad ciudadana, de esta manera refleja una correlación positiva entre ambas. Además, Ekaabi et al. (2020) en su estudio, consideró a capacidad de respuesta como una de las dimensiones para medir la calidad de servicio, a través del método SERVQUAL que le permitió desplegar estrategias para contrarrestar el flagelo de inseguridad ciudadana, dicho método fue mejorado en el presente estudio con SERVPERF. Igualmente, Llerena (2018), también tomó en cuenta a la capacidad de respuesta (rapidez del servicio) como una de las dimensiones para medir la calidad de servicio, recolectado datos con la técnica-encuesta e instrumento-cuestionario, sustentó con el mismo método de análisis de datos (Rho Spearman)

obteniendo como resultado que sí existe correlación significativa de esta dimensión con la variable seguridad ciudadana, con un coeficiente de 0,565, con nivel de confianza del 99% y un margen de error del 1%.

Se reflejó que, los ciudadanos en su mayoría mencionaron no haber sido informado sobre el tiempo de duración de sus gestiones por parte del personal de la comisaría, observando el déficit de comunicación dentro de la dimensión de capacidad de respuesta; ya que subsanar este indicador es elemental porque demuestra responsabilidad y efectividad, a fin de aumentar los índices de seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla. Asimismo, el uso del método SERVPERF es más efectivo para conocer la percepción de la calidad del servicio.

En el último objetivo específico, se aceptó la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y empatía, con un coeficiente de Rho Spearman de ,771, lo que demuestra una correlación positiva y muy fuerte; por lo tanto, a mayor garantía mayor seguridad ciudadana en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022; además de su análisis descriptivo la garantía está considerado por los encuestados entre un nivel bajo y medio con más del 80%.

De este modo, la empatía fue una de las dimensiones usadas en las investigaciones de Afroj et al. (2021) y Mason et al. (2021), con el fin de medir la calidad de servicio, datos recopilados a través de la técnica- encuesta e instrumento-cuestionario de 22 preguntas y escala de Likert; de la misma manera, Soncco (2021) utilizó esta dimensión con el mismo método SERVPERF, técnica- encuesta e instrumento-cuestionario, en paralelo al estudio de López (2018) determinó que tanto la empatía como la seguridad ciudadana inciden de manera positiva, junto con la variable transparencia. De igual forma Bernal (2022) sostuvo en sus resultados de la calidad de servicio, que la garantía fue considerada con más del 80% entre el nivel bajo y medio.

Queda comprobado que, si no tenemos informada a la ciudadanía sobre el estado de sus gestiones refleja déficit de atención personalizada dentro de la dimensión de empatía, lo que trae como consecuencia la disminución de percepción de seguridad ciudadana.

En razón al objetivo general de la presente investigación, se aceptó la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y calidad de servicio, con un coeficiente de Rho Spearman de ,959, lo que demuestra una correlación positiva y muy fuerte; por lo tanto, a mayor calidad de servicio mayor seguridad ciudadana en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

Al respecto, se concierne con Fuentes (2021), quien sustentó que, la calidad de servicio que brinda la policía tiene relación significativa con la seguridad ciudadana; a lado del Institute for Economics & Peace (2021), argumentando que, brindar una buena calidad de servicio se logra seguridad y paz; ya que, como plantea Consultores 21(2001, como se citó en Briceño, 2009b), la insatisfacción percibido por los ciudadanos respecto a los servicios dados por la policía y otros, responde a la ineficiencia en hacer frente a la inseguridad ciudadana, reflejando una relación entre estas dos variables; por ende si se toma las acciones adecuadas, el incremento de seguridad ciudadana permite el desarrollo local (Vélez et al., 2020), y la calidad de servicio de una entidad pública genera un impacto en la gobernanza de la localidad (Afroj et al., 2021). Asimismo, en el resultado de este estudio, el mayor porcentaje sobre la calidad de servicio se inclina más a un nivel medio, coincidente con Sandoval-Núñez et al. (2020); pero si tomamos en cuenta la sumatoria del nivel bajo y medio, los porcentajes son más del 90%, lo que refleja deficiencia en la entidad pública, concordante con Puican (2021). Además, Mason et al. (2021) sostiene que, la insatisfacción del ciudadano se da por las malas actitudes de los trabajadores y el déficit de atención a los usuarios, y que la medición de la calidad de servicio se realizó con el método SERVQUAL, con un cuestionario de 22 preguntas y escala de Likert; lo que concuerda con nuestra base

teórica sustentada por Bustamante et al. (2019), ya que la calidad de servicio se basa en la satisfacción dada por el ciudadano y para su medición en este caso, fue mejorado con el método SERVPERF porque solo considera y evalúa las percepciones de los ciudadanos. De forma similar por López (2018) en su estudio tuvo como resultado la misma correlación directa entre las dos variables antes mencionadas en conjunto con la variable transparencia. A su vez Llerena (2018), obtuvo como resultado que sí existe relación significativa con un valor de 0,662 de coeficiente de Rho Spearman; además en el análisis descriptivo coinciden por registrar mayor porcentaje en el nivel medio de ambas variables.

Finalmente, el método de SERVPEF coadyuvó a la presente investigación, para enfocarnos solo en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios que brinda el personal de la comisaria en el distrito de Zarumilla, y para encontrar el nivel de seguridad ciudadana en el mencionado distrito, fue de gran aporte el uso de las dimensiones de victimización, percepción del riesgo y segurabilidad, lo que permitió encontrar las falencias de los servicios que se brindan en relación a la seguridad ciudadana, ya que los porcentajes mayores en el nivel alto y medio de la percepción del riesgo a ser victimadas generan miedo en las personas para poder desarrollarse libremente en la sociedad, que con el tiempo afecta al distrito en diferentes aspectos, como por ejemplo en la economía, las personas no quieren salir de su domicilio para asistir a las plazas, restaurantes, etc., por temor a ser víctimas de cualquier delito.

VI. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados obtenidos, se concluyó en lo siguiente:

1. Se determinó que, existe una correlación significativa positiva y muy fuerte, de coeficiente ,842 (84.2%) de Rho Spearman, entre la variable seguridad ciudadana y fiabilidad en una comisaría del distrito de Zarumilla, 2022; lo que significa: a mayor fiabilidad mayor seguridad ciudadana. Se identificó que, la mayor debilidad de la dimensión fiabilidad es el indicador de habilidad, ya que el personal de la entidad policial en algunas oportunidades no cumplió con los horarios de atención, el cual debe estar visible al público.
2. Se determinó que, existe una correlación significativa positiva y muy fuerte, de coeficiente ,774 (77.4%) de Rho Spearman, entre la variable seguridad ciudadana y elementos tangibles en una comisaría del distrito de Zarumilla, 2022; lo que significa: a mayores elementos tangibles mayor seguridad ciudadana. Se identificó que, la mayor deficiencia en la dimensión elementos tangibles es el indicador de materiales, porque la entidad policial no cuenta con material informativo atractivo y didáctico de orientación al ciudadano (a) para el desarrollo de los diferentes servicios.
3. Se determinó que, existe una correlación significativa positiva y muy fuerte, de coeficiente ,803 (80.3%) de Rho Spearman, entre la variable seguridad ciudadana y garantía en una comisaría del distrito de Zarumilla, 2022; lo que significa: a mayor garantía mayor seguridad ciudadana. Se evidenció que, el mayor déficit de la dimensión garantía es el indicador de profesionalismo, ya que el personal de la entidad policial en algunas oportunidades no demostró profesionalismo y no brindó soluciones más efectivas.
4. Se determinó que, existe una correlación significativa positiva y muy fuerte, de coeficiente ,821 (82.1%) de Rho Spearman, entre la variable seguridad ciudadana y capacidad de respuesta en una comisaría del distrito de Zarumilla, 2022; lo que significa: a mayor capacidad de

respuesta mayor seguridad ciudadana. Se identificó que, la menor valoración obtenida dentro de la dimensión capacidad de respuesta es el indicador de comunicación, porque en la mayoría de veces el personal de la comisaría no informó de manera clara y completa, sobre cuándo terminará sus gestiones.

5. Se determinó que, existe una correlación significativa positiva y muy fuerte, de coeficiente ,771 (77.1%) de Rho Spearman, entre la variable seguridad ciudadana y empatía en una comisaría del distrito de Zarumilla, 2022; lo que significa: a mayor empatía mayor seguridad ciudadana. Se evidenció que, la menor valoración obtenida dentro de la dimensión empatía es el indicador de atención personalizada, porque algunas veces la ciudadanía no recibió información sobre el estado de sus gestiones realizadas, ya sea de forma telefónica, virtual (correo electrónico) u otros medios.

6. Se determinó que, existe una correlación significativa positiva y muy fuerte, de coeficiente ,959 (95.9%) de Rho Spearman, entre la variable seguridad ciudadana y la variable calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla, 2022; lo que significa: a mayor calidad de servicio mayor seguridad ciudadana. Se identificó déficit en ambas variables, por encontrarse entre el nivel medio y bajo con más del 90%; asimismo, pese al nivel bajo de victimización (suceso de hechos reales delictivos), debido a que un ciudadano difícilmente podría ser víctima de todos los delitos a la vez, se registró altos índices de percepción del riesgo con más del 90% entre el nivel medio y alto, lo que refleja sensación de inseguridad en la ciudadanía por temor a ser víctimas de algún delitos (mayormente en el delito contra el patrimonio-asalto), con relación a la segurabilidad se encuentra en un nivel medio en términos generales, respecto a la confianza que la ciudadanía tiene en la entidad policial y su capacidad de hacer frente a la inseguridad ciudadana; por otro lado, se evidencia deficiencia en la calidad de servicio, ya que sus dimensiones se encuentran entre un nivel medio y bajo por encima del 85%.

VII. RECOMENDACIONES

Con los resultados analizados, se realizó las siguientes recomendaciones:

1. La comisaría del distrito de Zarumilla, requiere cumplir con los horarios y colocar de manera visible el horario de atención para los diferentes tipos de servicio que brindan a la ciudadanía, consignando teléfonos de contacto y sus requisitos, a fin de que coadyuven a orientar al usuario y transmita confiabilidad.
2. La entidad policial en el distrito de Zarumilla, necesita que cuente con material informativo (trípticos, folletos, entre otros) que sea didáctico y atractivo de orientación al ciudadano (a), adicional a ello una gigantografía a través de un flujograma que muestre los procedimientos y requisitos de los diferentes servicios que brinda, con la finalidad de optimizar el cumplimiento de las funciones y permita guiar al ciudadano (a).
3. La institución policial de la región Tumbes a través de la oficina de educación, necesita mejorar el nivel de profesionalismo y por ende la calidad de servicio, por lo que requiere capacitar constantemente de acuerdo al cargo que ocupa al personal de la comisaría del distrito de Zarumilla, una de ellas sería el Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, el cual debería ser implementado y monitoreado en dicha institución, entre otros dispositivos legales, a fin de mejorar la calidad de los servicios y por ende aumentaría la seguridad ciudadana percibida por los pobladores.
4. El representante de la institución pública policial en el distrito de Zarumilla, requiere instruir a su personal, quienes deberán mantener informados a los ciudadanos sobre cuándo terminará sus gestiones, con ello demostraría su calidad de capacidad de respuesta.
5. El representante de la institución pública policial en el distrito de Zarumilla, necesita implementar medios de comunicación efectivas con

la ciudadanía, ya sea de forma telefónica, virtual (correo electrónico) u otros medios, los cuales deberán ser públicos a la población; además de instruir a su personal, para que mantengan informados a los usuarios sobre el estado de sus gestiones realizadas, con el fin de transmitir empatía a través de una atención personalizada.

6. La entidad policial en el distrito de Zarumilla, necesita implementar acciones que subsanen las falencias mencionadas en los puntos anteriores, que coadyuven a mejorar la calidad del servicio; además, se requiere monitorear el índice delictivo, no sólo de los siete delitos más relevantes, sino también otros delitos de mayor incidencia, ya que cada jurisdicción policial tiene diferentes realidades y factores que afecta la seguridad ciudadana, para luego aplicar sus estrategias de prevención de delitos y faltas, intensificando en el programa Barrio Seguro y los programas preventivos de participación ciudadana, aplicando las mejores estrategias de administración de recursos humanos, como incentivos por generar mayor producción, entre otros.; con el fin de aumentar la productividad de los trabajadores, recuperar la confianza de la ciudadanía que permita disminuir la percepción del riesgo a ser victimados.

REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Bernal, J. (2013). Prevención y seguridad ciudadana. La recepción en España de las teorías criminológicas de la prevención situacional. *Revista de Derecho Penal y Criminología.*, 267-304. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaDerechoPenalyCriminologia-2013-9-7070/Documento.pdf>
- Bernal, S. W. (2022). *Calidad del servicio al usuario externo de la Corte Superior de Justicia de Piura en el año 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78484>
- Briceño, Y. M. (2009a). La calidad de vida y su relación con el servicio policial. *Capítulo criminológico: revista de las disciplinas del Control Social*, 37(2), 5-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3105725>
- Briceño, Y. M. (2009b). Seguridad ciudadana, desempeño policial y la calidad de vida en las políticas sociales. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 15(1), 37-47. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17721678003>
- Bustamante, M., Zerda-Barreno, E., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Carreón, J., & Cruz, L. (2014). Teorías de la seguridad pública y percepción del delito. *Margen: Revista de trabajo social y ciencias sociales*, 71, 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4546836>
- Chacón, J., & Rugel, K. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 1-9. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

- Comisión Interamericana de Derechos Humanos- Organización de los Estados Americanos. (2009). *Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos* (N.º 57; pp. 1-125). ISBN 978-0-8270-5431-8. <http://www.cidh.org/pdf%20files/SEGURIDAD%20CIUDADANA%202009%20ESP.pdf>
- *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana del periodo 2019-2023*, (2019) (testimony of CONASEC). <https://www.spaj.org.pe/wp-content/uploads/2019/07/VERSION-FINAL-DEL-PLAN-NACIONAL-DE-SEGURIDAD-CIUDADANA.pdf>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación, fundamentos y metodología* (2da.). Pearson Educación.
- Desafíos. (2016). Presentación dossier especial “Seguridad ciudadana, criminalidad y policía”. *ProQuest*, 9-14. <https://www.proquest.com/docview/1965162180>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Ekaabi, M. A., Khalid, K., Davidson, R., Kamarudin, A. H., & Preece, C. (2020). Smart policing service quality: Conceptualisation, development and validation. *Policing*, 43(5), 707-721. <http://dx.doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2020-0038>
- Focás, B. (2018). Miedo al crimen, prevención del delito y narcotráfico: Desafíos para las políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina. Entrevista a Lucía Dammert. *URVIO. Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 22, 102-108. <https://doi.org/10.17141/urvio.22.2018.3183>
- Fuentes, J. F. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana y la calidad de los servicios de la Policía Nacional del Perú en las ciudades de Cusco y Juliaca. *Revista de Investigaciones Interculturales*, 1(2), 33-40. <https://doi.org/10.54405/rii.1.2.21>
- García, F. (2005). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Editorial Limusa. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=->

- JPW5SWuWOUC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Los+tipos+de+Escalas+LIKERT+y+ejemplos+para+su+dise%C3%B1o&ots=fdzAtutbdW&sig=sb7U8VEz-GnJfr3jq2FYf-7F_-4&redir_esc=y#v=onepage&q=Los%20tipos%20de%20Escalas%20LIKERT%20y%20ejemplos%20para%20su%20dise%C3%B1o&f=false
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.).
 - Hernández-Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). McGRAW-HILL.
 - Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta* (7ma.). McGRAW-HILL.
 - Ibarra, L., & Espinoza, B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1(4), 108-120. <http://reibci.org/publicados/2014/septiembre/3300110.pdf>
 - INEI. (2021). *PERÚ: Anuario Estadístico de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana 2016-2020 Visión Departamental, Provincial y Distrital*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1834/libro.pdf
 - InSight Crime. (2022, febrero 1). Balance de InSight Crime de los homicidios en 2021. *InSight Crime*. <https://es.insightcrime.org/noticias/balance-insight-crime-homicidios-2021/>
 - Institute for Economics & Peace. (2021). *Global peace index 2021*. <https://www.visionofhumanity.org/wp-content/uploads/2021/06/GPI-2021-web-1.pdf>
 - Juran, J. M. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Ediciones Díaz de Santos.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=fURB60QH1RYC&oi=fnd&pg=PA3&dq=La+calidad+por+el+dise%C3%B1o&ots=Rqpo47gMnQ&sig=PD1MG7v-LBthw1WRCUNSt5HBcl4#v=onepage&q=La%20calidad%20por%20el%20dise%C3%B1o&f=false>

- Llerena, K. M. (2018). *Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna—2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38220>
- López, M. (2018). *Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19485>
- Mason, R. B., Ngobese, N., & Maharaj, M. (2021). Perceptions of service provided by South African police service community service centres. *Police Practice & Research*, 22(3), 1259-1276. <https://doi.org/10.1080/15614263.2019.1644176>
- Mollericona, J. Y., Tinini, N., & Paredes, A. (2007). *La seguridad ciudadana en la ciudad de El Alto: Fronteras entre el miedo y la acción vecinal de El Alto: fronteras entre el miedo y la acción vecinal*. Fundación PIEB. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=3gldHKwK1-8C&oi=fnd&pg=PR7&dq=DIMENSION+OBJETIVA+Y+SUBJETIVA+DE+LA+SEGURIDAD+CIUDADANA&ots=HbUlv4J98H&sig=48quY-NgxcpCZejVTfTvZehslAc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios- Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://www.proquest.com/docview/228609374/abstract/1F6959F829A74643PQ/1>
- Petracci, M. (1998). La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano- Usuario de servicios públicos privatizados. *Instituto Nacional de*

- la Administración Pública, Dirección de Estudios e Investigaciones*, 1-57. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Pimienta, J. H., & De la Orden, A. (2017). *Métodología de la investigación* (3era. ed.). Pearson Educación.
 - PNUD. (2006). *Venciendo el temor: Inseguridad ciudadana y desarrollo humano en Costa Rica*. PNUD. <https://infosegura.org/2005/02/17/venciendo-el-temor-inseguridad-ciudadana-y-desarrollo-humano-en-costa-rica/>
 - Puican, V. H. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707-4719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651
 - Ramos, V., Unda, X., & Pantoja, O. (2016). La Teoría De Confirmación-Desconfirmación Expectativas Para Gestionar La Motivación En El Aula. *Revistas Académicas UTP (Universidad Tecnológica de Panamá)*, 1-10. Universidad Tecnológica de Panama. https://core.ac.uk/display/234020747?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1
 - Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera edición). Universidad Ricardo Palma; depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2018-07914.
 - Sandoval-Núñez, R. A., Aliaga, I. Y., & Cieza-Altamirano, G. (2020). Percepción de la seguridad ciudadana vista desde el enfoque de género en Chota – Cajamarca, 2019. *Revista de la Universidad del Zulia*, 31, 403-420. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.25>
 - Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
 - Silva, C. J. (2016). *Plan INTRASSEC para disminuir la inseguridad ciudadana en el distrito de Tumbes*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/10972>

- Silva, R. (2021). Plataforma de servicios del Estado en seguridad ciudadana. *Revista IECOS*, 11, 9-22. <https://doi.org/10.21754/iecos.v11i0.1213>
- Solís, J. (2018). *Adaptaciones de la política criminal en la seguridad ciudadana y la prevención de la violencia en América Latina (1a. Ed.)*. FLACSO-Costa Rica. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1938>
- Soncco, A. P. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio del personal policial de la Comisaría rural Reque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68570>
- Valdés, G., Vega-Vargas, J., & Giuliani, C. (2022). Descriptive study of the heterogeneity sources in citizens' perception of safety and justice in northern Chile. *Interciencia*, 47(3), 75-83. Scopus. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129509648&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Percepci%3%b3n+de+la+Calidad+del+servicio+or+Seguridad+Ciudadana&sid=e29786dce022dd3b5551b46d588c0e73&sot=b&sdt=b&sl=75&s=TITLE-ABS-KEY%28Percepci%3%b3n+de+la+Calidad+del+servicio+or+Seguridad+Ciudadana%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggles=FEATU RE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Varela, M., & Vives, T. (2016). Autenticidad y calidad en la investigación educativa cualitativa: Multivocalidad. *Investigación en educación médica*, 5(19), 191-198. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.04.006>
- Vargas, M. E., & Aldana, L. Á. (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. (2da. ed.). Universidad de la Sabana. https://books.google.com.pe/books?id=KhFRG7SfQRUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Vargas, M. E., & Aldana, L. Á. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. (3era. ed.). Universidad de la Sabana. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=teor%C3%ADa+de+las+expectativas+en+calidad+de+servicio&ots=eyb2oIQ88F&sig=Pw8h3D7YWGURPei9P5W>

3bewhMcw#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20las%20expectativas
%20en%20calidad%20de%20servicio&f=false

- Vélez, V. X. S., Pita, I. G. A., & García, S. L. G. (2020). Análisis sobre seguridad ciudadana y desarrollo local en Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(12), 759-773. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042571>
- Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo. (2020). *Código de ética en investigación*. UCV.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Título: Seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA
V1: Seguridad ciudadana	Seguridad ciudadana es “la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros” (PNUD, 2006, p. 35).	Es la valoración concedida por el ciudadano respecto a la victimización (dimensión objetiva), percepción de riesgo (dimensión subjetiva) y segurabilidad (opinión sobre las autoridades), que representa el nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla, el cual será registrado en el cuestionario.	Victimización	Violencia patrimonial	Ordinal Tipo Likert Nunca = 1 La mayoría de veces no = 2 Algunas veces sí = 3 La mayoría de las veces sí = 4 Siempre = 5
				Violencia física	
				Violencia emocional	
				Violencia sexual	
			Percepción del riesgo	Riesgo al patrimonio	
				Riesgo a la integridad física	
				Riesgo al bienestar emocional	
			Segurabilidad	Riesgo a la autonomía sexual	
				Eficiencia	
				Confianza	
V2: Calidad de servicio	Bustamante et al. (2019) sostiene que “la calidad de servicio es el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor y se manifiesta en un juicio global placentero” (p. 3).	Calidad de servicio es el valor otorgado por el ciudadano respecto al servicio dado por la comisaría del distrito de Zarumilla, el cual será registrado en el cuestionario.	Fiabilidad	-Habilidad	Ordinal Tipo Likert Muy malo = 1 Malo = 2 Regular = 3 Bueno = 4 Muy bueno = 5
				-Sinceridad	
			Elementos tangibles	-Equipamiento	
				-Infraestructura	
				-Apariencia del personal	
				-Materiales	
			Garantía	-Seguridad	
				-Amabilidad	
				-Profesionalismo	
			Capacidad de respuesta	-Comunicación	
				-Rapidez del servicio	
				-Solidaridad	
			Empatía	-Atención individualizada	
				-Horario especial	
-Atención personalizada					
-Interés					

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
PG: ¿Qué relación existe entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022?	OG: Determinar la relación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.	HG: Existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.	Victimización	-Violencia patrimonial	1, 2, 3	Ordinal Tipo Likert	Alto (81%- 100%)
				-Violencia física	4, 5, 6		
				-Violencia emocional	7, 8, 9		
			Percepción del riesgo	-Violencia sexual	10, 11, 12, 13	-Nunca = 1 -La mayoría de veces no = 2 -Algunas veces sí = 3 -La mayoría de las veces sí = 4 -Siempre = 5	Medio (51%- 80%)
				-Riesgo al patrimonio	14, 15, 16, 17		
				-Riesgo a la integridad física	18		
Segurabilidad	-Riesgo al bienestar emocional	19	Bajo (1- 50%)				
	-Riesgo a la autonomía sexual	20, 21, 22					
	-Eficiencia	23, 24, 25					
				-Confianza	26, 27, 28 y 29		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
PE1: ¿Qué relación existe entre seguridad ciudadana y fiabilidad en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022?	OE1: Determinar la relación entre seguridad ciudadana y fiabilidad en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.	HE1: Existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y fiabilidad en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.	Fiabilidad	-Habilidad	1, 2, 3, 4	Ordinal	Alto (81%- 100%)
				-Sinceridad	5		
PE2: ¿Qué relación existe entre seguridad ciudadana y elementos tangibles en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022?	OE2: Determinar la relación entre seguridad ciudadana y elementos tangibles en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.	HE2: Existe relación significativa entre seguridad ciudadana y elementos tangibles en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.	Elementos tangibles	-Equipamiento	6	Tipo Likert	Medio (51%- 80%)
				-Infraestructura	7		
				-Apariencia del personal	8		
				-Materiales	9		
PE3: ¿Qué relación existe entre seguridad ciudadana y garantía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022?	OE3: Determinar la relación entre seguridad ciudadana y garantía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.	HE3: Existe relación significativa entre seguridad ciudadana y garantía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.	Garantía	-Seguridad	10	-Muy malo = 1 -Malo = 2 -Regular = 3 -Bueno = 4 -Muy bueno = 5	Bajo (1- 50%)
				-Amabilidad	11		
				-Profesionalismo	12		
PE4: ¿Qué relación existe entre seguridad ciudadana y capacidad de respuesta en una	OE4: Determinar la relación entre seguridad ciudadana y capacidad de respuesta en una	HE4: Existe relación significativa entre seguridad ciudadana y capacidad de respuesta en una	Capacidad de respuesta	-Comunicación	14		
				-Rapidez del servicio	15		
				-Solidaridad	16, 17		
			Empatía	-Atención individualizada	18		
				-Horario especial	19		
				-Atención personalizada	20		
				-Interés	21 y 22		

comisaría del distrito de Zarumilla 2022? comisaría del distrito de Zarumilla 2022. comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

PE5: ¿Qué relación existe entre seguridad ciudadana y empatía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022?

OE5: Determinar la relación entre seguridad ciudadana y empatía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022

HE5: Existe relación significativa entre seguridad ciudadana y empatía en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación:

Básica

Enfoque:

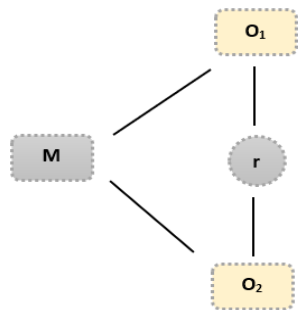
Cuantitativo

Nivel:

Correlacional

Diseño de Investigación:

No experimental



Donde.

- **M:** Muestra, ciudadanos que recibieron atención en la comisaría del distrito de Zarumilla.
- **O1:** Variable 1, Seguridad ciudadana.
- **O2:** Variable 2, Calidad del servicio.
- **r:** Relación que se encuentra entre las variables.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

Se consideró 126 ciudadanos atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla; dicha población ha sido obtenida del promedio mensual de las personas atendidas durante seis meses en el periodo de OCT2021 a MAR2022.

Muestra:

El tamaño de la muestra (n) es igual a 96 ciudadanos, que tiene un nivel de confianza de 95%, un margen de error (E) de 5%, con un valor tabular Z es 1.96, P y Q es 0.5, el tamaño de la población (N) es 126.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P x Q x N}{E^2 x (N - 1) + Z^2 x P x Q}$$

Muestreo:

Probabilístico, de tipo aleatorio simple, donde todos los individuos de la población tienen la posibilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra.

Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por los ciudadanos que fueron atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla en el periodo de octubre del 2021 a marzo del 2022.

Criterios de inclusión

Personas que requieran los servicios policiales en la comisaría del distrito de Zarumilla, tales como: registro de denuncias, orientación al ciudadano o trámite administrativo (solicitud de copias certificadas, actuados policiales, etc.).

Criterios de exclusión:

Personas infractoras a la ley, detenidos por diferentes delitos y retenidos por control de identidad, fines de esclarecimiento de hechos delictivos u otros.

INSTRUMENTO

Técnica.

Encuesta

Instrumento.

- Cuestionario de seguridad ciudadana.
- Cuestionario de calidad de servicio

ESTADÍSTICA

Descriptiva

Para el análisis de los datos se utilizó MS Excel

Inferencial

Para el análisis de los datos se aplicó el software SPSS versión 21

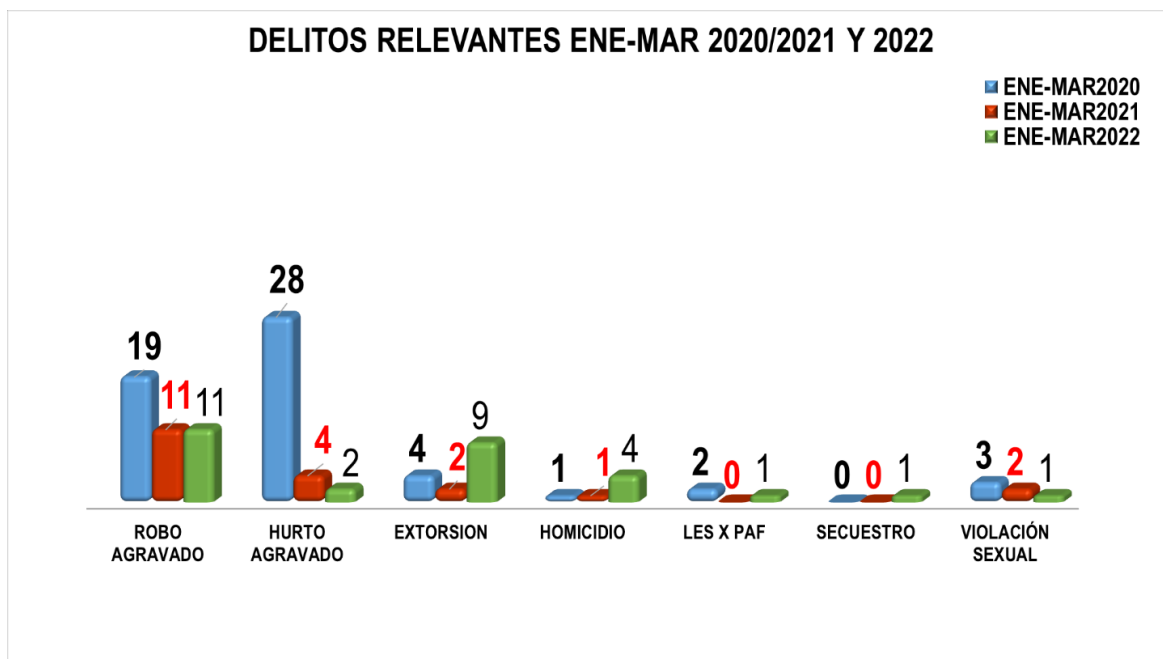
Anexo 3: Fórmula de la muestra finita

$$n = \frac{Z^2 P x Q x N}{E^2 x (N - 1) + Z^2 x P x Q}$$

Dónde:

- N: tamaño de la población (N) es 126.
- Z: nivel de confianza = 95% - valor tabular = 1.96
- E: margen de error = 5%
- P y Q = 0.5
- Se obtuvo como resultado que n: **tamaño de la muestra es igual a 96 ciudadanos** atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla.

Anexo 4: Estadísticas de incidencia delictiva en el distrito de Zarumilla



Nota. realizada a partir de la información brindada por el encargado de estadística de la comisaría del distrito de Zarumilla

Anexo 5: Resultado de análisis de Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de las 2 variables (seguridad ciudadana y calidad de servicio)

		REACTIVO																												X _i	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29
SUJETO	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	1	4	2	2	2	1	5	115
	2	5	5	2	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	1	116	
	3	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	5	5	5	3	2	2	2	2	5	5	102
	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	1	1	4	2	4	5	2	4	2	2	2	1	2	104
	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2	2	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	117
	6	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	1	1	2	1	3	3	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	104
	7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2	4	5	3	3	3	5	5	100
	8	4	4	4	2	5	5	1	3	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	76
	9	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	2	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	112
	10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	86
	11	4	5	4	2	2	5	2	4	5	2	4	5	5	1	2	1	2	1	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	102
	12	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	1	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	118
	13	3	5	5	5	5	5	3	2	5	3	5	5	5	3	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
	14	4	3	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	86
	15	3	3	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	5	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	81
	16	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	5	5	5	3	2	2	2	2	5	5	102
	17	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2	2	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	117
	18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	2	2	4	5	3	3	3	5	5	100	
	19	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	2	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	112
	20	4	5	4	2	2	5	2	4	5	2	4	5	5	1	2	1	2	1	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	102
Total		74	88	84	81	86	99	74	74	94	90	97	99	100	38	36	38	26	34	42	55	76	76	68	79	62	62	65	76	77	
S _T ²		0.85	0.57	0.59	1.10	0.96	0.05	1.80	1.48	0.54	1.00	0.13	0.05	0.00	1.15	1.01	1.57	0.85	1.17	1.15	3.78	2.17	2.48	1.09	1.21	0.83	1.25	0.83	1.96	1.71	
Sumatoria de varianzas de los reactivos																												ΣS _r ²	33.34		
Varianza del instrumento																												S _T ²	154.00		
Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach - V1: SEGURIDAD CIUDADANA																													0.81151		

		REACTIVO																						X _i	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
SUJETO	1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	89	
	2	5	5	1	1	2	3	3	3	3	1	3	4	4	2	1	3	3	2	4	4	1	1	2	58
	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	4	1	2	4	1	4	4	3	5	5	83
	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	1	5	5	4	4	4	4	4	84
	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	2	4	4	77
	6	2	3	1	1	2	4	3	3	3	1	3	3	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	53
	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	75
	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	1	2	3	2	4	4	2	3	4	64
	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	4	68
	10	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	72
	11	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	4	3	1	2	2	1	3	4	2	2	4	56
	12	3	4	3	3	4	3	2	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	72
	13	3	2	1	3	4	4	3	5	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	71
	14	3	3	3	3	3	3	2	4	1	4	4	4	4	3	4	1	3	1	4	4	3	3	3	66
	15	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4	4	2	3	4	60
	16	3	3	3	3	3	3	2	4	1	4	4	4	4	3	4	1	3	1	4	4	3	3	3	66
	17	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	2	4	4	77
	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	75
	19	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	72
	20	3	2	1	3	4	4	3	5	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2
Total	64	70	56	58	65	66	60	76	22	73	78	80	60	55	53	67	60	78	82	54	62	70			
S _e ²	0.38	0.68	1.01	0.62	0.83	0.22	0.63	0.59	0.20	0.87	0.20	0.11	0.42	2.62	1.19	0.56	1.68	0.09	0.09	0.75	0.73	0.89			

Sumatoria de varianzas de los reactivos	15.37
Varianza del instrumento	89.00

Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach - V2: CALIDAD DE SERVICIO	0.86675
---	----------------

Anexo 6. Cuestionario de la variable Seguridad ciudadana



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS QUE RECIBIERON LOS SERVICIOS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA COMISARIA DEL DISTRITO DE ZARUMILLA

La presente encuesta se realiza para recabar información con la finalidad de evaluar la percepción de la seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla, durante el periodo de octubre del 2021 a marzo del 2022. Por lo que se solicita su participación en el llenado del presente cuestionario, en forma anónima y se agradece su colaboración.

Instrucciones:

De los siguientes enunciados, marque con un aspa en la casilla que considera necesario de acuerdo a lo percibido, teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

Nunca = 1 / La mayoría de veces no = 2 / Algunas veces sí = 3 /
La mayoría de las veces sí = 4 / Siempre = 5

SEGURIDAD CIUDADANA

(durante el periodo de oct2021 a mar2022, en el distrito de Zarumilla)

Nº	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	1	2	3	4	5
				Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces sí	La mayoría de las veces sí	Siempre
1	D1. Victimización	Violencia patrimonial	Ha sido usted víctima de robo o asalto fuera de su casa					
2			Ha sido usted víctima del robo de su vehículo					
3			Ha sido usted víctima de alguna estafa					
4		Violencia física	Ha sido usted víctima de agresión física sin arma					
5			Ha sido usted víctima de agresión física con arma					
6			Ha sido usted víctima de secuestro					
7		Violencia emocional	Ha sido usted víctima de maltrato emocional					
8			Ha sido usted víctima de cualquier tipo de amenazas					
9			Ha sido usted víctima de extorsiones o chantajes					
10		Violencia sexual	Ha sido usted víctima de tocamientos indeseados					
11			Ha sido usted víctima de amenazas por negarse a favores sexuales de cualquier tipo					
12			Ha sido usted víctima de violación o intento de violación sexual					
13			Ha sido usted víctima de explotación sexual					
14	D2. Percepción del riesgo	Riesgo al patrimonio	Ud. tiene temor de que sea asaltado (a) cuando camina por la calle					
15			Ud. tiene temor de que se metan a robar a su casa					
16			Ud. tiene temor a que le roben su vehículo o el de alguien que vive con usted					
17			Ud. tiene temor a que lo (a) estafen al usar tarjetas de crédito o de débito					
18		Riesgo a la integridad física	Ud. tiene temor de que sea atacado o golpeado					
19		Riesgo al bienestar emocional	Ud. tiene temor de que sea maltratado emocionalmente por alguna persona					
20		Riesgo a la autonomía sexual	Ud. tiene temor a que le digan vulgaridades					
21	Ud. tiene temor a que lo (a) abusen sexualmente							
22	Ud. tiene temor a que lo (a) amenacen por negarse a peticiones sexuales de cualquier tipo							

23	D3. Seguridad	Eficiencia	Ud. nota la presencia policial en su zona o barrio					
24			Ud. ha percibido que el personal de la comisaría captura rápido a los delincuentes					
25			Ud. ha percibido que el personal de la comisaría está ganando la lucha contra la delincuencia					
26		Confianza	Ud. confía en que el personal de la comisaría está conformado por personas honradas					
27			Ud. se siente protegido por la presencia policial en su zona o barrio					
28			Ud. confía en el sistema de alarmas comunitarias en su zona o barrio					
29			Ud. confía en el trabajo de las juntas vecinales con fines de velar por la seguridad en su zona o barrio					

Anexo 7. Cuestionario de la variable Calidad de servicio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS QUE RECIBIERON LOS SERVICIOS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA COMISARIA DEL DISTRITO DE ZARUMILLA

La presente encuesta se realiza para recabar información con la finalidad de evaluar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos respecto al servicio que brinda la comisaría del distrito de Zarumilla, durante el periodo de oct2021 a mar2022.

Por lo que se solicita su participación en el llenado del presente cuestionario, en forma anónima y se agradece su colaboración.

Instrucciones:

De los siguientes enunciados, marque con un aspa en la casilla que considera necesario de acuerdo a lo percibido, teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

Muy malo = 1 / Malo = 2 / Regular = 3 / Bueno = 4 / Muy bueno = 5

CALIDAD DE SERVICIO

(durante el periodo de oct2021 a mar2022, en el distrito de Zarumilla)

Nº	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	1	2	3	4	5
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	D1. Fiabilidad	Habilidad	El personal de la comisaría cumplió con los horarios de atención y si estos se encontraban en un lugar visible.					
2			El policía tomó nota de su denuncia o solicitud de acuerdo a lo que usted le indicó					
3			El policía cumplió con los plazos para culminar su gestión iniciada.					
4			Ud. recibió un servicio policial adecuado de inicio a fin, sin cometer errores.					
5		Sinceridad	La policía le demostró sinceridad e interés por resolver su problema o requerimiento					
6	D2. Elementos tangibles	Equipamiento	La comisaría cuenta con equipos de cómputo y otros en óptimas condiciones					
7		Infraestructura	La comisaría cuenta con instalaciones de fácil desplazamiento para los ciudadanos con discapacidad, tenía una sala de espera, oficinas señalizadas y limpias.					
8		Apariencia del personal	El personal que le atendió se encontraba con uniforme limpio y presentable.					
9		Materiales	En la comisaría existe material informativo atractivo y didáctico de orientación al ciudadano (a).					
10	D3. Garantía	Seguridad	El policía le mostró un comportamiento confiable, exhibiendo en todo momento su identificación (marbete, fotocheck, etc).					
11		Amabilidad	Ud. recibió un trato amable por parte del personal de la comisaría					
12		Profesionalismo	Ud. recibió críticas relacionadas a su persona o a la denuncia presentada.					
13			El policía demostró profesionalismo y le brindó soluciones más efectivas					
14	D4. Capacidad de respuesta	Comunicación	El policía le informó en forma clara y completa, sobre cuándo terminará sus gestiones					
15		Rapidez del servicio	El policía utilizó el menor tiempo posible para darle respuesta					
16		Solidaridad	El policía hizo todo lo posible por ayudarlo y brindarle el servicio					
17			Ud. recibió orientación y atención por parte de la policía en forma inmediata; caso contrario le informaron el tiempo de espera aproximado para ser atendido (a).					

18	D5. Empatía	Atención individualizada	Ud. recibió una correcta atención de acuerdo a su condición (capacidad, situación de vulnerabilidad o discapacidad)			
19		Horario especial	El horario de atención que le proporcionó el personal de la comisaría es flexible y adecuado para Ud.			
20		Atención personalizada	Ud. recibió información sobre el estado de sus gestiones realizadas, ya sea de forma telefónica, virtual (correo electrónico), entre otros.			
21		Interés	Se preocuparon por Ud. para brindarle un buen servicio, evitando requisitos innecesarios para ser atendido			
22			El policía comprendió sus necesidades.			

Anexo 8. Prueba de Normalidad

Para hallar la prueba de normalidad se usó el software estadístico SPSS con la finalidad de realizar un análisis estadístico inferencial y de acuerdo a su resultado determinar el método de análisis de datos (Rho de Spearman o Correlación de Pearson), que permitirá encontrar la relación lineal entre las variables de seguridad ciudadana y calidad de servicio, que tienen categorías ordinales (escala de Likert); obteniendo como resultado lo siguiente:

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Seguridad Ciudadana	.127	96	.001	.948	96	.001
V2: Calidad de Servicio	.066	96	.200*	.984	96	.285

En los resultados de prueba de normalidad que se observan en la tabla, una de las variables, Seguridad ciudadana su valor de significación es 0,001, lo cual es menor a 0,05; por lo tanto, esta variable presentó datos de distribución no normal y se procedió a utilizar estadística no paramétrica en este caso el Método de Rho Spearman.

Anexo 9. Autorización



POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ
FRENTE POLICIAL TUMBES

AUTORIZACIÓN

El General PNP Nicasio ZAPATA SUCLUPE - Jefe del Frente Policial Tumbes, por intermedio de la presente **AUTORIZA** a la S1 PNP Leslie Katerine SERNA LANDIVAR, identificada con CIP 31466332 y DNI 70065730, para desarrollar el trabajo de investigación (tesis) titulada "Seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022", brindando acceso a la información de la dependencia policial en el distrito de Zarumilla, aplicar entrevista y/o cuestionario en las áreas correspondientes, recabar información necesaria y publicar los resultados, para lograr los objetivos de la investigación; actividad que se deberá desarrollar cumpliendo rigurosamente el protocolo de bioseguridad ante el COVID-19.

Tumbes, 25 de Abril del 2022.



DA 206422
NICASIO ZAPATA SUCLUPE
GENERAL PNP
JEFE DEL FRENTE POLICIAL - TUMBES

Anexo 10. Matriz de validación del instrumento de la variable seguridad ciudadana por el Experto 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Valorativa de Seguridad Ciudadana”

OBJETIVO: Obtener información para conocer el nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla, durante el periodo de octubre del 2021 a marzo del 2022.

DIRIGIDO A: ciudadanos atendidos en la comisarfa del distrito de Zarumilla

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Julia Jackeline Reyes Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
✓				



Dra. Julia Jackeline Reyes Rueda


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si	La mayoría de veces si	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
" Seguridad ciudadana Es la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros" (PNUD, 2006, p. 35).	Victimización se define como el acontecimiento real de hechos delictivos siendo una dimensión objetiva	Violencia patrimonial	Ha sido usted víctima de robo o asalto fuera de su casa						✓		✓		✓				
			Ha sido usted víctima del robo de su vehículo						✓		✓		✓				
			Ha sido usted víctima de alguna estafa						✓		✓		✓				
		Violencia física.	Ha sido usted víctima de agresión física sin arma						✓		✓		✓				
			Ha sido usted víctima de agresión física con arma						✓		✓		✓				
			Ha sido usted víctima de secuestro						✓		✓		✓				
		Violencia emocional	Ha sido usted víctima de maltrato emocional						✓		✓		✓				
			Ha sido usted víctima de cualquier tipo de amenazas						✓		✓		✓				
		Violencia sexual	Ha sido usted víctima de extorsiones o chantajes						✓		✓		✓				
			Ha sido usted víctima de tocamientos indeseados						✓		✓		✓				
			Ha sido usted víctima de amenazas por negarse a favores sexuales de cualquier tipo						✓		✓		✓				
			Ha sido usted víctima de violación o intento de violación sexual						✓		✓		✓				
	Ha sido usted víctima de explotación sexual							✓		✓		✓					
	Percepción del riesgo es una dimensión subjetiva definida como la sensación de miedo a ser víctima de hechos delictivos	Riesgo al patrimonio	Ud. tiene temor de que sea asaltado (a) cuando camina por la calle						✓		✓		✓				
			Ud. tiene temor de que se metan a robar a su casa						✓		✓		✓				
		Riesgo a la integridad física	Ud. tiene temor a que le roben su vehículo o el de alguien que vive con usted						✓		✓		✓				
			Ud. tiene temor a que lo (a) estafen al usar tarjetas de crédito o de débito						✓		✓		✓				
			Ud. tiene temor de que sea atacado o golpeado						✓		✓		✓				

Segurabilidad es el acto de prevenir las amenazas y hacerles frente, su resultado de medición dependerá de la confianza que se tiene en las entidades policiales o tribunales de justicia	Riesgo al bienestar emocional	Ud. tiene temor de que sea maltratado emocionalmente por alguna persona							✓		✓		✓		✓				
	Riesgo a la autonomía sexual	Ud. tiene temor a que le digan vulgaridades								✓		✓		✓		✓			
		Ud. tiene temor a que lo (a) abusen sexualmente								✓		✓		✓		✓			
		Ud. tiene temor a que lo (a) amenacen por negarse a peticiones sexuales de cualquier tipo								✓		✓		✓		✓			
	Eficiencia	Ud. nota la presencia policial en su zona o barrio								✓		✓		✓		✓			
		Ud. ha percibido que el personal de la comisaría captura rápido a los delincuentes								✓		✓		✓		✓			
		Ud. ha percibido que el personal de la comisaría está ganando la lucha contra la delincuencia								✓		✓		✓		✓			
	Confianza	Ud. confía en que el personal de la comisaría está conformado por personas honradas								✓		✓		✓		✓			
		Ud. se siente protegido por la presencia policial en su zona o barrio								✓		✓		✓		✓			
		Ud. confía en el sistema de alarmas comunitarias en su zona o barrio								✓		✓		✓		✓			
Ud. confía en el trabajo de las juntas vecinales con fines de velar por la seguridad en su zona o barrio									✓		✓		✓		✓				


 Dra. Jilfa Jackeline Reyes Rueda
 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 11. Matriz de validación del instrumento de la variable Calidad de servicio por el Experto 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Valorativa de Calidad de Servicio”

OBJETIVO: Obtener información para conocer el nivel de la calidad del servicio que brinda la comisaría del distrito de Zarumilla, durante el periodo de octubre del 2021 a marzo del 2022.

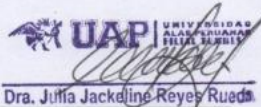
DIRIGIDO A: ciudadanos atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Julia Jackeline Reyes Rueda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
✓				

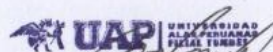


Dra. Julia Jackeline Reyes Rueda

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio "Es el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor y se manifiesta en un juicio global placentero" (Bustamante et al., 2019, p. 3)	Fiabilidad es la habilidad para desarrollar de forma segura y precisa el servicio que se promete	Habilidad	El personal de la comisaría cumplió con los horarios de atención y si estos se encontraban en un lugar visible.						✓		✓		✓		✓		
			El policía tomó nota de su denuncia o solicitud de acuerdo a lo que usted le indicó						✓		✓		✓		✓		
			El policía cumplió con los plazos para culminar su gestión iniciada.						✓		✓		✓		✓		
			Ud. recibió un servicio policial adecuado de inicio a fin, sin cometer errores.						✓		✓		✓		✓		
		Sinceridad	La policía le demostró sinceridad e interés por resolver su problema o requerimiento						✓		✓		✓		✓		
	Elementos tangibles es el aspecto de las instalaciones físicas y del equipo de la entidad, apariencia de los trabajadores y materiales atractivos-didácticos	Equipamiento	La comisaría cuenta con equipos de cómputo y otros en óptimas condiciones						✓		✓		✓		✓		
		Infraestructura	La comisaría cuenta con instalaciones de fácil desplazamiento para los ciudadanos con discapacidad, tenía una sala de espera, oficinas señalizadas y limpias.						✓		✓		✓		✓		
		Apariencia del personal	El personal que le atendió se encontraba con uniforme limpio y presentable.						✓		✓		✓		✓		
		Materiales	En la comisaría existe material informativo atractivo y didáctico de orientación al ciudadano (a).						✓		✓		✓		✓		
		Seguridad	El policía le mostró un comportamiento confiable, exhibiendo en todo momento su identificación (marbete, fotocheck, etc).						✓		✓		✓		✓		
	Garantía es atender con amabilidad y profesionalismo que transmita confianza en el usuario	Amabilidad	Ud. recibió un trato amable por parte del personal de la comisaría						✓		✓		✓		✓		
		Profesionalismo	Ud. recibió críticas relacionadas a su persona o a la denuncia presentada.						✓		✓		✓		✓		

Capacidad de respuesta es la disposición de ayudar a los usuarios y de manera rápida		El policía demostró profesionalismo y le brindó soluciones más efectivas							✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	El policía le informó en forma clara y completa, sobre cuándo terminará sus gestiones							✓		✓		✓		✓		
	Rapidez del servicio	El policía utilizó el menor tiempo posible para darle respuesta							✓		✓		✓		✓		
	Solidaridad	El policía hizo todo lo posible por ayudarlo y brindarle el servicio							✓		✓		✓		✓		
Ud. recibió orientación y atención por parte de la policía en forma inmediata; caso contrario le informaron el tiempo de espera aproximado para ser atendido (a).								✓		✓		✓		✓			
Empatía es ofrecer una atención personalizada que demuestre preocupación por el usuario y entienda sus necesidades	Atención individualizada	Ud. recibió una correcta atención de acuerdo a su condición (capacidad, situación de vulnerabilidad o discapacidad)							✓		✓		✓		✓		
	Horario especial	El horario de atención que le proporcionó el personal de la comisaría es flexible y adecuado para Ud.							✓		✓		✓		✓		
	Atención personalizada	Ud. recibió información sobre el estado de sus gestiones realizadas, ya sea de forma telefónica, virtual (correo electrónico), entre otros.							✓		✓		✓		✓		
	Interés	Se preocuparon por Ud. para brindarle un buen servicio, evitando requisitos innecesarios para ser atendido								✓		✓		✓		✓	
El policía comprendió sus necesidades.									✓		✓		✓		✓		



Dra. Jirfa Jackeline Reyes Rueda

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 12. Matriz de validación del instrumento de la variable seguridad ciudadana por el Experto 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Valorativa de Seguridad Ciudadana”

OBJETIVO: Obtener información para conocer el nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla, durante el periodo de octubre del 2021 a marzo del 2022.

DIRIGIDO A: ciudadanos atendidos en la comisarfa del distrito de Zarumilla

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Melgar Ojeda, Kevin Alex

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
✓				


FIRMA DEL EVALUADOR
Dr. Kevin Alex Melgar Ojeda

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si	La mayoría de veces si	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<p>Seguridad ciudadana</p> <p>" Es la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros" (PNUD, 2006, p. 35).</p>	<p>Victimización se define como el acontecimiento real de hechos delictivos siendo una dimensión objetiva</p>	Violencia patrimonial	Ha sido usted víctima de robo o asalto fuera de su casa						✓		✓		✓		✓		
			Ha sido usted víctima del robo de su vehículo						✓		✓		✓		✓		
			Ha sido usted víctima de alguna estafa						✓		✓		✓		✓		
		Violencia física.	Ha sido usted víctima de agresión física sin arma						✓		✓		✓		✓		
			Ha sido usted víctima de agresión física con arma						✓		✓		✓		✓		
			Ha sido usted víctima de secuestro						✓		✓		✓		✓		
		Violencia emocional	Ha sido usted víctima de maltrato emocional						✓		✓		✓		✓		
			Ha sido usted víctima de cualquier tipo de amenazas						✓		✓		✓		✓		
			Ha sido usted víctima de extorsiones o chantajes						✓		✓		✓		✓		
		Violencia sexual	Ha sido usted víctima de tocamientos indeseados						✓		✓		✓		✓		
			Ha sido usted víctima de amenazas por negarse a favores sexuales de cualquier tipo						✓		✓		✓		✓		
			Ha sido usted víctima de violación o intento de violación sexual						✓		✓		✓		✓		
	Ha sido usted víctima de explotación sexual							✓		✓		✓		✓			
	<p>Percepción del riesgo es una dimensión subjetiva definida como la sensación de miedo a ser víctima de hechos delictivos</p>	Riesgo al patrimonio	Ud. tiene temor de que sea asaltado (a) cuando camina por la calle						✓		✓		✓		✓		
			Ud. tiene temor de que se metan a robar a su casa						✓		✓		✓		✓		
			Ud. tiene temor a que le roben su vehículo o el de alguien que vive con usted						✓		✓		✓		✓		
			Ud. tiene temor a que lo (a) estafen al usar tarjetas de crédito o de débito						✓		✓		✓		✓		
		Riesgo a la integridad física	Ud. tiene temor de que sea atacado o golpeado						✓		✓		✓		✓		

Segurabilidad es el acto de prevenir las amenazas y hacerles frente, su resultado de medición dependerá de la confianza que se tiene en las entidades policiales o tribunales de justicia	Riesgo al bienestar emocional	Ud. tiene temor de que sea maltratado emocionalmente por alguna persona							✓	✓	✓	✓		
		Ud. tiene temor a que le digan vulgaridades							✓	✓	✓	✓		
	Riesgo a la autonomía sexual	Ud. tiene temor a que lo (a) abusen sexualmente							✓	✓	✓	✓		
		Ud. tiene temor a que lo (a) amenacen por negarse a peticiones sexuales de cualquier tipo							✓	✓	✓	✓		
	Eficiencia	Ud. nota la presencia policial en su zona o barrio							✓	✓	✓	✓		
		Ud. ha percibido que el personal de la comisaría captará rápido a los delincuentes							✓	✓	✓	✓		
		Ud. ha percibido que el personal de la comisaría está ganando la lucha contra la delincuencia							✓	✓	✓	✓		
	Confianza	Ud. confía en que el personal de la comisaría está conformado por personas honradas							✓	✓	✓	✓		
		Ud. se siente protegido por la presencia policial en su zona o barrio							✓	✓	✓	✓		
		Ud. confía en el sistema de alarmas comunitarias en su zona o barrio							✓	✓	✓	✓		
Ud. confía en el trabajo de las juntas vecinales con fines de velar por la seguridad en su zona o barrio								✓	✓	✓	✓			

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Kevin Alex Melgar Ojeda

Anexo 13. Matriz de validación del instrumento de la variable Calidad de Servicio por el Experto 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de Calidad de Servicio"

OBJETIVO: Obtener información para conocer el nivel de la calidad del servicio que brinda la comisaría del distrito de Zarumilla, durante el periodo de octubre del 2021 a marzo del 2022.

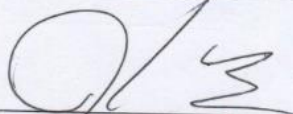
DIRIGIDO A: ciudadanos atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Melgar Ojeda, Kevin Alex

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
✓				

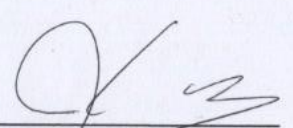


FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Kevin Alex Melgar Ojeda

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio "Es el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor y se manifiesta en un juicio global placentero" (Bustamante et al., 2019, p. 3)	Fiabilidad es la habilidad para desarrollar de forma segura y precisa el servicio que se promete	Habilidad	El personal de la comisaría cumplió con los horarios de atención y si estos se encontraban en un lugar visible.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El policía tomó nota de su denuncia o solicitud de acuerdo a lo que usted le indicó						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El policía cumplió con los plazos para culminar su gestión iniciada.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ud. recibió un servicio policial adecuado de inicio a fin, sin cometer errores.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Sinceridad	La policía le demostró sinceridad e interés por resolver su problema o requerimiento						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Elementos tangibles es el aspecto de las instalaciones físicas y del equipo de la entidad, apariencia de los trabajadores y materiales atractivos-didácticos	Equipamiento	La comisaría cuenta con equipos de cómputo y otros en óptimas condiciones						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Infraestructura	La comisaría cuenta con instalaciones de fácil desplazamiento para los ciudadanos con discapacidad, tenía una sala de espera, oficinas señalizadas y limpias.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Apariencia del personal	El personal que le atendió se encontraba con uniforme limpio y presentable.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Materiales	En la comisaría existe material informativo atractivo y didáctico de orientación al ciudadano (a).						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguridad	El policía le mostró un comportamiento confiable, exhibiendo en todo momento su identificación (marbete, fotocheck, etc).						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Garantía es atender con amabilidad y profesionalismo que transmita confianza en el usuario	Amabilidad	Ud. recibió un trato amable por parte del personal de la comisaría						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Profesionalismo	Ud. recibió críticas relacionadas a su persona o a la denuncia presentada.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Capacidad de respuesta es la disposición de ayudar a los usuarios y de manera rápida		El policía demostró profesionalismo y le brindó soluciones más efectivas									✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	El policía le informó en forma clara y completa, sobre cuándo terminará sus gestiones									✓		✓		✓		✓		
	Rapidez del servicio	El policía utilizó el menor tiempo posible para darle respuesta									✓		✓		✓		✓		
	Solidaridad	El policía hizo todo lo posible por ayudarlo y brindarle el servicio									✓		✓		✓		✓		
Ud. recibió orientación y atención por parte de la policía en forma inmediata; caso contrario le informaron el tiempo de espera aproximado para ser atendido (a).										✓		✓		✓		✓			
Empatía es ofrecer una atención personalizada que demuestre preocupación por el usuario y entienda sus necesidades	Atención individualizada	Ud. recibió una correcta atención de acuerdo a su condición (capacidad, situación de vulnerabilidad o discapacidad)									✓		✓		✓		✓		
	Horario especial	El horario de atención que le proporcionó el personal de la comisaría es flexible y adecuado para Ud.									✓		✓		✓		✓		
	Atención personalizada	Ud. recibió información sobre el estado de sus gestiones realizadas, ya sea de forma telefónica, virtual (correo electrónico), entre otros.									✓		✓		✓		✓		
	Interés	Se preocuparon por Ud. para brindarle un buen servicio, evitando requisitos innecesarios para ser atendido										✓		✓		✓		✓	
El policía comprendió sus necesidades.											✓		✓		✓		✓		


FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Kevin Alex Melgar Ojeda

Anexo 14. Matriz de validación del instrumento de la variable seguridad ciudadana por el Experto 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Escala Valorativa de Seguridad Ciudadana”

OBJETIVO: Obtener información para conocer el nivel de seguridad ciudadana en el distrito de Zarumilla, durante el periodo de octubre del 2021 a marzo del 2022.

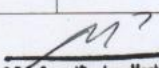
DIRIGIDO A: ciudadanos atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Montoya Pérez, Oscar Napoleón

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
✓				


C.P.C. Oscar Napoleón Montoya Pérez
MATRICULA 15-1118

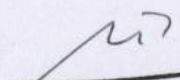
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces si	La mayoría de veces si	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Seguridad ciudadana " Es la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros" (PNUD, 2006, p. 35).	Victimización se define como el acontecimiento real de hechos delictivos siendo una dimensión objetiva	Violencia patrimonial	Ha sido usted víctima de robo o asalto fuera de su casa							✓				✓				
			Ha sido usted víctima del robo de su vehículo							✓				✓				
			Ha sido usted víctima de alguna estafa							✓				✓				
		Violencia física.	Ha sido usted víctima de agresión física sin arma							✓				✓				
			Ha sido usted víctima de agresión física con arma							✓				✓				
			Ha sido usted víctima de secuestro							✓				✓				
		Violencia emocional	Ha sido usted víctima de maltrato emocional							✓				✓				
			Ha sido usted víctima de cualquier tipo de amenazas							✓				✓				
			Ha sido usted víctima de extorsiones o chantajes							✓				✓				
		Violencia sexual	Ha sido usted víctima de tocamientos indeseados							✓				✓				
			Ha sido usted víctima de amenazas por negarse a favores sexuales de cualquier tipo							✓				✓				
			Ha sido usted víctima de violación o intento de violación sexual							✓				✓				
	Ha sido usted víctima de explotación sexual								✓				✓					
	Percepción del riesgo es una dimensión subjetiva definida como la sensación de miedo a ser víctima de hechos delictivos	Riesgo al patrimonio	Ud. tiene temor de que sea asaltado (a) cuando camina por la calle							✓				✓				
			Ud. tiene temor de que se metan a robar a su casa							✓				✓				
			Ud. tiene temor a que le roben su vehículo o el de alguien que vive con usted							✓				✓				
		Riesgo a la integridad física	Ud. tiene temor a que lo (a) estafen al usar tarjetas de crédito o de débito							✓				✓				
			Ud. tiene temor de que sea atacado o golpeado							✓				✓				

Segurabilidad es el acto de prevenir las amenazas y hacerles frente, su resultado de medición dependerá de la confianza que se tiene en las entidades policiales o tribunales de justicia	Riesgo al bienestar emocional	Ud. tiene temor de que sea maltratado emocionalmente por alguna persona							✓		✓		✓		✓	
		Ud. tiene temor a que le digan vulgaridades							✓		✓		✓		✓	
	Riesgo a la autonomía sexual	Ud. tiene temor a que lo (a) abusen sexualmente							✓		✓		✓		✓	
		Ud. tiene temor a que lo (a) amenacen por negarse a peticiones sexuales de cualquier tipo							✓		✓		✓		✓	
	Eficiencia	Ud. nota la presencia policial en su zona o barrio							✓		✓		✓		✓	
		Ud. ha percibido que el personal de la comisaría captura rápido a los delincuentes							✓		✓		✓		✓	
		Ud. ha percibido que el personal de la comisaría está ganando la lucha contra la delincuencia							✓		✓		✓		✓	
	Confianza	Ud. confía en que el personal de la comisaría está conformado por personas honradas							✓		✓		✓		✓	
		Ud. se siente protegido por la presencia policial en su zona o barrio							✓		✓		✓		✓	
		Ud. confía en el sistema de alarmas comunitarias en su zona o barrio							✓		✓		✓		✓	
		Ud. confía en el trabajo de las juntas vecinales con fines de velar por la seguridad en su zona o barrio							✓		✓		✓		✓	


C.P.C. Oscar Napoleon Montoya Perez
 MATRICULA 15-1118

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 15. Matriz de validación del instrumento de la variable Calidad de Servicio por el Experto 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Escala Valorativa de Calidad de Servicio"

OBJETIVO: Obtener información para conocer el nivel de la calidad del servicio que brinda la comisaría del distrito de Zarumilla, durante el periodo de octubre del 2021 a marzo del 2022.

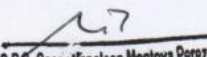
DIRIGIDO A: ciudadanos atendidos en la comisaría del distrito de Zarumilla

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Montoya Pérez, Oscar Napoleón.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión Pública.

VALORACIÓN:

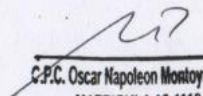
Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
✓				


C.P.C. Oscar Napoleón Montoya Pérez
MATRICULA 15-1118

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio "Es el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor y se manifiesta en un juicio global placentero" (Bustamante et al., 2019, p. 3)	Fiabilidad es la habilidad para desarrollar de forma segura y precisa el servicio que se promete	Habilidad	El personal de la comisaría cumplió con los horarios de atención y si estos se encontraban en un lugar visible.						✓		✓		✓		✓		
			El policía tomó nota de su denuncia o solicitud de acuerdo a lo que usted le indicó						✓		✓		✓		✓		
			El policía cumplió con los plazos para culminar su gestión iniciada.						✓		✓		✓		✓		
			Ud. recibió un servicio policial adecuado de inicio a fin, sin cometer errores.						✓		✓		✓		✓		
		Sinceridad	La policía le demostró sinceridad e interés por resolver su problema o requerimiento						✓		✓		✓		✓		
	Elementos tangibles es el aspecto de las instalaciones físicas y del equipo de la entidad, apariencia de los trabajadores y materiales atractivos-didácticos	Equipamiento	La comisaría cuenta con equipos de cómputo y otros en óptimas condiciones						✓		✓		✓		✓		
		Infraestructura	La comisaría cuenta con instalaciones de fácil desplazamiento para los ciudadanos con discapacidad, tenía una sala de espera, oficinas señalizadas y limpias.						✓		✓		✓		✓		
		Apariencia del personal	El personal que le atendió se encontraba con uniforme limpio y presentable.						✓		✓		✓		✓		
		Materiales	En la comisaría existe material informativo atractivo y didáctico de orientación al ciudadano (a).						✓		✓		✓		✓		
	Garantía es atender con amabilidad y profesionalismo que transmita confianza en el usuario	Seguridad	El policía le mostró un comportamiento confiable, exhibiendo en todo momento su identificación (marbete, fotocheck, etc).						✓		✓		✓		✓		
		Amabilidad	Ud. recibió un trato amable por parte del personal de la comisaría						✓		✓		✓		✓		
		Profesionalismo	Ud. recibió críticas relacionadas a su persona o a la denuncia presentada.						✓		✓		✓		✓		

Capacidad de respuesta es la disposición de ayudar a los usuarios y de manera rápida		El policía demostró profesionalismo y le brindó soluciones más efectivas							✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	El policía le informó en forma clara y completa, sobre cuándo terminará sus gestiones							✓		✓		✓		✓		
	Rapidez del servicio	El policía utilizó el menor tiempo posible para darle respuesta							✓		✓		✓		✓		
	Solidaridad	El policía hizo todo lo posible por ayudarlo y brindarle el servicio							✓		✓		✓		✓		
Empatía es ofrecer una atención personalizada que demuestre preocupación por el usuario y entienda sus necesidades	Atención individualizada	Ud. recibió una correcta atención de acuerdo a su condición (capacidad, situación de vulnerabilidad o discapacidad)							✓		✓		✓		✓		
	Horario especial	El horario de atención que le proporcionó el personal de la comisaría es flexible y adecuado para Ud.							✓		✓		✓		✓		
	Atención personalizada	Ud. recibió información sobre el estado de sus gestiones realizadas, ya sea de forma telefónica, virtual (correo electrónico), entre otros.							✓		✓		✓		✓		
	Interés	Se preocuparon por Ud. para brindarle un buen servicio, evitando requisitos innecesarios para ser atendido							✓		✓		✓		✓		
		El policía comprendió sus necesidades.							✓		✓		✓		✓		


C.P.C. Oscar Napoleon Montoya Perez
MATRICULA 15-1118

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 16. Tomas fotográficas de la encuesta realizada





