

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE
SEGURIDAD CIUDADANA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DEL SANTA, 2019

Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública

Autor:

Chávez Cóndor Jorge Luis
0000-0003-2956-5623

Asesor:

Edward Aníbal García León
0000-0002-7254-2546

CHIMBOTE- PERU

2021

1. Palabras clave: Calidad de servicio y satisfacción

Tema	Calidad de servicio y Satisfacción del usuario
Especialidad	Gestión Pública

Línea de investigación

OCDE

Área : **Ciencias Sociales**

Sub Área : **Economía y negocios**

Disciplina : **Negocios y Management**

Línea : **Marketing**

2. Título:

**Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad
Provincial del Santa, 2019**

3. Resumen:

Este estudio de investigación se ejecutó con la intención de conocer la calidad de servicio y satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial del Santa, 2019. Esta investigación fue del tipo básica descriptiva correlacional-Transversal, de diseño no experimental cuantitativo debido al acopio de fichas y la presentación de los resultados se realizaron para determinar las características de las variables calidad y satisfacción, se consideró como población a los ciudadanos de Chimbote que vienen a ser los padres de familia ya sea papá o mamá. Con fines de acopio de datos se ha utilizado el método de encuesta y el instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 202,735 ciudadanos y aplicando la fórmula estadística arrojó 383 ciudadanos. Para darle confiabilidad a los instrumentos de investigación se consideró el alpha de Crombach y la opinión del juicio de 3 expertos. Se encontró que el 25% aproximadamente (cuarta parte de la población de Chimbote) consideran al servicio de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa como satisfactorio y muy satisfactorio. El 26% de la población de Chimbote se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con respecto a la calidad del servicio ofrecido por seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, esto demuestra que, la cuarta parte de la población de Chimbote se encuentra satisfecha. Entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario existe afinidad real entre ambas.

4. Abstract:

This research study was carried out with the intention of knowing the quality of service and satisfaction of citizen security users in the Provincial Municipality of Santa, 2019. This research was of the basic Descriptive-Correlational-Transversal type, of quantitative design due to the collection of files and the presentation of the results were carried out to determine the characteristics of the variables quality and satisfaction, the citizens of Chimbote who come to be the parents of the family, either father or mother, were considered as population. For data collection purposes, the survey method and the questionnaire instrument have been used. The population was made up of 202,735 citizens and applying the statistical formula yielded 383 citizens. To give reliability to the research instruments, Crombach's alpha and the opinion of the judgment of 3 experts were considered. It was found that approximately 25% (a quarter of the population of Chimbote) consider the Municipalidad Provincial del Santa citizen security service as satisfactory and very satisfactory. 26% of the population of Chimbote is in agreement and totally in agreement with respect to the quality of the service offered by citizen security Provincial Municipality of Santa, this shows that a quarter of the population of Chimbote is satisfied. Among the variables of quality of service and user satisfaction, there is a real affinity between the two.

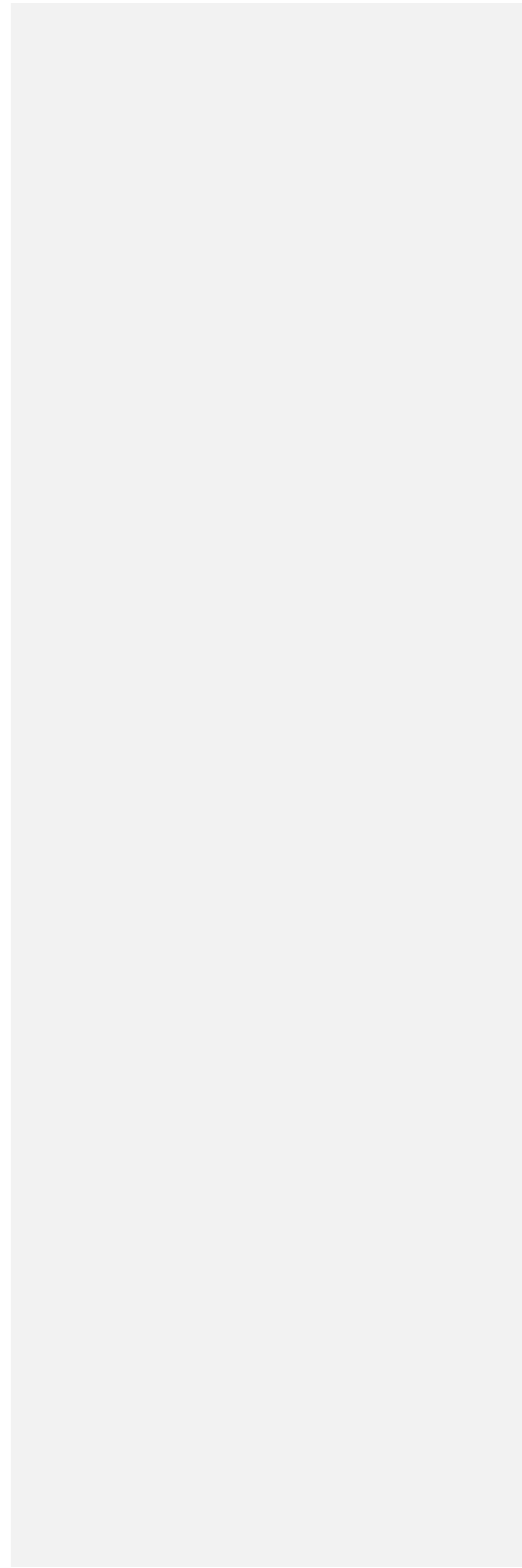
INDICE

PALABRA CLAVE:	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INDICE	v
CAPITULO I : INTRODUCCION	1
1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	2
1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	20
1.3 PROBLEMA	21
1.4 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	21
1.5 HIPOTESIS	23
1.6 OBJETIVOS	24
CAPITULO II : MATERIAL Y METODOS	25
2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	26
2.2 POBLACION Y MUESTRA	27
2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS	27
2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	28
CAPITULO III: RESULTADOS	29
CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION	59
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72

ANEXOS..... 75

CAPITULO I

INTRODUCCION



1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1 Antecedentes

Pereda (2016), en su tesis (...). Entre sus conclusiones se tiene que, desde el punto de vista de la percepción de las habilidades personales y directivas, la mayoría de empleados realizan una valoración satisfactoria o muy satisfactoria de dichas habilidades. Existe una gran concentración en la elección de habilidades más relevantes, encontrando una valoración media superior cuando los directivos se autoevalúan que cuando son valorados por sus subordinados. Efectivamente, las personas tienden a valorarse mejor que como les ven los demás. Más aún en un ámbito tan especial como es el del trabajo, en el que aceptar y reconocer una actuación deficiente puede significar la desaprobación al desempeño realizado.

Coronado (2017), sostiene que es de suma importancia replantear desde la dirección departamental el enfoque del proceso de administración educativa que se implementa en las escuelas, a fin de implementar las fases Mecánica y Dinámica y sus respectivos elementos (previsión, planeación, organización, integración dirección y control.) lo que permitiría mejorar la administración y gestión educativa. b. La Administración Educativa requiere de una reingeniería de calidad, a fin de incorporar las fases y elementos administrativos; esto permitiría que las escuelas puedan afrontar los problemas que se le presentan, cambiando de un paradigma fiscalizador a un paradigma creativo para desarrollar una administración educativa eficiente. (...). Las dependencias del Ministerio de Educación deben de trabajar desde la intelectualidad, afectividad y emotividad, la formación y capacitación de los directores, a fin de sistematizar las experiencias vivenciales que han tenido al frente de las 48 direcciones, cuyo aprendizaje debe movilizar los conceptos, actitudes y conocimientos que formarán a los futuros administradores educativos.

A nivel nacional:

Humpiri (2016), en su tesis arribó a las siguientes recomendaciones. Potenciar las habilidades directivas en la institución, a fin de generar condiciones y situaciones que

faciliten la mejora de aspectos específicos de la gestión municipal, con el objeto de alcanzar un nivel cada vez más alto de eficiencia administrativa. Desarrollar talleres de capacitación para directivos y trabajadores de la municipalidad provincial, orientados al fortalecimiento de capacidades de planificación, dirección y control, que son inherentes a la función directiva. Capacitar continuamente al personal directivo y laboral en acciones de programación de actividades, considerando habilidades específicas del personal, recursos humanos, materiales y equipos disponibles. Desarrollar en la institución diferentes actividades formativas y de capacitación que fomenten entre los trabajadores y directivos una cultura orientada al cambio, acorde con las necesidades de adaptación que se requieren en una época de continuas transformaciones en la concepción de los servicios que presta una institución pública.

Quilca (2020), En su estudio arribó a las siguientes recomendaciones: Se recomienda fortalecer las habilidades directivas de los funcionarios mediante capacitaciones constantes, para el desarrollo de competencias personales e interpersonales y grupales que puedan responder las exigencias de la gestión pública, de La Municipalidad distrital de El Tambo a fin de cumplir la Misión y Visión de nuestra institución, buscar el bienestar social del Distrito de El Tambo. 2. Se recomienda a la gerencia Municipal realizar test psicológicos, psicotécnicos, a los funcionarios (Gerentes y Sub Gerentes) en la Municipalidad Distrital de El Tambo los cuales les permita conocer sus habilidades y aplicarlas las diversas cualidades y virtudes que califican a los funcionarios (Gerente y Sub Gerente), para luego trabajar sobre una base enriquecida de habilidades y valores, este test ayudara a desarrollar un trabajo importante y con ventajas comparativas, teniendo una mentalidad abierta que permita una mejora continua en la institución, donde sepa desarrollar la creatividad, le permita ser persuasivo capaz de influir en otras servidores de manera positiva y constructiva hacia un logro común ...).

Pachamorro (2015), En su tesis concluyó que al incorporar un nuevo diseño y desarrolló de un sistema de procesos de simplificación administrativa, se permitió la optimización de los plazos, lográndose evaluaciones confiables, debido a la mejor distribución y servicio al proveedor. En la parte final de la investigación, se realizó la contrastación de las hipótesis,

con la finalidad de demostrar que la Gestión de la Calidad en el RNP es un Factor de Eficiencia administrativa del OSCE del departamento de Lima.

García, (2019) en su tesis el objetivo general, los resultados permiten recomendar un plan de trabajo donde permita a los directivos fortalecer y desarrollar sus habilidades directivas, conjuntamente con sus colaboradores; de tal manera lograr el bienestar de la gestión orientado constantemente a la mejora de la gestión administrativa y la eficiencia de los procesos administrativos. (...), los colaboradores también deben de fortalecer sus habilidades directivas para poder lograr los objetivos institucionales de la mano con los directivos. En relación al segundo objetivo específico, los resultados permiten recomendar al directivo que la gestión administrativa es el enfoque principal de cada organización, cabe mencionar que el proceso administrativo es el punto de partida para la optimización de los procesos. En consecuencia, se utilizará los recursos de manera eficiente y eficaz. (...).

Carranza (2017). En su tesis (,,) Se determinó que la eficiencia administrativa en la ejecución de las obras públicas se relaciona positivamente con la gestión de contratos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público Fiscalía de la Nación. Por consiguiente, la eficiencia administrativa en la ejecución de las obras públicas se relaciona positivamente con la gestión de contratos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público Fiscalía de la Nación

Rafael (2018), en su tesis entre sus conclusiones se tiene que: Las evidencias han corroborado la presencia de una relación entre las habilidades directivas y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2017, la intensidad de relación de r de Pearson es del 29.7% que se tipifica como correlación positiva baja, la probabilidad asociada es $P(t > 2,729) = 0,0$

Cuba (2020), en su tesis brindó las siguientes recomendaciones (...) referente a la supervisión, se debe implementar actividades de autocontrol, prevención, monitoreo y seguimiento de los resultados, que permitan una eficiencia en los procesos de la administración del proyecto. (...), sobre la vigilancia, se debe implementar actividades de observación o mediciones que sean planificadas, que permitan cumplir con los objetivos y con las metas trazadas del proyecto. Se recomienda al responsable del proyecto de café de la Dirección Regional Sectorial Agraria de Ucayali, 2018 – 2019, de acuerdo a los

resultados obtenidos sobre verificación, se debe desarrollar actividades de constatación, ensayos y otros procedimientos de evaluación, que permita permitan el control de los lineamientos trazados o previsto en el proyecto, es decir va a medir también la eficiencia laboral del trabajador del proyecto.

Paico (2016), en su investigación *en la Sub Región Pacífico*, personifico:

- 1° La satisfacción del usuario interno no supera en porcentaje a la insatisfacción que ellos presentan, satisfacción del 35.5%, considerado puntos relevantes para encontrar mejores soluciones a sus requerimientos: el entendimiento de los profesionales para contestar sus preguntas y la disposición en ayudarlos;
- 2° El porcentaje de satisfacción del usuario interno con las dimensiones de estudio, determinó un mayor porcentaje el nivel de insatisfacción con el 45.2 %, mostrándose que no existe una alta satisfacción, satisfacción y baja insatisfacción significativas;
- 3° El porcentaje de calidad de atención brindada no alcanza obtener el nivel muy bueno, debido a que la mayoría manifestaron con un 59.7% tener una regular calidad de atención, sin embargo, se resalta que con un 40%, calificaron que la calidad de atención es buena, no teniendo una baja calidad de atención;
- 4° La presente investigación llegó a analizar los niveles de complacencia del usuario interno con vínculo la calidad de esmero que brinda el área de logística. Obteniéndose como resultado que, existe relación significativa cuando el usuario interno le da la mayor importancia a la tenencia del producto y prestación requerida en ese momento y cuando hay demora demuestra la insatisfacción, comprobándose la existencia de un vínculo importante positivo y considerable dentro de las variables calidad y satisfacción.

Cubas (2018), explorando sobre *satisfacción a través de la calidad*, obtuvo como resultado: Cuando se habla de calidad de prestación se tiene en cuenta al universo de referencias y particularidades de la prestación, que incide en su destreza a fin de satisfacer insuficiencias entregadas. Los importantes mecanismos de calidad descrita en esta investigación explican a la representación invisibilidad, segura, ligereza, veracidad, correspondencia y entendimiento del usuario.

Petracci (2018), en la averiguación para *medir la calidad y la satisfacción*, ultima que: el estudio de la calidad de las prestaciones estatales, se posiciona en un entorno extenso cubriendo las permutas en la administración del estado, dándose esto en el periodo de los años '90 en el Perú. El argumento lleva a constituir el dietario del estado (gobierno de Fujimori), realizando procesos de reformas (privatizaciones, regulación de los bienes del estado) alcanzando importancia en el entorno de acción del estado.

Las municipalidades del país no están ajenas a esta modernización del estado a nivel subnacional con relación a los usuarios que vienen a ser los ciudadanos y la Municipalidad Provincial del Santa no está ajena a esta realidad, por lo tanto debe medir el grado de satisfacción de los usuarios y su calidad de la prestación que ofrece, para poder dar un prestación adecuado de calidad que ofrece la municipalidad y vigilar la escucha de cada unidad, con la finalidad de verificar una escucha apropiada por parte del trabajador, proporcionando un ambiente de familiaridad a los beneficiarios, de manera que el trabajador pueda esmerarse a tener un mejor desempeño.

Ulloa (2009), en su teoría para cuantificar *la satisfacción basándose en la calidad de esmero que suministra el BBVA Banco Continental de Trujillo*, subraya que: las variantes Profesionalismo, Confiabilidad y Veracidad encarnan un coste demostrativo para los usuarios del Banco Continental de Trujillo, creando en los usuarios un alto grado de confianza en el momento de ejecutar la alternativa de la prestación; asimismo finaliza que, los usuarios reciben la prestación, En general, como servicio premium, se destacan la calidad en la construcción de la agencia, la efectividad en el cajero automático, la cortesía y la buena negociación; y la organización: la modernización de la cruzada realizada por el banco.

Gavilánez (2009), explorando sobre *satisfacción en el usuario (interno y externo), con respecto a la calidad de prestación Área de Salud, Guayas – Ecuador*. Analiza y determina primordiales dificultades y plantea la posibilidad de soluciones a fin de corregir y optimizar la conexión de los usuarios con la entidad.

Burga (2018), en su indagación sobre satisfacción, destaco lo siguiente:

- El recibir un adecuado grado de satisfacción de las posibilidades crea la presunción que se está creando una enorme conexión entre lo real y la satisfacción del usuario.

- Independiente de haber una adecuada impresión la calidad del personal de administración es comparable a la del personal de ventanas, por lo que creo que esto no es suficiente. a fin de concretar altas normas de calidad de cortesía al usuario. Siendo así esto puede verse como una incompatibilidad, lo que demuestra que, aun cuando se cuenta con trabajadores apropiado y competente para los cargos, hay nuevos elementos que rebaja la calidad de la prestación.

Ulloa (2017), en su trabajo de búsqueda sobre satisfacción en la calidad que suministra el BBVA Banco Continental -Trujillo, entre varias respuestas menciona:

- Las importantes razones de insatisfacción en los usuarios, es no tener un buen acceso, o sea no están de acuerdo con los horarios de atención de algunas oficinas, no cuentan con una casilla sugerencias que expresen opiniones u opiniones que puedan tener los usuarios. La información que se les proporciona sobre los intereses y la comisión que cobra el banco no es la más adecuada.
- Los usuarios reciben la prestación, generalmente, como de calidad, destacando la característica de calidad en la construcción de sus oficinas, cajeros automáticos, cortesía y buen roce en ventanilla y plataforma; modernización de las campañas que realizan.
- La importante táctica que utiliza el banco con vínculo a la calidad sus prestaciones es crear coste para sus usuarios, con fines de mantenerlos fieles, satisfechos y por ende rentabilidad para el banco.

Artieda (2016), indagando sobre la mejora de *la calidad en la prestación de cortesía al pasajero en el trolebús de Ecuador*, alcanza las siguientes conclusiones:

- 1° La certificación ISO 9001:2000, se otorgan a las empresas con una garantía fehaciente de su eficiencia, es una divisa que aumenta la competencia de la compañía en comparación con los demás.
- 2° La clientela de una empresa averiguan repetidamente con mayor expectativa, los bienes y prestaciones de óptima calidad Los pasajeros son la razón de ser de la empresa, debe transformar sus recursos y esforzarse por alcanzar y mantener a sus usuarios.

Orlando (2016), en su indagación sobre la *satisfacción de la clientela de la casa de juego con respecto a la calidad de la prestación de Western Unión de Trujillo*, resulta que: incumben incontables condiciones que se describen rentables para las compañías que muestran una apropiada prestación a los usuarios, no solamente porque les suministra importante dedicación a los usuarios aportando mayor logro de permanencia en el mercado.

Pinillos (2017), en su trabajo de indagación de la *relación entre calidad y satisfacción en una cafetería*, determina que, el 63.78% de sus usuarios que han concurrido a la cafetería, califican a la prestación como de buena la calidad, todo ello en la medida de que sus productos y la deferencia del personal especializado y el 65% de los usuarios califican a la satisfacción generalmente como alta y en un 35% de los usuarios manifiestan como regular su satisfacción.

Benítez (2020), en su exploración sobre *satisfacción y calidad de Transporte Ave Fénix SAC de Trujillo a Chiclayo*, arriba a lo siguiente:

- La clientela de la compañía se halla satisfechos con la prestación que perciben en su viaje, apreciándolo como bueno.
- En relación a la confiabilidad, su criterio es adecuado por la exactitud de los horarios de partida y retorno de los ómnibus y la periodicidad del manejo de la prestación.
- La percepción sobre la aptitud de respuesta de la compañía es propicio, definido por la celeridad en el esmero para el despacho de pasajes y entrega de equipajes.

Fuentes (2017), en su investigación sobre *la prestación de Hidrandina*, concluye que los beneficiarios que acuden a la agencia principal estiman que la medida de calidad más valorado es la celeridad en la atención. También, estiman que la particularidad de prestación de poca notabilidad es la cercanía a la agencia.

Asimismo, concurren ciertas extensiones de calidad, discrepancias significativas con respecto a la exageración como el modo de atención. La cualidad de prestación en la que se observa una mayor discrepancia es la agilidad en la atención.

Córdova (2002), en su indagación a la Caja Rural de Trujillo sobre satisfacción y estrategias del usuario; alcanza a las conclusiones:

- 1° La clientela en un 92% disfruta de un elevado grado de satisfacción en relación a la atención ofrecida por el trabajador en su diálogo, cordialidad, fiabilidad y seguridad, que se revela mediante esta indagación.
- 2° La prestación y la cortesía al pasajero establece actualmente el primordial patrón que utiliza el usuario para cuantificar la actuación de una compañía y el de la competencia y si el interés no gusta se corre el riesgo de perder al usuario.

1.2 Fundamentación científica

a) Las Habilidades de Calidad de servicio

Humpiri (2016), habilidades directivas de calidad de servicio es un conjunto de habilidades de un individuo que ejerce una posición de liderazgo o una función directiva que coadyuva al proceso de trabajo realizado con o mediante otras personas, con el propósito de conseguir objetivos organizativos de un modo eficaz y que se define en función del rol que ejerce como directivo, la capacidad de gestión que demuestra sobre los recursos institucionales y la capacidad para gestionar el cambio en un proceso de modernización del estado.

Por otro lado, Griffin y Van Fleet (2015), sostiene que los directivos son esenciales para alcanzar la calidad de servicio porque encaminan a la organización, al propósito de desarrollar las habilidades, cumpliendo el objetivo en su puesto de labor, logrando metas y objetivos eficientes. Además, nos acerca 5 aspectos que brotan de las habilidades directivas, estas son:

) La ciencia de la dirección; comprendida como la forma de liderar de manera óptima y también de administrar en las organizaciones, agrupando información para la toma de

decisiones de los directores, no solamente de manera subjetiva, sino desde una perspectiva científica.

) El arte de la dirección; entendida como la iniciativa del directivo en tomar decisiones que se plantean desde su perspectiva mediante la utilización de sus habilidades.

) Manejo de conflictos; se origina por algún obstáculo o escollo por los actos administrativos que se mantengan en la organización, derivando de ella, una dificultad que sea difícil de solucionarla originando un declive en el desempeño laboral.

) Conflictos funcionales y disfuncionales

González et al (2020), las habilidades directivas para brindar calidad de servicio, son aquellas que permiten un desempeño excepcional y potencian las condiciones del gerente, el cual, contará con la capacidad de tomar decisiones asertivas que convengan a la organización (...), las habilidades directivas permiten que el gerente asimile y reconfigure tanto los recursos como las competencias de las organizaciones, y a este respecto, enuncian tres dimensiones. La primera es el estilo de gestión donde se dimensiona la influencia que se debe realizar en los colaboradores con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales; el estilo de gestión positiva motiva a los colaboradores a ir más allá de los intereses personales, les permite visibilizar un panorama más amplio (Puchol et al., 2010).

La segunda, hace referencia a la toma de decisiones y al proceso mediante el cual las empresas pueden lograr ventajas competitivas en tanto se analicen los indicadores de desempeño, las tendencias del mercado y los aspectos administrativos. Por último, encontramos el desarrollo de las personas, que consiste en proveer de herramientas al equipo de trabajo para la obtención de mayores rendimientos y, por ende, mejores resultados.

La Dirección y Gerencia Pública

Por ello, la dirección de empresas debe enfocar su objetivo hacia la adquisición de nuevos conocimientos, compartir información, proveer tecnología y dar respuesta inmediata a todo lo que se demande, así como la creación un ambiente de confianza y de adaptación a posibles riesgos que se puedan confrontar Chiavenato (2011), la flexibilidad también es importante para las organizaciones, pues mediante ella se obtienen mejores rendimientos.

El director o gerente es el elemento dinámico y vivificante de todo negocio. Sin su guía los recursos de la producción seguirían siendo recursos y no se convertirían nunca en producción. En un sistema económico de competencia, sobre todo, la calidad y el desempeño de los gerentes determinan el éxito de un negocio y, más aún, su supervivencia, porque constituyen la única ventaja que puede tener una empresa dentro de ese sistema. Los directores desempeñan distintos roles, de acuerdo con Mintzberg; quien los agrupa en tres áreas importantes: interpersonal, informativa y decisoria. El área interpersonal cubre tres funciones principales: a) De cabeza “aparente”; es necesario desempeñarse de este modo, dada la necesidad de ejercer la autoridad formal de acuerdo con la posición que tenga el funcionario. b) Líder; los gerentes también pueden ser líderes, inspirando al personal al logro de los resultados. c) Ligazón; esta función cumple el objetivo de mantener redes de contactos y relaciones que son de vital importancia.

Otra área importante es la seguridad que pueda brindar el SERENAZGO, encargada de brindar seguridad ciudadana; incluye tres roles principales: a) Monitoreo. Se debe estar pendiente de todos los sucesos internos y externos. b) Transmisor. El colaborador de esta área debe proporcionar la información basada en hechos, percepciones y sensaciones. c) Personal operativo. Los directores se relacionan con los factores externos de la organización (los clientes o público, proveedores y bancos, entre otros de enorme influencia), por lo que emiten también información dirigida a ellos Chiavenato (2011). El área decisoria es la de mayor importancia, y agrupa los siguientes roles: a) Emprendedor. Un directivo hace que las cosas cambien; de su mente surgen constantemente innovaciones por aplicar. b) Manejador de disturbios. En las organizaciones pueden llegar a existir conflictos en los cuales el director tiene que intervenir, ya que debe mantener un escenario estable y un clima laboral eficiente. c) Distribuidor de recursos. La asignación de recursos (como el dinero, la gente, equipos y el tiempo), es una tarea imprescindible de un directivo. d) Negociador. Toma decisiones de acuerdo con los recursos con los que se cuenta en la organización, no sólo con la gente que trabaja dentro en ella, sino también con aquellos con los que interactúa fuera de la compañía

Dimensiones:

La Función Directiva

La función directiva refiere el conjunto de atributos generales que debe reunir un gerente, un funcionario con cargo de responsabilidad, que se fundamenta en la competencia adquirida en la ejecución de los procesos administrativos: planificación, organización, dirección y control, a los que se añade la integración como un proceso de vinculación entre la organización y la dirección; estos procesos corresponden a las funciones básicas del rol de un directivo eficaz.

En lo que respecta a planificación, planificar significa idear un sistema coordinado de acciones en el tiempo que permitan alcanzar determinados objetivos de seguridad ciudadana que brinden mucha satisfacción a los ciudadanos.

En cuanto a organización, este término quiere referirse a la ubicación concreta de cada función personal y a los diferentes papeles que se deben ejercer en cada puesto. Normalmente este concepto está asociado a estructura Jones (2013). Junto a la idea de organización, existen dos modalidades de la misma, la formal y la informal. La informal se define como una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal pero que se producen espontáneamente a medida que las personas se asocian entre sí y que igualmente sirven de una forma indirecta a los fines de la organización.

En cuanto al control, es la secuencia de actividades destinadas a conocer si los resultados reales corresponden a los esperados.

El proceso de control, consta de tres partes:

-) Establecimiento de estándares.
-) Medida del desempeño de estándares.
-) Corrección de estándares y planes.

La determinación de estándares se realiza en base a criterios razonables previos análisis situacionales. Se obtienen medidas ajustadas en base a medidas históricas o estadísticas. La medida del desempeño o de los estándares es difícil en el caso de ciertos puntos de carácter técnico, moviéndolo en los puestos comerciales o productivos. Se pueden habilitar dos tipos de sistemas: evaluación de desempeños que consiste en analizar la mejor o peor manera de proceder para conseguir un resultado; y evaluación de resultados que consiste en evaluar los

mismos resultados. La corrección de las desviaciones, se realiza analizando las causas por las que no se pudieron alcanzar resultados.

Gestión de Recursos

Para que una empresa cumpla su misión, logre sus objetivos y le entregue resultados favorables a los propietarios, es necesario que cuente con recursos suficientes para que contribuyan a una gestión adecuada incrementando la productividad de la empresa.

) Recursos Humanos

Es el capital más valioso con que cuenta la empresa, de ellos depende el éxito o fracaso para el logro de los objetivos del proyecto en cualquier organización (especializado, técnico y operativo), lo cual exige unos procesos adecuados de selección, dirección y desarrollo laboral. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- a.** Potencial de desarrollo.
- b.** Ideas, imaginación, creatividad, habilidades, destrezas.
- c.** Sentimientos y sueños.
- d.** Experiencias, conocimientos, etc.

Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, etc. Chiavenato (2011).

▪ Recursos Físicos

La organización para el desarrollo del proyecto debe contar con bienes tangibles como edificios (bodegas, almacenes, depósitos), maquinaria y equipo, herramientas, muebles y enseres, insumos y materias primas, entre otras. El manejo de estos recursos debe estar acorde con las normas establecidas por la empresa (manuales de procesos), pero en especial deben estar ordenados, organizados, inventariados, disponibles para ser usados, mantener al día sus documentos y garantías, mantener programa de suministros actualizado y conocer la aplicación de planes de contingencias.

▪ Recursos Técnicos

Corresponden a la tecnología que se requiere para el desarrollo del proceso productivo, los nuevos desarrollos tecnológicos, los avances y actualizaciones en los procesos administrativos, financieros y de mercadeo, la legalización de marcas y patentes, la información y el conocimiento. Todos estos recursos deben estar claramente establecidos y ser conocidos por quienes de forma directa o indirecta están relacionados con la producción del bien o servicio.

- Recursos Financieros

Están definidos como el efectivo o recurso monetario disponible por parte del proyecto o la empresa y que han sido presupuestados para la financiación de los rubros de inversión y operación (plan operativo y de inversiones), encaminados estos a facilitar la obtención de los resultados y objetivos planeados.

- El Tiempo

El tiempo es uno de los recursos más importantes de los que se dispone. Otros recursos son: la información, las personas, el dinero, etc. Si se hace un uso inteligente de todos los recursos, salvo el del tiempo, no se logra sacar el máximo provecho de ninguno de ellos. Si se consigue controlar el tiempo adecuadamente, se estará aprovechando al máximo y se podrá, asimismo, sacar el mayor partido posible a los otros recursos. Esto hace del tiempo el recurso más valioso. Las experiencias personales con respecto al tiempo llevan a la siguiente conclusión: no se tiene suficiente tiempo, pero la realidad es que todo el mundo tiene todo el tiempo disponible: 24 horas por día. Por tanto, el problema no es tanto la falta de tiempo, sino el uso que se hace de él. Comprender esto es el primer paso en el desafío de aprender a gestionar bien el tiempo y, por tanto, a cada uno.

Gestión de Equipos de Trabajo

La formación de equipos de trabajo está directamente relacionada con la misma esencia de la gestión del conocimiento: la necesidad de compartir conocimientos y colaborar entre los empleados de una organización para potenciar el resultado final. Los equipos de trabajo contribuyen a la realización más plena de los objetivos de este proceso. Esta contribución se realiza en dos planos, uno desde la perspectiva individual, y otro desde la perspectiva organizacional. En el primer caso, trabajar en equipo se justifica por razones de seguridad, autoestima, de beneficios mutuos y de sociabilidad. En el segundo, se argumenta la

posibilidad de reunir habilidades más allá de las que un individuo puede adquirir, se crea sinergia, un mayor compromiso y desarrollo de los trabajadores, se genera aprendizaje organizacional y se incrementa la creatividad (Jones, 2013). Por estas razones, uno de los mecanismos más poderosos de intermediación y de gestión del conocimiento se encuentra en los espacios de intercambio donde operan las redes sociales.

Por su parte, Nonaka y Takeuchi distinguen dos tipos de conocimiento: el explícito, que puede ser estructurado, almacenado y distribuido, y el tácito, que forma parte de las experiencias de aprendizaje (Lovera, 2009). Un equipo de trabajo, es un número pequeño de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito común, con metas de desempeño y con una propuesta por la que se consideran mutuamente responsables. Se consideran como elementos básicos del equipo los resultados de desempeño, los productos de trabajo colectivo y el crecimiento personal, esto a partir del desarrollo de habilidades, el compromiso y la asunción de responsabilidades.

Gestión del Cambio

La mayoría de quienes se dedican a dirigir personas se han visto en la necesidad, en un momento u otro, de tener que manejar cambios de una manera planificada. Todo el que ha pasado por esta experiencia sabe que planificar un cambio sobre el papel y hacer que realmente ocurra son asuntos bastante diferentes y, en todo caso, la primera de ellas más fácil que la segunda Kotter (2007).

Una de las competencias o habilidades más buscadas hoy día entre los directivos es precisamente la de saber manejar cambios y hacer que las cosas ocurran como deben ocurrir y den los frutos esperados. Buena parte de esta competencia se basa en conocimientos en el fondo bastante sencillos, y bastaría tenerlos en cuenta para que las cosas funcionaran como esperamos. Son conocimientos básicos acerca de la naturaleza humana y de lo que mueve o paraliza a las personas; conocimientos sencillos de expresar, pero, no tan fáciles de manejar en la práctica.

Pero ¿qué es lo esencial que se ha de conocer en torno al cambio para poder manejarlo mejor? Destacan dos de sus aspectos fundamentales:

)]Cualquier cambio es progresivo y pasa por fases sucesivas.

J) Cada una de estas fases lleva aparejado un estado de ánimo predominante que le es típico y la distingue de las demás.

Conocer las fases de un proceso de cambio enseña, entre otras cosas, a no precipitar acontecimientos. Como responsables de un determinado cambio hemos de saber que las cosas suceden a su debido tiempo, y que unas preceden necesariamente a otras. Aunque se pueden acelerar los acontecimientos con intervenciones externas, no se puede alterar la secuencia de las fases. Si habla de fases del cambio, entonces, cabe preguntarse cuáles son estas fases, ¿qué emociones o estados de ánimo predominan en cada una de ellas?, ¿cómo se puede reconocerlas y usarlas en provecho del cambio?

Cualquier cambio pasa, desde su origen hasta que se consuma, por siete fases consecutivas con características diferenciadas:

Fase del presentimiento, Emoción predominante: la Preocupación. Esta primera fase puede ser corta o ni siquiera existir, porque muchos cambios comienzan, de hecho, en la siguiente fase: en el shock, en el cambio mismo. Damos por supuesto aquí que la mayoría de los cambios en las organizaciones no son de este tipo “traumático” sino que vienen precedidos por una fase anterior de “pre-cambio” de preparación al mismo. En esta fase inicial aún no se ha hablado públicamente de lo que va a cambiar pero hay quien comienza a otearlo en el horizonte. Existen rumores, señales anunciadoras y cierta intranquilidad en el ambiente. La gente empieza a preocuparse por lo que se imagina que va a ocurrir y por lo que pueda ocurrirles a ellos. La preocupación es la emoción predominante en esta fase.

Fase del shock. Emoción predominante: el miedo. Cuando alguien anuncia el cambio y da a conocer sus detalles principales despeja la preocupación pero aparece una emoción nueva: el miedo. Miedo a lo desconocido, a lo nuevo, a no saber qué hacer ante las nuevas condiciones existentes.

Fase, la resistencia. Emoción predominante: el enfado, la irritación. Tras el shock inicial comienza a manifestarse la conocida resistencia al cambio. Los afectados intentan ganar seguridad frente a la nueva situación anclándose en el estado de cosas anterior. Crece así la energía empleada en hacer cosas tal como se venían haciendo, como demostración de que no

todo iba tan mal antes y que el cambio no es tan necesario. La irritación crece pero la energía también, aunque no en la dirección deseada.

Fase, la aceptación racional. Emoción predominante: la frustración. Gracias a la superación paulatina de los brotes de resistencia característicos de la fase anterior, comienza a predominar la convicción de que el cambio es necesario. En esta fase se hace necesario un enfoque individual. Se precisa ajustar el cambio a las necesidades de cada uno de los afectados (¿qué tengo que cambiar yo?, ¿qué he de hacer de distinta manera?). En esta fase hay que resolver dudas de carácter práctico. El predominio de la duda, de la desorientación típica de esta fase, hace aparecer sentimientos de frustración y deseos de volver atrás.

Fase, la aceptación emocional. Emoción predominante: la nostalgia. Cuando todo el mundo parece convencido de que el cambio es inevitable y de que no hay vuelta atrás posible, es que se ha llegado al punto crítico emocional en el proceso de cambio. Es el momento de más bajo estado de ánimo, pero el comienzo de la subida de moral de las fases posteriores. En esta fase ya se ha hablado suficientemente de lo que cambia en el conjunto y en cada uno de los afectados. La frustración predominante en la fase anterior se convierte paulatinamente en nostalgia de cómo eran las cosas antes del cambio (¡cuidado con el boicot de los nostálgicos!), que se va trocando paulatinamente en confianza en la nueva situación. La gente empieza a mirar hacia delante en vez de hacia atrás.

Fase, la apertura. Emoción predominante: curiosidad, entusiasmo. Superada la fase anterior, comienza a olvidarse el pasado y la gente empieza a mirar con curiosidad y optimismo “lo nuevo”. En esta fase se ven los objetivos del cambio de una manera realista y se comienza a percibir con claridad lo que dista la situación actual de la deseada. En este momento es más fácil canalizar la energía y la productividad de acuerdo a los nuevos modos.

Gestión de Conflictos

El conflicto organizacional por insatisfacciones de ciudadanos por falta de calidad de servicio de seguridad, se da cuando dos o más partes se encuentran en desacuerdo con respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movidos por la incompatibilidad de

metas o por divergencia en los intereses; recordemos que en el conflicto debemos tener en cuenta los aspectos conductuales como la percepción con la que cada persona o parte identifica al otro u otros (Hellriegel y Slocum, 2010).

El conflicto se entiende como aquel momento en que personas, empresas o agentes independientes que mantienen una relación, deciden a nivel individual o en conjunto, manifestar su intención o deseo de cambiar los términos, los cuales no siempre son manifestados por la vía verbal o escrita. Muchas veces es necesario inferir actitudes, formas y mecanismos que usa el ser humano para expresar lo que siente frente a circunstancias que le incomodan, que lo hacen pensar y actuar de alguna forma para cambiar los términos o las reglas de la relación (Hellriegel y Slocum 2010).

El conflicto es inherente al ser humano, se hace presente durante toda su vida, conservando una propiedad, arraigada a cada persona mantiene condiciones y formas muy propias de la persona que lo vive, hace parte de su estructura de pensamiento de los modelos mentales o marcos referenciales, los que se manifiestan a través de actitudes y procedimientos que constituyen la individualidad manifiesta del ser humano y por ende del conflicto.

Un conflicto implica para cada parte, actuar de alguna forma, hacer algo, teniendo gran importancia desde el punto de vista psicológico el perder o ganar, pues la sociedad este elemento se ha constituido en un termómetro de juzgamiento propio y de los otros hacia el perdedor o ganador. Existen sociedades y organizaciones que han desarrollado patrones característicos, de mayor avance, según ellos, y que determinan quién es mejor por el número de trofeos que obtiene, por ser capaz de derrotar a otros. Las relaciones se han convertido en clara competencia por lograr el mejor lugar, derrotando al contendiente, sin importar cómo, muchas acciones de éstas son impulsadas por los propios integrantes de la organización. Los conflictos que se presentan en la organización, tienen las características que la propia organización les da, “su sello”, el tratamiento tiene forma, una dinámica de cómo desea conducirlo, el conflicto en cualquier organización tiene su propia historia, en cuanto a cómo nace y cómo se trata.

Los intereses han sido hasta ahora los principales elementos analizados en las relaciones y el conflicto, pero es importante abordar las fuerzas psicoculturales, pues son cruciales para definir

la forma de esos intereses y señalar los actores que tengan que defenderlos, los jóvenes y los niños representan la clave en el proceso futuro para el entendimiento y la resolución de las controversias en nuestras organizaciones (Chiavenato 2011).

b) La Eficiencia Administrativa

Cuba (2017), la eficiencia administrativa se refiere a la medición, habilidad, capacidad o posibilidad de alcanzar un objetivo o lograr un fin con la menor inversión posible. Por consiguiente, un comportamiento laboral eficiente del empleado que plantea una estrategia racional y coherente, aplicando un proceso administrativo idóneo que ayude a alcanzar los fines previstos con un estándar de calidad, cantidad y precio.

Proceso administrativo

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. Hurtado (2010).

La eficiencia administrativa:

Es alcanzar los objetivos planteados por la organización, obteniendo resultados efectivos, haciendo buen uso de los diferentes recursos de manera eficiente, todo esto se dará utilizando

adecuadamente las herramientas de la administración como la planeación, control, dirección y control.

Objetivos cumplidos

Un objetivo empresarial es en el mundo de la empresa, un resultado o fin que se desea lograr, hacia el que se encaminan los esfuerzos y que pretende mejorar o estabilizar la eficacia y eficiencia de este tipo de entidades

Eficiencia Laboral

Amazonia Team (2017), Es aumentar la productividad y que el volumen de trabajo estipulado salga en el menor tiempo posible con la máxima calidad, es el santo grial empresarial. De esta acción se derivan todas como aumentar ventas, generar más y mejores clientes, etc. Si un 28 equipo trabaja de forma eficaz y eficiente, la productividad será mayor y los resultados mucho más óptimos. Esto es clave y todos los líderes (que no jefes), están enfocados a ello.

Las sociedades en general han experimentado importantes transformaciones durante las últimas décadas, cambiando no sólo el modo de vida de las personas, sino también la manera cómo actúan sus gobiernos. Esto ha sido posible gracias a la diversificación y la multiplicación de los canales de comunicación, que permiten que la mayoría de la población acceda a información en tiempo real desde distintos lugares del mundo, amplían los escenarios de expresión de los individuos y facilitan el libre intercambio de productos y servicios alrededor del planeta, dinámicas que han dado lugar al fenómeno de la globalización y han convergido en una nueva perspectiva del Estado desde un enfoque liberal, en el que el poder de la esfera estatal se reduce para dar lugar al estímulo de la iniciativa privada Navas (2010).

Estos procesos han repercutido en el surgimiento de nuevas demandas de la población a los gobiernos, modificando las relaciones establecidas históricamente entre los sectores público y privado. Así, los ciudadanos han comenzado a exigir una menor intervención estatal en los asuntos privados y se ha consolidado un renovado sentido de lo público, caracterizado por

un mayor control sobre las actuaciones de las instituciones y los funcionarios. Por su parte, los gobiernos han visto reducido su margen de acción frente a los ciudadanos debido al desgaste de los modelos intervencionistas y asistencialistas que predominaron en el siglo XX, y al surgimiento de importantes dinámicas organizativas en el sector privado, que han remplazado con éxito al Estado en la prestación de servicios públicos y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos Navas (2010).

En este contexto, la prioridad del Estado pasó de la provisión directa de bienes y servicios a la garantía de condiciones mínimas que permitan el surgimiento y fortalecimiento de la iniciativa privada, asegurando que los beneficios que de ésta se derivan se distribuyan equitativamente entre los miembros de la sociedad. Para ello resulta indispensable modernizar la administración pública, pasando del Estado burocrático tradicional a un esquema más flexible, eficiente, transparente y orientado a satisfacer las demandas de los ciudadanos (Navas 2010).

Función directiva Conjunto de atributos generales que debe reunir un gerente, un funcionario con cargo de responsabilidad, que se fundamenta en la competencia adquirida en la ejecución de los procesos administrativos: planificación, organización, dirección y control, a los que se añade la integración como un proceso de vinculación entre la organización y la dirección.

La modernización del Estado o reforma administrativa es un proceso político-técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno, así como con los planes y programas de desarrollo y dar al Estado su capacidad protagónica

1.2 Justificación de la investigación

El estudio propuesto pretende dar aportes a la institución y sociedad con fines de mejoras en los procesos administrativos de los funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa 2019.

El aporte desde el punto de vista teórico en la medida que pretende contribuir en parte a llenar ese vacío teórico que existe en torno a la investigación en torno a la gestión pública en nuestro país. Este estudio brindará nuevos enfoques en cuanto a la variable Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, 2019, ya que es notorio que en la municipalidad las autoridades quienes ingresan al gobierno no están capacitados para el puesto La investigación tiene como propósito aportar conocimiento sobre “La Calidad y la satisfacción de los Usuarios de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial del Santa – 2019”, logrando entre los resultados determinar el grado de su relación y si se necesita mejorar el modelo de implementación de Calidad, con la finalidad de mejorar el Servicio de Seguridad Ciudadana.

De las dos variables propuestas, quizá la que más atención ha recibido es sobre la calidad de servicio, pero aun con ello es poco lo que se ha avanzado, puesto que, como se sostiene, más se ha enfocado la actividad al respecto en torno a actividades de capacitación. En cuanto a la satisfacción del usuario, variable que existe intrínsecamente en la literatura de las organizaciones, sigue siendo en nuestro país una suerte de constructo desestimado, en tanto cuando se habla de eficiencia en el sector público, se concibe la noción de eficiencia en el gasto, que refiere una actividad típica de la forma como se hacen las inversiones, y no la esfera de la administración.

Desde un punto de vista metodológico, en la medida que incorpora dos instrumentos, la Escala de Evaluación de Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, 2019, cuyo uso en nuestro país todavía es demasiado limitado, permitiendo alcanzar los resultados planificados y pueda adaptarse o profundizarse a otras investigaciones parecidas o similares.

Se justificará socialmente porque contribuirá a mejorar las habilidades directivas de Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, 2019 logrando mejorar la eficiencia administrativa a través de su gestión, beneficiando directamente a la población, dándoles una mejor calidad de vida y seguridad.

Justificación Metodológica.

La investigación desarrollará y aplicará técnicas para el análisis de las variables de estudio, Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios, mediante la aplicación de cuestionarios al personal involucrado en la MPS. Así también la recopilación de la información sobre los procesos, la pronta respuesta y la gestión para solucionar dudas e inquietudes de los trabajadores, en la organización permitirá fortalecer el clima laboral, el rendimiento y el grato ambiente de trabajo dentro de la MPS.

El presente trabajo de investigación se **justificó metodológicamente**, porque a través del uso de los instrumentos, se logró alcanzar las alternativas de solución a los objetivos planteados en la presente investigación. Cada investigación tiene su propia metodología, por el cual se tratará de realizar un trabajo de investigación adecuada.

Justificación práctica

La MPS, desarrolla sus operaciones la Provincia del Santa, Distrito de Chimbote, por lo cual esta investigación trata de proporcionar recomendaciones a la organización para que se mejore la calidad y brinde satisfacción a los usuarios del servicio de seguridad ciudadana.

Se aborda las dimensiones de confiabilidad, conformidad, desempeño, fiabilidad, calidad percibida; así también, la dimensión de la calidad de servicio sea con calidad de respuesta, interacción personal, empatía, entusiasmo.

5.4 Problema

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial del Santa, 2019?

Conceptuación y Operacionalización de las variables

Calidad de servicio:

La calidad de servicio, consiste en la diferencia entre las posibilidades del usuario y sus percepciones sobre el servicio obtenido; atribuyendo las discrepancias, expectativas y especificaciones del bien o producto.

Los proveedores ofertan bienes y/o materiales siempre tienen en cuenta la calidad de sus productos con ascendentes grados de exactitud, sin embargo, las instituciones del estado tienen problemas para entender y controlar la calidad de los mismos (Garvín, D. 1987).

La calidad se da en el acto de la presentación del servicio, la mayoría de veces en una correlación entre el usuario y el personal de enlace de la institución; se debe tener en cuenta que las prestaciones son comportamientos, no objetos como productos, y la mayoría de los productos no se pueden verificar en la fábrica antes de la entrega., determinándose que la calidad del servicio depende mucho de la cortesía de su personal. Con fines de cuantificar la calidad del servicio, en este estudio se aplica el modelo SERVQUAL, que consiste en el desarrollo de un cuestionario desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, et al (1985- 1988), siendo esta medida que determina la posibilidad de satisfacción de los usuarios. SERVQUAL, tiene como indicios el factor de apreciación en los usuarios en cuanto a calidad, influenciadas por 05 discrepancias:

1. Discrepancia entre las expectativas del usuario y los conocimientos de la dirección sobre las posibilidades del usuario.
2. Discrepancia entre puntos de vista de los gerentes sobre las capacidades del usuario y las normas de calidad del servicio.

3. Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y el servicio verdaderamente presentada
4. Discrepancia entre el servicio y lo que se informa a los usuarios sobre el servicio mismo.
5. Discrepancia global que consiste en la diferencia entre las posibilidades del usuario y sus percepciones sobre el servicio obtenido, atribuyendo las discrepancias 1,2,3,4.

Asimismo, cabe mencionar que este modelo pondera la apreciación de los usuarios de la calidad de servicio a través de las diferencias dentro de las posibilidades del usuario y sus perspectivas del servicio obtenido, de acuerdo a las 22 preguntas considerando cinco dimensiones de la calidad de servicio:

Tangibilidad. – Forma de sus instalaciones técnicas, equipos y trabajadores.

Fiabilidad. – Confianza para ejecutar el servicio propuesto de forma veraz y atenta.

Capacidad de respuesta. -Disposición para asistir a los usuarios.

Seguridad. – Carácter del servicio y aptitud para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía. – Cortesía en la atención individualizada al usuario.

SERVQUAL es una herramienta muy valiosa con fines de evaluación para realizar el control periódico de la calidad del servicio de acuerdo a la magnitud de la institución y a su debido tiempo, comparándose esta con las de otras instituciones semejantes. También puede emplearse para catalogar a los usuarios en diversos niveles de la calidad apreciada (alto, medio, bajo), y luego determinar sus rasgos demográficos y psicográficos a fin de recabar ilustraciones necesarias para mejorar la gestión.

Satisfacción:

Es la oportunidad de una persona de poder deleitarse con la obtención de un buen servicio y/o producto de calidad; y de no ser así el usuario se da por insatisfecho y/o poco satisfecho.

Deberá entenderse que, existen múltiples definiciones de satisfacción del usuario descritas por varios autores y en diferentes periodos, siendo así para el presente estudio se ha tomado en cuenta en parte la definición de (Kotler y Keller, 2006).

Satisfacción = Perspectiva – Expectativa.

De acuerdo a las apreciaciones de autores sobre la satisfacción del usuario se puede describir el concepto de que, los usuarios que logran tener satisfacción miden sus percepciones de tener un buen beneficio contrarrestando las expectativas de lo que tendrían que recibir.

Los planteamientos antes descritos, son importantes teniéndose en cuenta que la satisfacción del usuario, se considera como un parámetro no muy fácil de determinar teniendo en cuenta los aspectos de expectativas y percepciones, los mismos que son muy complejos, debido a que; incluye la forma y/o manera en que los usuarios perciben la calidad, dependiendo de la apreciación psicológica de lo visto por usuarios varios. Por otro lado, es significativo recalcar que las empresas a la fecha están tomando con mucho interés a este parámetro, porque les permite visualizar su ranking en el mercado, lo que le facilita el diseño de estrategias para mejorar su posición en el sector que se ubican (Grande, 2000).

Grados de satisfacción:

De acuerdo al modelo SERVQUAL:

- No Satisfacción: Desencanto porque el producto no cubre las necesidades del usuario.
 - Satisfacción: Bienestar porque el producto ha cubierto su necesidad del usuario.
 - Sobre Satisfacción: Placer porque el producto supera las necesidades del usuario.
- Se deberá tener en cuenta que, cuando usuario está satisfecho, se convierte en un usuario de consumo continuo de la compañía y de lo contrario un usuario insatisfecho dejará de ser usuario de la compañía, buscando otra que la pueda satisfacer.

Fundamentos de satisfacción del usuario:

Ante las diversas opiniones a nivel de ciencia y/o arte con respecto a los fundamentos básicos con respecto a la satisfacción del usuario y vamos a describir los más acertados por autores varios:

- a) **Productividad percibida:** promesas que realizan las empresas acerca de calidad de sus productos, que son evaluados como el resultado que advierte el usuario del producto y/o servicio obtenido.
- b) **Las expectativas:** son las esperanzas que tienen los usuarios de obtener un producto y/o servicio que lo satisfaga.
- c) **Complacencia:** se da cuando las expectativas del usuario esta sobre satisfecho con el producto y/o servicio.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
<p>Variable 1</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Garvin define La definición de calidad es a menudo un tema muy debatido. Si bien puede parecer intuitivo, cuando nos ponemos manos a la obra, la “calidad” es un concepto difícil de definir con precisión y más en la Gestión de Calidad. La definición más fundamental de un producto de calidad es la que cumple con las expectativas del cliente.</p>	Conformidad	Beneficios ofrecidos	1.
		Cumplir expectativas y necesidades	2.
	Prestaciones	- Características propio de la empresa	3,4
		- Actitud Detalles	5
		Innovación	6,7
	Fiabilidad	- Garantías	8,9
		Tiempo de vida útil	10
	Rendimiento	- Facilidad de uso	11
			12
		Duradero en el tiempo	13
	Durabilidad	- Insumos de calidad	14
		Tratamiento materia prima	15,16
	Capacidad de servicio	Necesidades cliente	117,18
		Gustos cliente	19,20
		Conclusión de tramites en tiempo razonable	1.
		Atención rápida y expedita	2,3

<p>Variable 2</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	Capacidad de respuesta	Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes	4
	Interacción personal	Visibilidad	5
		Influencia	6,7
	Resolución de problemas	Predicción	8
		Capacidad de síntesis	9
		Comprensión	10,11
	Empatía	Interés de los funcionarios	12
		Cortesía	13,14
	Entusiasmo	Ambiente laboral	15,16,17,
		Liderazgo	18
		Reconocimientos	19

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Bach. Jorge Luis Chávez Córdor

5.6 Hipótesis

H1. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa.2019.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona con la satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa.2019.

5.7 Objetivos:

Objetivo general:

Identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2019.

Objetivos específicos:

1. Determinar la conformidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2019.
2. Especificar las prestaciones de servicio y la satisfacción del usuario de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2019.
3. Determinar la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2019.
4. Determinar la durabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2019.

CAPITULO II

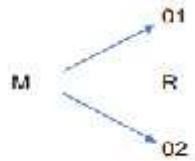
METODOLOGIA

2.1 Tipo y diseño de la Investigación.

La investigación según su finalidad es básica, es de tipo descriptiva- correlacional de corte transversal de enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental, ya que las variables no se manipulan es decir se narran los hechos tal como se dan en un periodo de tiempo.

Bernal (2010), conceptualizó a la investigación transversal como: “El estudio en el cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado”.

Hernández et. al. (2010), los autores sostienen: “Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.



Dónde:

01 = Significa Calidad de servicio

02 = Significa Satisfacción del usuario

R = Significa relación de las variables.

M = Significa muestra.

6.2 POBLACIÓN - MUESTRA:

2.2.1 Población

Unidad de análisis: Usuario (padre o madre de familia) de la Provincia del Santa.

DATOS PARA EL CRECIMIENTO GEOMETRICO		
AÑO	POBLACIÓN	
1993	278,271	DATOS INEI
2007	215,817	
2017	206,213	
CALCULO DE LA POBLACIÓN AL AÑO 2019		
TASA DE CRECIMIENTO ANUAL		
Tasa	2017 – 1993	-0.012409272
Tasa	2017 – 2007	-0.004541776
CALCULO DE LA POBLACIÓN		
Razón	2007 – 1981	201126.8483
Razón	2007 – 1993	204344.1072
POBLACIÓN FINAL		202,735

Proyección poblacional, método de crecimiento geométrico, población censada años: 1993, 2007 y 2017 - INEI, plasmado en el Plan Distrital de Seguridad Ciudadana MPS.

Población para el presente estudio: 202,735 ciudadanos padres de familia.

2.1.2 Muestra:

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el muestreo probabilístico, en un periodo de 30 días hábiles, entre los meses de setiembre a octubre del 2019.

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

Donde:

N = población (202.735)

q = Atributo desfavorable (0.50)

p = Atributo favorable (0.50)

e = error ~~muñata~~ (5%)

Z = valor tabular (1.96)

Reemplazando:

$$n = \frac{202.735 (1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(202.735 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

n = 383 ciudadanos (padres de familia)

2.3 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al tipo de investigación: **Descriptiva Correlacional-Transversal**, se implementó el modelo SERVQUAL, que consiste en una encuesta de 38 preguntas, la mismas que está al alcance de la población según muestra.

Según Malhotra (2012), esta técnica de investigación se aplica con la finalidad de recoger opiniones, percepciones, cualidades o atributos de una población dada para indicadores previamente definidos, en este caso los indicadores de habilidades directivas y la eficiencia administrativa.

Instrumento:

Para la investigación se hizo uso del cuestionario, conformado por 38 preguntas, para la primera variable fue de 20 preguntas y la segunda variable 18 preguntas.

Confiabilidad.

La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas y se refieren al grado en la cual su aplicación repetida al mismo sujeto, produce iguales resultados (Hernández, et al 2010).

En el presente proyecto de investigación, se realizó una prueba piloto de Alpha de Cronbach a 15 personas, con características similares a la población de estudio en dos momentos al mismo grupo, en efecto

Tabla 1

Confiabilidad de instrumentos de medición

N	Descripción	Confiabilidad
	Instrumento de medición para calidad del servicio	0.954
	Instrumento de medición para satisfacción del usuario	0.845

En base a la información contenida en la Tabla 1, se deduce que los instrumentos de medición para la calidad del servicio y para la satisfacción de los usuarios son confiables, según el coeficiente de confiabilidad obtenido mediante la prueba alfa de Cronbach, es de 0.954 y 0.845 para cada instrumento respectivamente.

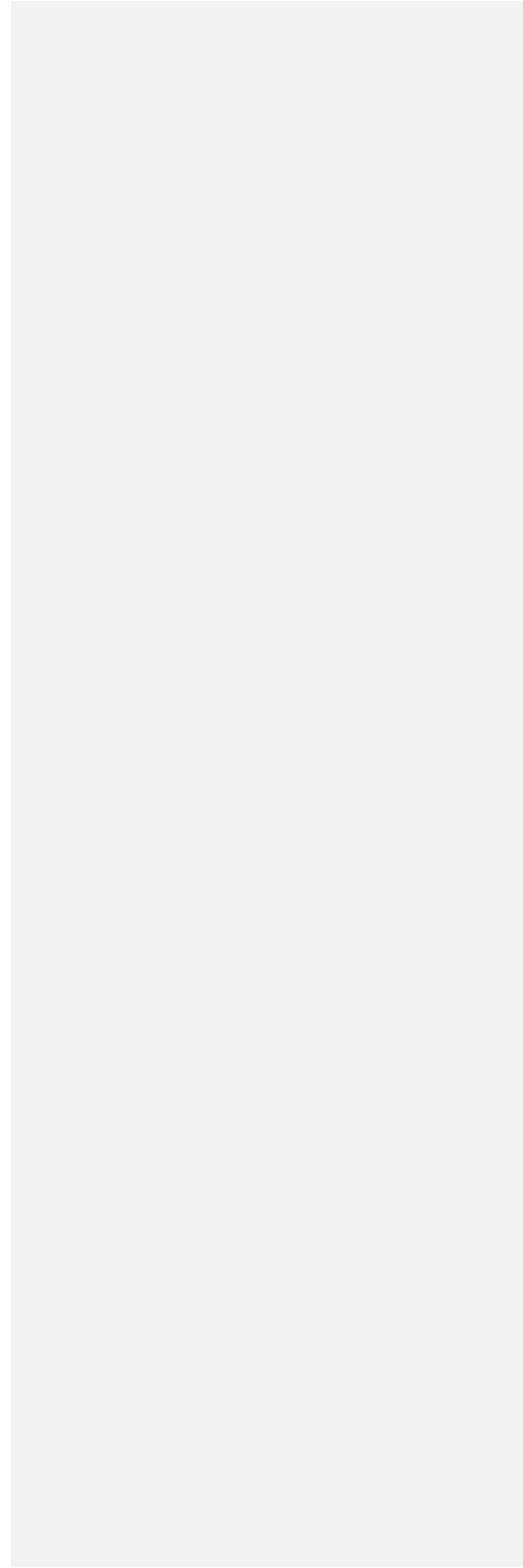
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de la información obtenida de los instrumentos utilizados, se procesará mediante medios informáticos, como el Excel Microsoft mediante hojas de cálculos, el cual los resultados serán tabulados mediante tablas y gráficos para el ordenamiento de los datos. Para la representación de las variables de estudio, será mediante tablas de frecuencia simples y en valores porcentuales; para representar las clases de los grupos de población se utilizarán tablas.

Para medir el nivel de significancia se hará uso del Chi cuadrado, Rho de Spearman, también se utilizará el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, se utiliza cuando se desea medir la relación entre dos variables. Se hará uso de SPSS v25.

CAPITULO III

RESULTADOS



6. RESULTADOS

Se muestran los resultados de las encuestas de acuerdo a preguntas formuladas en la misma y aplicadas a nuestra población de estudio:

Resultados sobre calidad de servicio

Tabla N° 2.- *Los servicios ofrecidos de conformidad con lo establecido le brindan satisfacción*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	50	13%
Desacuerdo	78	20%
Indiferente	213	56%
De acuerdo	42	11%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	383	100%

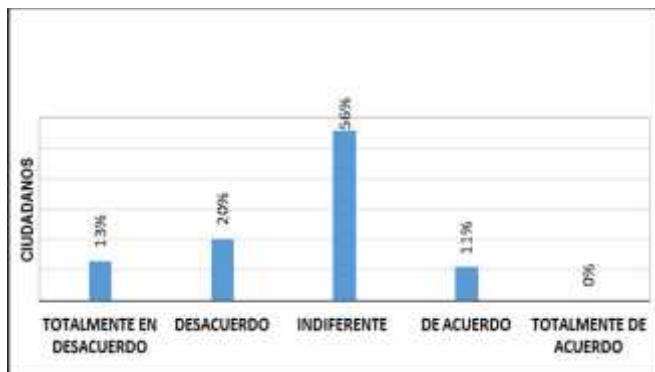


Figura N° 1

El servicio cuenta con todos los vehículos, serenos y todos los implementos que necesito para disfrutar de la seguridad en la ciudad.

Interpretación:

El 33% se encuentra entre totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, 56% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y solo el 11% de la población de Chimbote se encuentra totalmente de acuerdo con los vehículos, serenos y todos los implementos que necesita el servicio de Seguridad Ciudadana.

Tabla N° 3.- *Cumplen con las expectativas y las necesidades de los usuarios para brindar satisfacción*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	50	13%
Desacuerdo	50	13%
Indiferente	207	54%
De acuerdo	69	18%
Totalmente de acuerdo	7	2%
TOTAL	383	100%

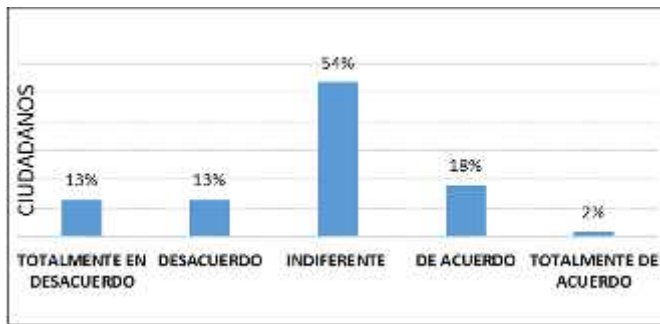


Figura N° 2

Si tengo un problema y necesito asistencia, seguridad ciudadana me apoyará a solucionarlo inmediatamente.

Interpretación:

El 26% se encuentra entre totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, 54% se encuentra indiferentes es decir de acuerdo ni desacuerdo y el 20% de la población de Chimbote se

encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo porque si tengo un problema y necesito asistencia, seguridad ciudadana me apoyará a solucionarlo inmediatamente.

Tabla N° 4.- Las prestaciones de salud son características de la municipalidad para brinda satisfacción

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	76	20%
Desacuerdo	40	11%
Indiferente	173	45%
De acuerdo	82	21%
Totalmente de acuerdo	12	3%
TOTAL	383	100%

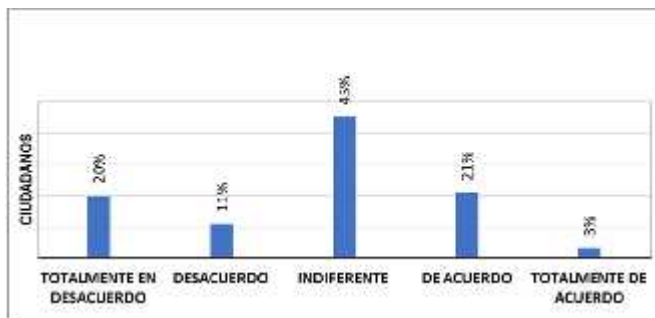


Figura N° 3

El personal de seguridad ciudadana siempre está pendiente de lo que quiero y necesito.

Interpretación:

El 31% se encuentra entre totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 45% se encuentra indiferentes es decir de acuerdo ni desacuerdo y solo el 24% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al personal de seguridad ciudadana que siempre están pendiente de lo que quiero y necesito.

Tabla N° 5.- *siente actitud positiva para las prestaciones dentro de la municipalidad las cuales le brinda satisfacción a los usuarios*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	77	20%
Desacuerdo	42	11%
Indiferente	172	45%
De acuerdo	80	21%
Totalmente de acuerdo	12	3%
TOTAL	383	100%

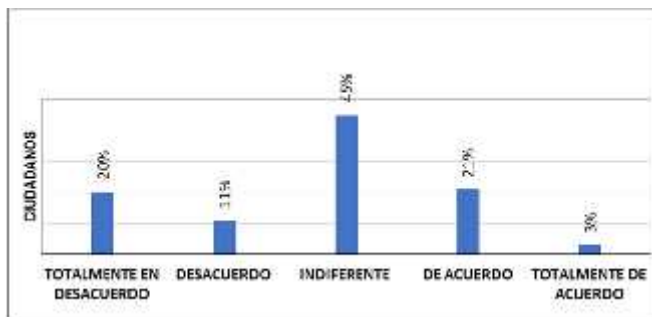


Figura N° 4

Dentro de la ciudad me siento tranquilo y seguro.

Interpretación:

El 31% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 45% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y solo el 24% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a la tranquilidad y seguridad dentro de la ciudad, de acuerdo al servicio de Seguridad Ciudadana.

Tabla N° 6 *constantemente se innova en cuanto a prestaciones de servicios para brindar satisfacción a los usuarios de seguridad ciudadana*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	65	17%
Desacuerdo	92	24%
Indiferente	149	39%
De acuerdo	61	16%
Totalmente de acuerdo	16	4%
TOTAL	383	100%

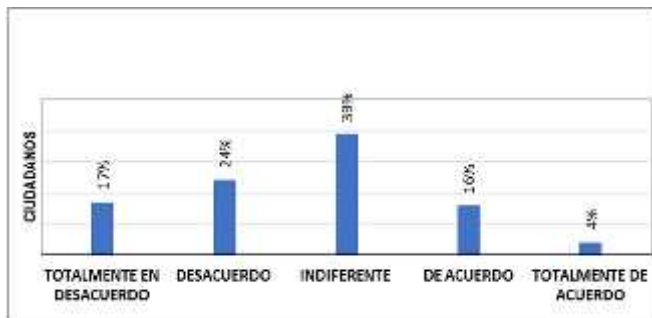


Figura N° 5

El ambiente de la ciudad me hace tener comodidad como en mi hogar

Interpretación:

El 41% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 39% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y solo el 20% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al ambiente de la ciudad me hace tener comodidad como en mi hogar por el servicio que brinda Seguridad Ciudadana.

Tabla N° 7.- las garantías que brindan a los usuarios de seguridad ciudadana son fiables para brindar satisfacción

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	46	12%
Desacuerdo	84	22%
Indiferente	177	46%
De acuerdo	61	16%
Totalmente de acuerdo	15	4%
TOTAL	383	100%

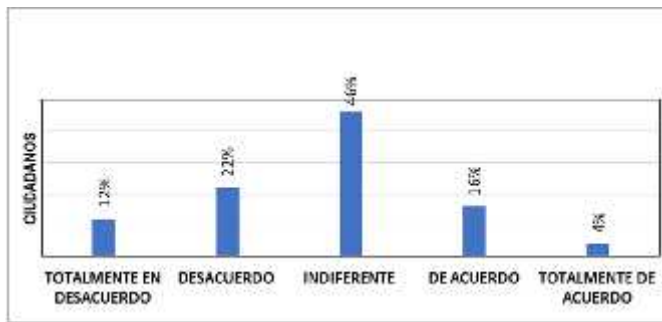


Figura N° 6

Los servicios con que cuenta seguridad ciudadana son necesarios para mi comodidad mientras hago mis actividades diarias.

Interpretación:

El 34% de los ciudadanos se siente totalmente de desacuerdo y en desacuerdo; el 46% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y solo el 20% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a que los servicios con que cuenta seguridad ciudadana son necesarios para mi comodidad mientras hago mis actividades diarias.

Tabla N° 8.- *La facilidad de uso y rendimiento brinda satisfacción a los usuarios de seguridad ciudadana de la MPS-2019*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	45	12%
Desacuerdo	86	22%
Indiferente	176	46%
De acuerdo	60	16%
Totalmente de acuerdo	16	4%
TOTAL	383	100%

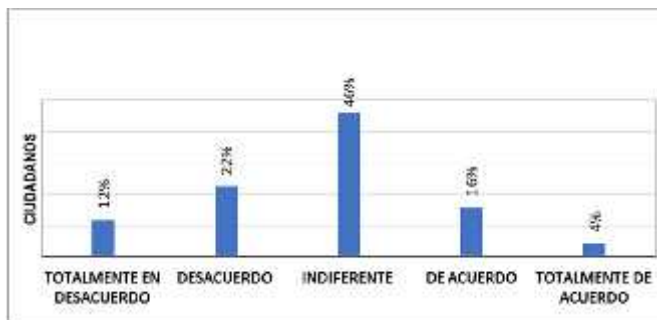


Figura N° 7

Seguridad ciudadana, proporcionará información puntual y cumplirán con ello, si solicito algo personal.

Interpretación:

El 34% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 46% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y solo el 20% de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a que Seguridad ciudadana, le proporcionará información puntual y cumplirán con ello, si solicita algo personal.

Tabla N° 9.- En las áreas públicas (parques, calles, plaza de armas, playas, áreas de juegos) los insumos usados brindan durabilidad para brindar satisfacción a los usuarios de seguridad ciudadana

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	30	8%
Desacuerdo	54	14%
Indiferente	169	44%
De acuerdo	111	29%
Totalmente de acuerdo	19	5%
TOTAL	383	100%

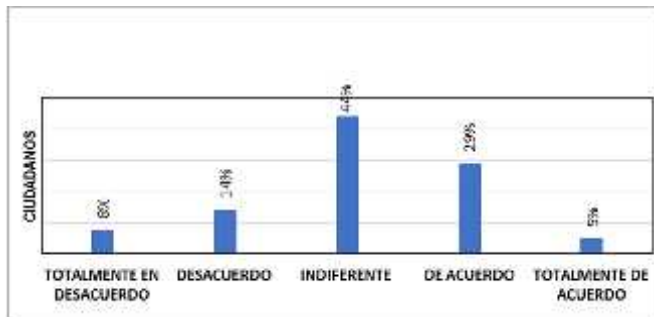


Figura N° 8

En las áreas públicas (parques, calles, plaza de armas, playas, áreas de juegos) se tiene ambiente de divertimento acogedor.

Interpretación:

El 22% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 44% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 34% se encuentra entre de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a las áreas públicas (en parques, las calles, en la plaza de armas, en las playas, áreas de juegos) porque hay un ambiente divertido y agradable.

Tabla N° 10.- *El personal de seguridad usa insumos de calidad para brindar satisfacción a los usuarios de seguridad ciudadana*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	73	19%
Desacuerdo	73	19%
Indiferente	153	40%
De acuerdo	77	20%
Totalmente de acuerdo	7	2%
TOTAL	383	100%

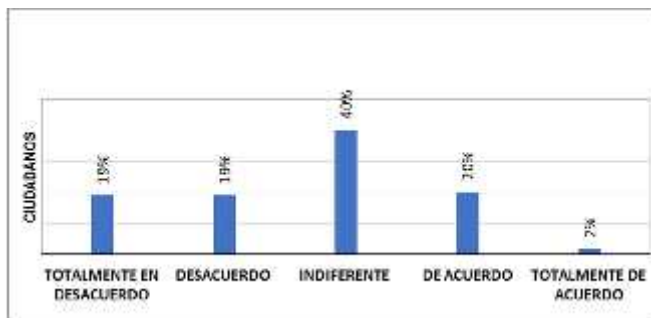


Figura N° 9

El personal de seguridad ciudadana lleva en su rostro una sonrisa, mostrando su interés por asistir a los ciudadanos.

Interpretación:

El 38% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 40% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 22% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a que El personal de seguridad ciudadana lleva en su rostro una sonrisa; mostrando su interés por asistir a los ciudadanos.

Tabla N° 11.- *el personal de seguridad ciudadana tiene capacidad de servicio en cuanto a necesidades del cliente*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	69	18%
Desacuerdo	57	15%
Indiferente	149	39%
De acuerdo	80	21%
Totalmente de acuerdo	28	7%
TOTAL	383	100%

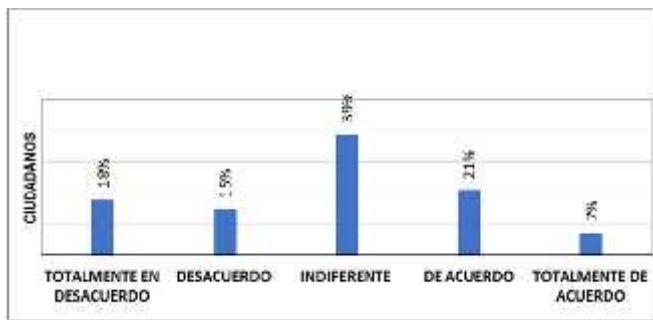


Figura N° 10

Mi domicilio es un lugar seguro para dejar mis pertenencias y estar a salvo.

Interpretación:

El 33% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 39% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 28% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al personal de Seguridad Ciudadana los hace sentir seguros de poder dejar sus pertenencias en sus domicilios.

Tabla N° 12.- *Si se compromete alguien de seguridad ciudadana, a apoyarme en algo para mí, lo hará a gusto del usuario.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
--------	------------	---------------

Totalmente de desacuerdo	57	15%
Desacuerdo	50	13%
Indiferente	199	52%
De acuerdo	65	17%
Totalmente de acuerdo	12	3%
TOTAL	383	100%

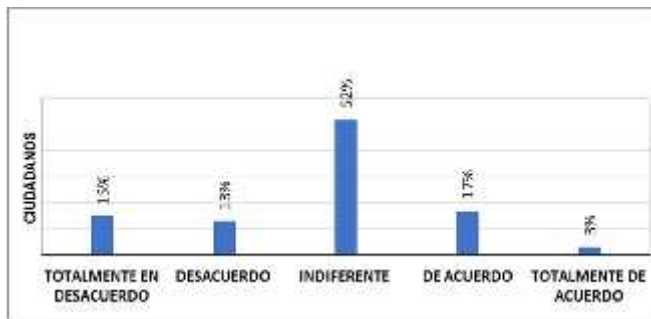


Figura N° 11

Si se compromete alguien de seguridad ciudadana, a apoyarme en algo para mí, lo haré.

Interpretación:

El 28% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 52% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 20% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a que, si se compromete alguien de seguridad ciudadana, a apoyarme en algo para mí, lo haré.

Tabla N° 13.- *Existe capacidad de respuesta para brindar satisfacción al usuario de seguridad ciudadana*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	65	17%
Desacuerdo	65	17%
Indiferente	149	39%
De acuerdo	80	21%
Totalmente de acuerdo	24	6%
TOTAL	383	100%

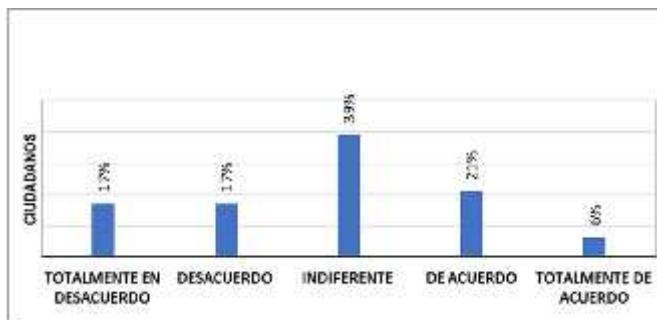


Figura N° 12

Tengo confianza de que nunca podrán entrar a mi domicilio, persona que no esté autorizado para ello.

Interpretación:

El 34% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 39% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 27% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a que, si tengo confianza de que nunca podrán entrar a mi domicilio, persona que no esté autorizado para ello

Tabla N° 14.- Cuenta el servicio de seguridad ciudadana con capacidad de respuesta para tramites en tiempo razonable y brindar satisfacción a los usuarios.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	46	12%
Desacuerdo	77	20%
Indiferente	161	42%
De acuerdo	92	24%
Totalmente de acuerdo	7	2%
TOTAL	383	100%

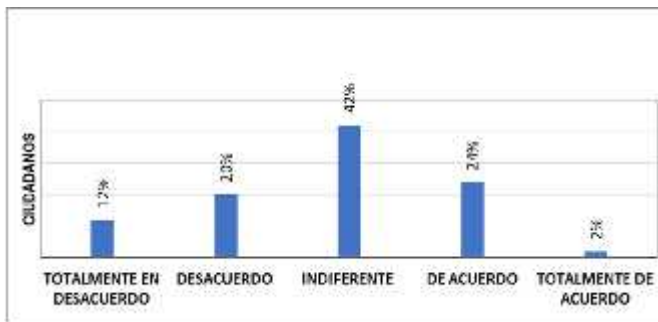


Figura N° 13

Cuenta el servicio de seguridad ciudadana con instalaciones modernas y atractivas.

Interpretación:

El 32% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 42% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 26% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a que el servicio de Seguridad Ciudadana cuenta con instalaciones modernas y atractivas.

Tabla N° 15.- En todos los sitios de la ciudad, la atención es rápida y expedita para brindar satisfacción al usuario de seguridad ciudadana

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	57	15%
Desacuerdo	84	22%
Indiferente	176	46%
De acuerdo	66	17%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	383	100%

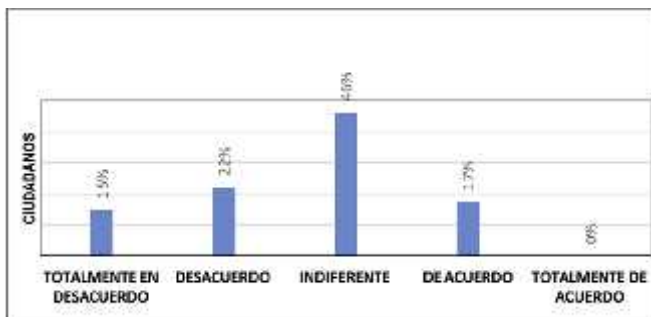


Figura N° 14

En todos los sitios de la ciudad, a horas diurnas y vespertinas obtengo servicio de calidad.

Interpretación:

El 37% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 46% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y tan solo el 17% se encuentra de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a que, en todos los sitios de la ciudad, a horas diurnas y vespertinas obtengo servicio de calidad de seguridad ciudadana.

Tabla N° 16.- *Los empleados o agentes de seguridad ciudadana poseen un aspecto de buen gusto como capacidad de servicio.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	27	7%
Desacuerdo	50	13%
Indiferente	176	46%
De acuerdo	115	30%
Totalmente de acuerdo	15	4%
TOTAL	383	100%

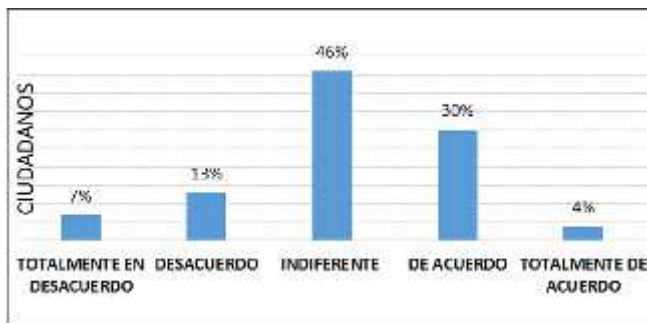


Figura N° 15

Los empleados o agentes de seguridad ciudadana poseen un aspecto de una buena higiene y acogedora personalidad.

Interpretación:

Tan solo 20% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 46% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 34% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de Los empleados o agentes de seguridad ciudadana poseen un aspecto de una buena higiene y acogedora personalidad.

Tabla N° 17.- *la interacción personal es visible para brindar satisfacción al usuario de seguridad ciudadana*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	15	4%
Desacuerdo	88	23%
Indiferente	192	50%
De acuerdo	80	21%
Totalmente de acuerdo	8	2%
TOTAL	383	100%

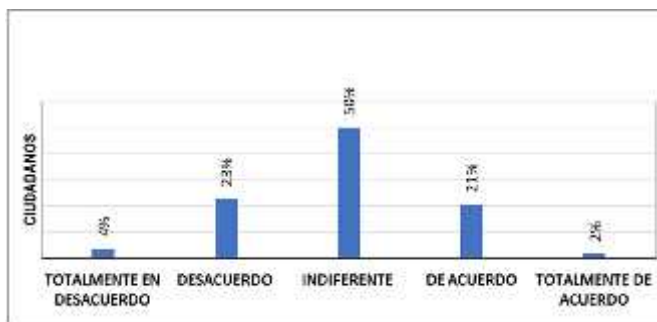


Figura N° 16

Seguridad ciudadana viene prestando sus servicios correctamente, mostrados desde que se inició el proyecto

Interpretación:

El 27% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 50% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 23% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote de que, seguridad ciudadana viene prestando sus servicios correctamente, mostrados desde que se inició el proyecto.

Tabla N° 18.- *Los agentes de seguridad ciudadana Siempre están dispuestos a ayudarme y ayudarme a la resolución de problemas*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	23	6%
Desacuerdo	69	18%
Indiferente	203	53%
De acuerdo	69	18%
Totalmente de acuerdo	19	5%
TOTAL	383	100%

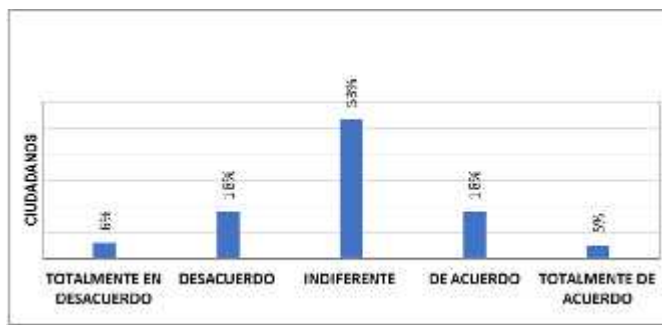


Figura N° 17

Los agentes de seguridad ciudadana Siempre están dispuestos a ayudarme y ayudarme.

Interpretación:

El 24% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 53% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 23% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con los agentes de seguridad ciudadana siempre están dispuestos a atenderme y ayudarme.

Tabla N° 19.- En las instalaciones del local de seguridad ciudadana atienden mi solicitud de una manera muy particular demostrando cortesía.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	42	11%
Desacuerdo	92	24%
Indiferente	161	42%
De acuerdo	80	21%
Totalmente de acuerdo	8	2%
TOTAL	383	100%

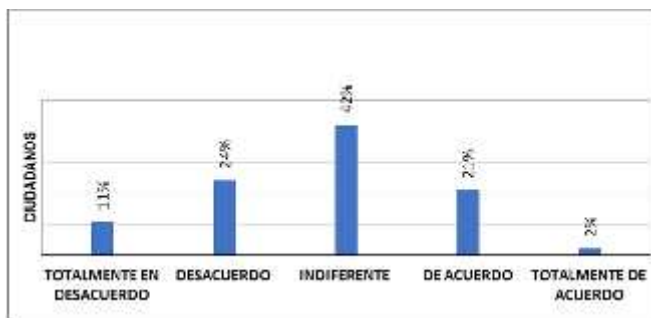


Figura N° 18

En las instalaciones del local de seguridad ciudadana atienden mi solicitud de una manera muy particular.

Interpretación:

El 35% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 42% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 23% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote sobre que en las instalaciones del local de seguridad ciudadana atienden mi solicitud de una manera muy particular.

Tabla N° 20.- *Tengo confianza de la honestidad de los agentes que trabajan en el servicio de seguridad ciudadana por el liderazgo que irradian.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Totalmente de desacuerdo	46	12%
Desacuerdo	69	18%
Indiferente	207	54%
De acuerdo	57	15%
Totalmente de acuerdo	4	1%
TOTAL	383	100%

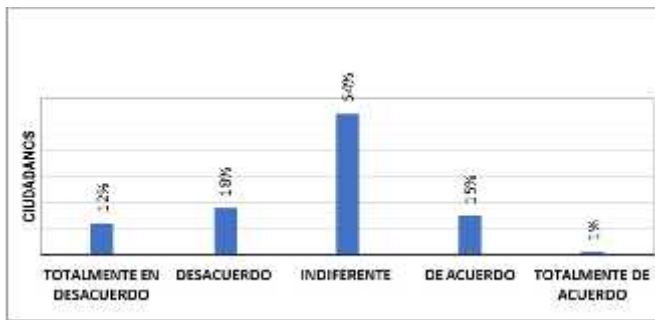


Figura N° 19

Tengo confianza de la honestidad de los agentes que trabajan en el servicio de seguridad ciudadana.

Interpretación:

El 30% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 54% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 16% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población chimbotana con respecto a que tienen confianza de la honestidad de los agentes que trabajan en el servicio de seguridad ciudadana.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN:

Según la tabla N° 2, solo el 11% de la población de Chimbote se encuentra de acuerdo con el servicio cuenta con todos los vehículos, serenos y todos los implementos que necesito para disfrutar de la seguridad en la ciudad. Están de acuerdo son tan solo el 11% de los encuestados por lo tanto es muy baja. En igual magnitud se encuentra los datos del cuadro N° 13 el 26% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al servicio de seguridad ciudadana cuenta con instalaciones modernas y atractivas. Siendo estas cifras aun bajas al igual que en el cuadro N° 1. Estos resultados deben seguir las conclusiones que tiene Artieda (2006), donde manifiesta que la clientela de una compañía averigua repetidamente con mayor probabilidad, los bienes y servicios de óptima calidad, por tal razón y siendo el pasajero el motivo de una compañía, esta debe transformar sus recursos y esfuerzos para lograr este fin. Lo cual también concuerda con los resultados de Ulloa (2009), donde finaliza que, los usuarios reciben la el servicio, en general, como un servicio de calidad, destacando como calidad en la construcción de las agencias, eficacia en cajeros automáticos, gentileza y una buena negociación en ventanilla; y organización: modernización de las cruzadas que ejecuta el banco periódicamente.

En la tabla N° 15 el 34% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a que los empleados o agentes de seguridad ciudadana poseen un aspecto de una buena higiene y acogedora personalidad, entonces la tercera parte de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo. Concordando con Ulloa (2009) donde finaliza que, los usuarios reciben la servicio, en general, como un servicio de calidad, destacando como calidad en la construcción de las agencias, eficacia en cajeros automáticos,

gentileza y una buena negociación en ventanilla; y organización: modernización de las cruzadas que ejecuta el banco.

En la tabla N° 16 donde tan solo el 23% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote de que, seguridad ciudadana viene prestando sus servicios correctamente, mostrados desde que se inició el proyecto. Esto también concuerda con los resultados de la investigación de Burga (2008), que independiente de haber una adecuada impresión de la calidad del trabajador administrativo como la del trabajador de ventanilla, se valora que no es lo suficiente a fin de concretar altas normas de calidad de cortesía al usuario. Siendo así esto puede verse como una incompatibilidad, lo que demuestra que, aun cuando de contar con empleado apropiado y competente para los cargos, hay nuevos elementos que rebaja la calidad de servicio.

En la tabla N° 3 el 20% de la población de Chimbote están de acuerdo porque consideran si tengo un problema y necesito asistencia, seguridad ciudadana me apoyará a solucionarlo inmediatamente y en la tabla N° 4 solo el 24% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al personal de seguridad ciudadana siempre está pendiente de lo que quiero y necesito. En el cuadro N° 5 solo el 24% se encuentra entre de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a la tranquilidad y seguridad dentro de la ciudad, de acuerdo al servicio de Seguridad Ciudadana.

En la tabla N° 6 el 20% se encuentra entre de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al ambiente de la ciudad me hace tener comodidad como en mi hogar por el servicio que brinda Seguridad Ciudadana. En el **cuadro N° 8** el 34% se encuentra

entre de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a las áreas públicas (parques, calles, plaza de armas, playas, áreas de juegos) se tiene ambiente de divertimento acogedor por el servicio que brinda Seguridad Ciudadana y en el **tabla N° 10** el 22% se encuentra entre de acuerdo y totalmente de acuerdo con la población de Chimbote con respecto al personal de seguridad ciudadana lleva en su rostro una sonrisa, mostrando su interés por asistir a los ciudadanos. Todos estos resultados concuerdan con la tesis de Córdova (2002) que alcanza a las conclusiones: a) La clientela en un 92% disfruta de un elevado grado de satisfacción en relación a la atención ofrecida por el trabajador en su diálogo, cordialidad, fiabilidad y seguridad, que se revela mediante esta indagación, b). El servicio y la cortesía al pasajero establece actualmente el primordial patrón que utiliza el usuario para cuantificar la actuación de una compañía y el de la competencia y si el interés no gusta se corre el riesgo de perder al usuario.

Benítez, L. y Ramos, F. (2000), en su exploración resuelve: con respecto a la seguridad, su criterio de favorable por la exactitud de los horarios de partida y retorno de los ómnibus y la periodicidad del manejo de la servicio por parte de la empresa, estos resultados concuerdan con los resultados del cuadro N° 5, solo el 20% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al ambiente de la ciudad me hace tener comodidad como en mi hogar por el servicio que brinda Seguridad Ciudadana y en el cuadro N° 9, el 22% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al personal de seguridad ciudadana lleva en su rostro una sonrisa, mostrando su interés por asistir a los ciudadanos, estos resultados son compartidos con los resultados de Benítez, L y Ramos, F. (2000): donde manifiestan que la clientela de la compañía se halla

satisfechos con la servicio que perciben en su viaje, apreciándolo como bueno y la percepción sobre la aptitud de respuesta de la compañía es propicio, definido por la celeridad en el esmero para el despacho de pasajes y entrega de equipajes y se comparte también con los resultados de Cuba J. y Flores A. (2011), en su exploración donde presenta como resultado: Cuando se habla de calidad de servicio se tiene en cuenta al universo de referencias y particularidades del servicio, que incide en su destreza a fin de satisfacer insuficiencias entregadas. Los importantes mecanismos de calidad descrita en esta investigación explican a la representación invisibilidad, segura, ligereza, veracidad, correspondencia y entendimiento del usuario

En la tabla N° 11 el 20% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a que, si se compromete alguien de seguridad ciudadana, a apoyarme en algo para mí, lo hará? En el cuadro N° 17, el 23% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población con respecto a que, los agentes de seguridad ciudadana siempre están dispuestos a atenderme y ayudarme. En el cuadro N° 18, el 23% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo la población de Chimbote con las instalaciones del local de seguridad ciudadana atiende mi solicitud de una manera muy particular. En la tabla N° 20 el 24% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo la población de Chimbote porque seguridad ciudadana está presente cuando necesito asistencia o apoyo en algo personal y percibo total confianza de que atiende mi problema y en la tabla N° 22 tan solo el 16% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo la población de Chimbote porque cuando no puedo en la mayoría de veces acceder a una zona segura de la ciudad y requiero de un apoyo especial , sé que me ayudarán a conseguirlo. Estos resultados de la parte empática con los miembros de seguridad ciudadana son compartidos con Fuentes (2002) en su investigación sobre *el servicio*

de Hidrandina, concluyen que los beneficiarios que acuden a la agencia principal estiman que la medida de calidad más valorado es la celeridad en la atención. También, estiman que la particularidad de servicio de poca notabilidad es la cercanía a la agencia. Ulloa, S. (2007), en su trabajo considera que, las importantes razones de insatisfacción en los usuarios, es no tener un buen acceso, o sea no están de acuerdo con los horarios de atención de algunas oficinas, no cuentan con una casilla de sugerencias para exteriorizar reclamos o perspectivas que pudieran tener los usuarios. La información que se les ofrece, sobre los intereses y comisiones que cobra el banco no es la más apropiada. De igual manera se coparte también con la tesis de Pinillos (2004) con la siguiente conclusión: el 63.78% de sus usuarios que han concurrido a la cafetería, califican al servicio como buena la calidad, todo ello en la medida de que sus productos y la deferencia del personal son fundamentalmente de calidad y por ultimo con Burga (2008) en su indagación sobre satisfacción, destaco: el recibir un adecuado grado de satisfacción de las posibilidades crea la presunción que se está creando una enorme conexión entre lo real y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, la Municipalidad Provincial del Santa debe mejorar su satisfacción por medio de la atención personalizada al usuario y optimizar la calidad del servicio de seguridad ciudadana para la población de Chimbote.

Al referirnos a la durabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, estas dimensiones de estudio se relacionan con lo vertido por Ramos, F. (2000) , en su exploración resuelve: con respecto a la durabilidad de la calidad, su criterio de favorable por la exactitud de los horarios de atención y la presentación de las unidades móviles presentadas por parte de las instituciones públicas y la periodicidad del manejo de la servicio por parte de las instituciones públicas, estos resultados concuerdan con los resultados la tabla N° 15, solo el

20% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al ambiente de la ciudad me hace tener comodidad como en mi hogar por el servicio que brinda Seguridad Ciudadana y en el cuadro N° 9, el 22% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al personal de seguridad ciudadana lleva en su rostro una sonrisa, mostrando su interés por asistir a los ciudadanos, estos resultados son compartidos con los resultados de Benítez, L y Ramos, F. (2000): donde manifiestan que la clientela de la compañía se halla satisfechos con la servicio que perciben en su viaje, apreciándolo como bueno y la percepción sobre la aptitud de respuesta de la compañía es propicio, definido por la celeridad en el esmero para el despacho de pasajes y entrega de equipajes y se comparte también con los resultados de Cuba J. y Flores A. (2011), en su exploración donde presenta como resultado: Cuando se habla de calidad de servicio se tiene en cuenta al universo de referencias y particularidades del servicio, que incide en su destreza a fin de satisfacer insuficiencias entregadas. Los importantes mecanismos de calidad descrita en esta investigación explican a la representación invisibilidad, segura, ligereza, veracidad, correspondencia y entendimiento del usuario

Con respecto a la satisfacción del usuario o ciudadano en la tabla N° 23, El 27% de los ciudadanos se sienten totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 47% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y el 26% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto a la calidad del servicio ofrecido por el programa de seguridad ciudadana. Esto concuerda con el marco teórico según:

Kotler & Keller (2006), en sus publicaciones sobre dirección de Marketing, Muestran que hacer coincidir la experiencia (o el resultado esperado) del producto con la probabilidad de los beneficios esperados puede traer felicidad o sorpresas engañosas. Si la respuesta es menor de lo esperado, el usuario se considera insatisfecho. Si la respuesta cumple con las expectativas, el usuario quedará satisfecho. El principio básico que conecta la fórmula anterior es que si bien la satisfacción del usuario es una variable que parece fácil de calcular, requiere principalmente de dos características (expectativa y percepción); es complicado porque involucra cómo las personas perciben la calidad, por lo que conlleva un sinfín psicológico aspectos, incluso cuando se presta el mismo servicio, los aspectos psicológicos variarán de un usuario a otro. Por otro lado, es importante destacar que las empresas consideran esta variable en mayor medida todos los días, para que puedan expresar su posición en la empresa. (Grande, 2000).

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Se identifican las características de calidad de servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; tal como indica los resultados de la tabla 04 y en la explicación se determina que, el 31% se encuentra entre totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 45% se encuentra indiferentes es decir de acuerdo ni desacuerdo y solo el 24% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al personal de seguridad ciudadana estando en el promedio de los encuestados de acuerdo y muy de acuerdo que el servicio de seguridad ciudadana cuenta con estas características, concluyendo que si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2019.
2. Se determinó que la conformidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2019 se encuentran en un nivel de indiferente en cuanto a satisfacción en un 56% tal como se indica en la tabla 02 y su interpretación indicamos que, el 33% se encuentra entre totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, 56% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni desacuerdo y solo el 11% de la población de Chimbote se encuentra totalmente de acuerdo con los vehículos, serenos y todos los implementos que necesita el servicio de Seguridad Ciudadana.
3. El 25 % de los encuestados consideran el nivel de prestaciones de servicios en cuanto a salud en la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2019 por parte de seguridad

ciudadana tal como indicamos en la tabla 04, 1 31% se encuentra entre totalmente de desacuerdo y en desacuerdo, el 45% se encuentra indiferentes es decir de acuerdo ni desacuerdo y solo el 24% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de la población de Chimbote con respecto al personal de seguridad ciudadana en la prestación de salud y que siempre están pendiente de lo que quiero y necesito.

4. En cuanto a las garantías que brinda el personal de Seguridad Ciudadana, en la tabla 07, El 26% de la población del Distrito de Chimbote se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo de que la calidad de servicio ofrecido por Seguridad Ciudadana, siendo el 74% de población de Chimbote, que NO está de acuerdo con la calidad de servicio.
5. Entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de usuarios existe una relación objetiva; teniéndose en cuenta que, si la calidad de servicio es buena, entonces el nivel de sensación de satisfacción del ciudadano es alto; siendo esta una relación recíproca.

RECOMENDACIONES:

1. Se deberá considerar este informe de tesis como un aporte para la mejora de servicio de Seguridad Ciudadana Municipalidad Provincial del Santa y dar énfasis en las dimensiones de la calidad de servicio planteadas como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; estando en el promedio de los encuestados de acuerdo y muy de acuerdo que el servicio de seguridad ciudadana, para ello, se deberá implementar cursos y talleres de capacitación al personal de seguridad ciudadana.

2. Recomendamos continuar con los estudios de calidad de servicios en otras oficinas y/o áreas de la Municipalidad del Santa con fines de aportar a la mejora continua de los mismos producto de charlas, concientización y fidelización.
3. Recomendamos a la Municipalidad Provincial del Santa emplear modelos de calidad utilizados a nivel internacional para mejorar la gestión y modernizar la institución pública tutelar; para luego en un futuro cercano considerar al ciudadano como usuario y no como administrado.
4. Se recomienda, establecer los sistemas de compras que estén de acorde a los avances de instrumentarias prácticas y duraderas, para que el personal brinde los servicios de calidad de seguridad ciudadana en forma permanente y los usuarios perciban la durabilidad de servicio esperado.
5. En base a estrategias de comunicación, sea radial, televisiva, redes sociales informando los diferentes aportes y servicios que brinda el personal de seguridad ciudadana y mantener esa conectividad con los usuarios para que se mantenga la relación de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial del Santa.

Comentado [H1]: servicio

11. Referencias bibliográficas:

- Artieda, X. (2006). "Mejoramiento de calidad en el servicio de atención al cliente para la unidad operadora del sistema trolebús, basado en la norma ISO 9001:2000". Tesis de Grado, Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.
- Benítez, L. y Ramos, F. (2000). "Nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio que brinda la empresa de transportes Ave Fénix SAC en los clientes del servicio Trujillo – Chiclayo". (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, La Libertad - Perú.
- Burga, A. (2008). "Estrategias para mejorar la satisfacción del usuario". Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad - Perú.
- Córdova, L. (2002). "Nivel de satisfacción del cliente y estrategias para mejorar calidad de los servicios en la Caja Rural La Libertad – Sede Principal Trujillo". (tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, La Libertad - Perú-
- Cubas, J. y Flores, A. (2009). "La satisfacción de los usuarios a través de estrategias de calidad de servicio aplicada al área de informes y matriculas en el Centro Peruano el Cultural". Tesis Universidad Privada Antenor Orrego, Universidad Nacional de Trujillo.
- Fuentes, C. (2002). "El Servicio de atención al cliente y su satisfacción en Hidrandina", Tesis. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, La Libertad -Perú
- Gaviláñez, F. y Ortiz, Z. (2009). "Estudio de Satisfacción en la calidad del servicio para medir la relación que existe entre el Usuario Interno y Externo de la Dirección Provincial del

- Guayas”. Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica del Litoral Facultad de Economía y Negocios, Guayaquil - Ecuador.
- Grande, I. (2000), *Marketing de los Servicios*. Tercera Edición. ESIC Editorial. España.
- Kotler, P; y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- Orlando, L. y Rabal, A. (2006). “El nivel de satisfacción de los clientes de A Servibar. S.A. Western Unión – Trujillo con respecto a la calidad de servicio”. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Administración, Trujillo, La Libertad - Perú.
- Paico (2012). “Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con la calidad de atención del servicio que ofrece el área de logística de la sub región pacifico de nuevo Chimbote en el año 2012”. Tesis, *Universidad Cesar Vallejo*, Chimbote, Ancash - Perú.
- Petracci, Chigne M. (2010). “Medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados”. Instituto Nacional de la Administración Pública - INAP, Lima – Perú.
- Pinillos, M. (2004). “Relación entre la calidad de desempeño y el nivel de satisfacción en los clientes del Restaurant – Cafetería Gonzales en la ciudad de Trujillo”. (tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad - Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49 (4), 41-50. Retrieved from Business Source Complete database.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Retrieved from Business Source Complete database.

Ulloa, Sandra (2009) “Medición de la satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de la atención en el servicio en las oficinas de Trujillo del BBVA banco Continental”.

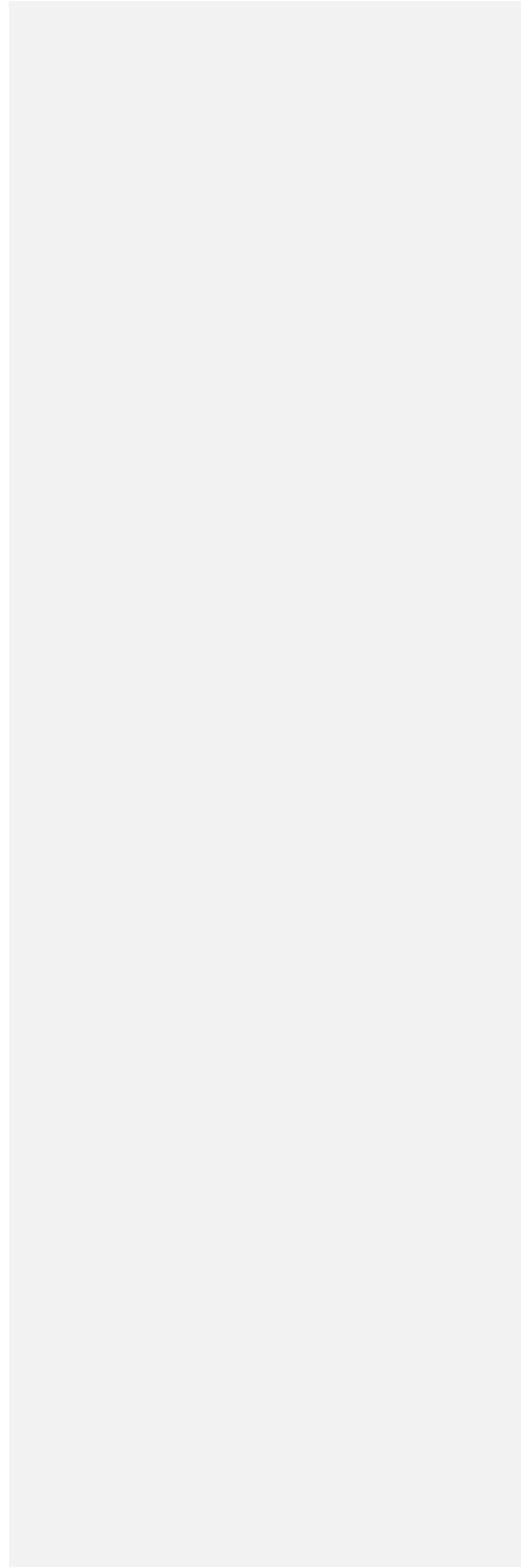
Tesis. Universidad nacional de Trujillo, La Libertad - Perú.

Ulloa, Sandra. (2007). “Medición de la satisfacción de los clientes en relación con la calidad de atención en el servicio recibido en las oficinas de Trujillo del BBVA Banco

Continental”. Tesis. Universidad nacional de Trujillo, La Libertad - Perú.

12. ANEXOS

- **MATRIZ DE CONSISTENCIA**
- **MATRIZ DE OPERALIZACION DE LAS VARIABLES.**
- **CONFIABILIDAD DE CRONBACH**
- **ENCUESTA**



ANEXO N° 1**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO ABSOLUTO	OBJETIVOS DEFINIDOS
Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, 2019	¿De qué manera la calidad de servicio contribuye en la satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, 2019?	La calidad de servicio contribuye en la satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, 2019	Establecer de qué forma la calidad de servicio contribuye en la satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, 2019.	<ul style="list-style-type: none"> a. Obtener las características de la calidad del consumo de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2019. b. Identificar el grado de satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2019. c. Establecer el vínculo de la calidad de consumo y el grado de satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2019. d. Establecer el grado de contribución de la calidad de consumo y el grado de satisfacción de usuarios de seguridad ciudadana Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2019.

Fuente: Elaborado por el Autor

ANEXO N° 2**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio , consiste en la diferencia entre las posibilidades del usuario y sus percepciones sobre el servicio obtenido; atribuyendo las discrepancias, expectativas y especificaciones del bien o producto.	<u>Tangibilidad</u> Forma de sus instalaciones técnicas, equipos y trabajadores.	- Apreciación de instalaciones. técnicas y de equipos. - Apariencia del trabajador. - Apreciación del servicio.
		<u>Fiabilidad</u> Confianza para ejecutar el servicio propuesto de forma veraz y atenta.	- Fiabilidad del servicio. - Precisión del servicio.
		<u>Capacidad de respuesta</u> Disposición para asistir a los usuarios.	- Servicio acelerado. - Vocación de servicio.
		<u>Seguridad</u> Carácter del servicio y aptitud para inspirar credibilidad y confianza.	- Seguridad del servicio prestado - Credibilidad de la institución
		<u>Empatía</u> Cortesía en la atención individualizada al usuario.	- Identificación de Necesidades e inquietudes - Acercamiento hacia el cliente

Anexo N° 03:

Prueba de confiabilidad de la variable: **Calidad de Servicio**

SUJETOS	PREGUNTAS																		TOT AL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	45
2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	36
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	46
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	46
5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	44
6	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	45
7	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	33
8	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2	30
9	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	29
10	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	33
11	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	32
12	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	26
13	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	29
14	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	28
15	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	28
Varianza	0,3	0,5	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5	0,5	0,4	33,5

Resultados:

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,07	,594	15
P2	2,13	,743	15
P3	2,00	,655	15
P4	2,20	,676	15
P5	1,93	,704	15
P6	2,13	,743	15
P7	2,07	,704	15
P8	2,00	,756	15
P9	1,73	,704	15
P10	1,87	,743	15
P11	1,80	,676	15
P12	2,00	,756	15
P13	2,07	,704	15
P14	2,00	,756	15
P15	1,73	,704	15
P16	1,87	,743	15
P17	1,80	,676	15
P18	2,00	,756	15

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,705	15

Análisis:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0,705 analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

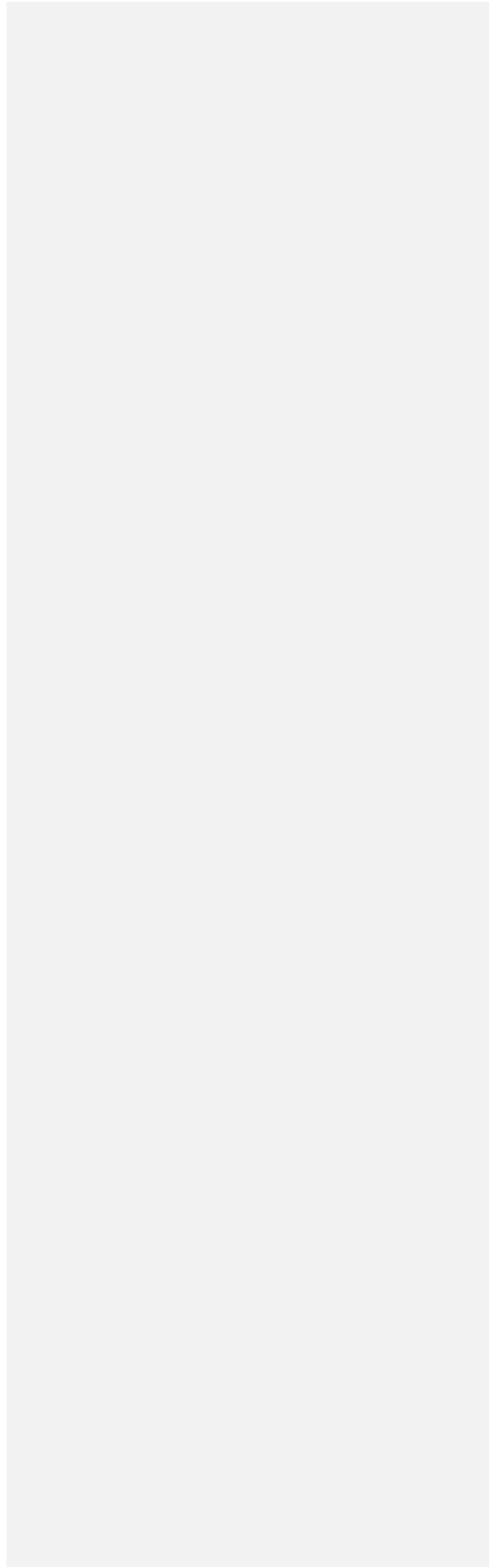
Prueba de confiabilidad de la variable: Satisfacción laboral

SUJETOS	PREGUNTAS												TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
5	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	29
6	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	28
7	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	27
8	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	27
9	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18
10	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	19
11	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	18
12	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	24
13	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	23
14	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	21
15	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	26
VARIANZA	0,3	0,7	0,3	0,6	0,5	0,4	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4	0,5	25,4

Resultados:*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

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



Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	1,80	,561	15
P2	2,00	,845	15
P3	2,07	,594	15
P4	2,20	,775	15
P5	2,13	,743	15
P6	2,20	,676	15
P7	2,00	,756	15
P8	2,33	,617	15
P9	2,20	,676	15
P10	2,27	,704	15
P11	2,00	,655	15
P12	2,13	,743	15

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,738	15

Análisis de desempeño:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0.738, analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

ANEXO N° 04

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR
SATISFACCION	Satisfacción, se define como la oportunidad de una persona de poder deleitarse con la obtención de un buen servicio y/o producto de calidad; y de no ser así el usuario se da por insatisfecho y/o poco satisfecho.	<u>No Satisfacción</u> Desencanto porque el producto no cubre las necesidades del usuario.	Insatisfacción
		<u>Satisfacción</u> Bienestar porque el producto ha cubierto su necesidad del usuario.	Satisfacción:
		<u>Sobre satisfacción</u> Placer porque el producto supera las necesidades del usuario.	Complacencia:

ANEXO N° 4
ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE USUARIO
DE SEGURIDAD CIUDADANA MUNICIPALIDAD DEL SANTA

Estimado amigo (a): En nuestro intento por brindarle siempre un mejor servicio, le pedimos nos ayude a conocer las expectativas que tiene usted con respecto a la experiencia que está viviendo con el servicio Municipal de Seguridad Ciudadana. Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera del **1 al 5: siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.** ¡Muchas gracias por su ayuda!

N°	DIMENSION	PREGUNTA	ESCALA				
1	Tangibilidad	El Servicio cuenta con todos los vehículos, serenos y todos los implementos que necesito para disfrutar de la seguridad. en la ciudad	1	2	3	4	5
2	Fiabilidad	Si tengo un problema y necesito asistencia, seguridad ciudadana me apoyará a solucionarlo inmediatamente.	1	2	3	4	5
3	Fiabilidad	El personal de seguridad ciudadana siempre está pendiente de lo que quiero y necesito.	1	2	3	4	5
4	Fiabilidad	Dentro de la ciudad me siento tranquilo y seguro.	1	2	3	4	5
5	Fiabilidad	El ambiente de la ciudad me hace tener comodidad como en mi hogar.	1	2	3	4	5
6	Tangibilidad	Los servicios con que cuenta seguridad ciudadana son necesarios para mi comodidad mientras hago mis actividades diarias.	1	2	3	4	5
7	Capacidad de respuesta	Seguridad ciudadana, proporcionará información puntual y cumplirán con ello, si solicito algo personal.	1	2	3	4	5
8	Fiabilidad	En las áreas públicas (parques, calles, plaza de armas, playas, áreas de juegos) se tiene ambiente de divertimento acogedor.	1	2	3	4	5
9	Capacidad de respuesta	El personal de seguridad ciudadana lleva en su rostro una sonrisa; mostrando su interés por asistir a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
10	Fiabilidad	Mi domicilio es un lugar seguro para dejar mis pertenecías y estar a salvo.	1	2	3	4	5
11	Empatía	Si se compromete alguien de seguridad ciudadana, a apoyarme en algo para mí, lo hará.	1	2	3	4	5
12	Seguridad	Tengo confianza de que nunca podrán entrar a mi domicilio, persona que no esté autorizado para ello.	1	2	3	4	5
13	Tangibilidad	Cuenta el servicio de seguridad ciudadana con instalaciones modernas y atractivas.	1	2	3	4	5
14	Seguridad	En todos los sitios de la ciudad, a horas diurnas y vespertinas obtengo servicio de calidad.	1	2	3	4	5
15	Tangibilidad	Los empleados o agentes de seguridad ciudadana poseen un aspecto de una buena higiene y acogedora personalidad.	1	2	3	4	5
16	Tangibilidad	Seguridad ciudadana viene prestando sus servicios correctamente, mostrados desde que se inició el proyecto.	1	2	3	4	5
17	Empatía	Los agentes de seguridad ciudadana siempre están dispuestos a atenderme y ayudarme.	1	2	3	4	5
18	Empatía	En las instalaciones del local de seguridad ciudadana atienden mi solicitud de una manera muy particular.	1	2	3	4	5
19	Seguridad	Tengo confianza de la honestidad de los agentes que trabajan en el servicio de seguridad ciudadana.	1	2	3	4	5
20	Empatía	Seguridad ciudadana está presente cuando necesito asistencia o apoyo en algo personal y percibo total confianza de que atienda mi problema	1	2	3	4	5
21	Seguridad	El programa de seguridad ciudadana que cuenta la ciudad ofrece calidad a los ciudadanos de Chimbote.	1	2	3	4	5
22	Empatía	Cuando no puedo en la mayoría de las veces acceder a una zona segura de la ciudad y requiero de un apoyo especial, sé que me ayudarán a conseguirlo.	1	2	3	4	5
23.	Como se siente Ud., con relación a la calidad del servicio que presta seguridad ciudadana Municipalidad provincial del Santa.	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, ENCUESTA que hace parte de la investigación titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, 2019

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: ROBLES ESPIRITU WILMER

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACION

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: UNIDAD DE PERSONAL Y LOGÍSTICA

TIEMPO: 10 AÑOS CARGO ACTUAL: ADMINISTRATIVO

INSTITUCIÓN: HOSPITAL LA CALETA

Objetivo de la investigación:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro. -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicadores que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación marginal con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE COMUNICACIÓN DEL MARKETING EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA E.I.R.L. - 2020

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Tangibilidad	El Servicio cuenta con todos los vehículos, serenos y todos los implementos que necesito para disfrutar de la seguridad. en la ciudad	4	4	4	4	
Fiabilidad	Si tengo un problema y necesito asistencia, seguridad ciudadana me apoyará a solucionarlo inmediatamente.	4	4	3	4	
Fiabilidad	El personal de seguridad ciudadana siempre está pendiente de lo que quiero y necesito.	4	4	4	4	
Fiabilidad	Dentro de la ciudad me siento tranquilo y seguro.	4	4	3	4	
Fiabilidad	El ambiente de la ciudad me hace tener comodidad como en mi hogar.	4	4	4	4	
Tangibilidad	Los servicios con que cuenta seguridad ciudadana son necesarios para mi comodidad mientras hago mis actividades diarias.	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	Seguridad ciudadana, proporcionará información puntual y cumplirán con ello, si solicito algo personal.	4	4	3	3	
Capacidad de respuesta	En las áreas públicas (parques, calles, plaza de armas, playas, áreas de juegos) se tiene ambiente de divertimento acogedor.	4	4	4	3	
Capacidad de respuesta	El personal de seguridad ciudadana lleva en	4	4	3	3	

Fiabilidad	su rostro una sonrisa; mostrando su interés por asistir a los ciudadanos.					
Empatía						
Seguridad	Mi domicilio es un lugar seguro para dejar mis pertenencias y estar a salvo.	4	3	4	4	
	Si se compromete alguien de seguridad ciudadana, a apoyarme en algo para mí, lo hará.	4	4	3	3	
	Tengo confianza de que nunca podrán entrar a mi domicilio, persona que no esté autorizado para ello.	4	4	4	4	
Tangibilidad	Cuenta el servicio de seguridad ciudadana con instalaciones modernas y atractivas.	4	4	4	4	
Seguridad	En todos los sitios de la ciudad, a horas diurnas y vespertinas obtengo servicio de calidad.	4	4	4	4	
Tangibilidad						
Tangibilidad	Los empleados o agentes de seguridad ciudadana poseen un aspecto de una buena higiene y acogedora personalidad.	4	4	4	3	
Empatía	Seguridad ciudadana viene prestando sus servicios correctamente, mostrados desde que se inició el proyecto.	4	4	3	4	
	Los agentes de seguridad ciudadana siempre están dispuestos a atenderme y ayudarme.	4	4	4	4	
Empatía	En las instalaciones del local de seguridad ciudadana atienden mi solicitud de una manera muy particular.	4	4	3	4	

Seguridad	Tengo confianza de la honestidad de los agentes que trabajan en el servicio de seguridad ciudadana.	4	4	4	4	
Empatia	Seguridad ciudadana está presente cuando necesito asistencia o apoyo en algo personal y percibo total confianza de que atiende mi problema	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ:			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Dr WILMER ROBLES ESPIRITU		Fecha: 07 de agosto del 2021	
Firma:	 <small>Wilmer Robles Espiritu DNI 72240829</small>	Teléfono: 945663591	email: wilmer.robles@usanpedro.edu.pe



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, ENCUESTA que hace parte de la investigación titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, 2019

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MANUEL ELIAS GUARNIZ VASQUEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: JEFE DE LOGÍSTICA Y CONTROL PATRIMONIAL

TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: HOSPITAL REGIONAL E.G.B. NUEVO CHIMBOTE

Objetivo de la investigación:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE COMUNICACIÓN DEL MARKETING EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA E.I.R.L. - 2020

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Tangibilidad	El Servicio cuenta con todos los vehículos, serenos y todos los implementos que necesito para disfrutar de la seguridad. en la ciudad	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	Si tengo un problema y necesito asistencia, seguridad ciudadana me apoyará a solucionarlo inmediatamente.	4	4	3	4	NINGUNA
Fiabilidad	El personal de seguridad ciudadana siempre está pendiente de lo que quiero y necesito.	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	Dentro de la ciudad me siento tranquilo y seguro.	4	4	3	4	NINGUNA
Fiabilidad	El ambiente de la ciudad me hace tener comodidad como en mi hogar.	4	4	4	4	NINGUNA
Tangibilidad	Los servicios con que cuenta seguridad ciudadana son necesarios para mi comodidad mientras hago mis actividades diarias.	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidad de respuesta	Seguridad ciudadana, proporcionará información puntual y cumplirán con ello, si solicito algo personal.	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	En las áreas públicas (parques, calles, plaza de armas, playas, áreas de juegos) se tiene ambiente de divertimento acogedor.	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidad de respuesta	El personal de seguridad ciudadana lleva en	4	4	3	4	NINGUNA

Fiabilidad	su rostro una sonrisa, mostrando su interés por asistir a los ciudadanos.					
Empatía						
Seguridad	Mi domicilio es un lugar seguro para dejar mis pertenencias y estar a salvo.	4	4	4	4	NINGUNA
	Si se compromete alguien de seguridad ciudadana, a apoyarme en algo para mí, lo hará.	4	4	3	4	NINGUNA
	Tengo confianza de que nunca podrán entrar a mi domicilio, persona que no esté autorizado para ello.	4	4	4	4	NINGUNA
Tangibilidad	Cuenta el servicio de seguridad ciudadana con instalaciones modernas y atractivas.	4	4	4	4	NINGUNA
Seguridad	En todos los sitios de la ciudad, a horas diurnas y vespertinas obtengo servicio de calidad.	4	4	4	4	NINGUNA
Tangibilidad	Los empleados o agentes de seguridad ciudadana poseen un aspecto de una buena higiene y acogedora personalidad.	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	Seguridad ciudadana viene prestando sus servicios correctamente, mostrados desde que se inició el proyecto.	4	4	3	4	NINGUNA
	Los agentes de seguridad ciudadana siempre están dispuestos a atenderme y ayudarme.	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	En las instalaciones del local de seguridad ciudadana atienden mi solicitud de una manera muy particular.	4	4	3	4	NINGUNA

Seguridad Empatia	Tengo confianza de la honestidad de los agentes que trabajan en el servicio de seguridad ciudadana.	4	4	4	4	NINGUNA
	Seguridad ciudadana esté presente cuando necesito asistencia o apoyo en algo personal y percibo total confianza de que atienda mi problema	4	4	4	4	NINGUNA
		4	4	4	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contó con instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X		NINGUNA
Los ítems permitieron el logro del objetivo de la investigación.	X		NINGUNA
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		NINGUNA
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa se sugiere agregar los ítems a añadir.	X		NINGUNA
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ.			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Dr. MANUEL GUAJARDO		Fecha: 05 agosto del 2021	
Firm: 	Teléfono: 9852-1611	Email: mguajardo@uotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento, ENCUESTA que hace parte de la investigación titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, 2019

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: CARLOS MANUEL GONZALEZ CHAVEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GERENCIA DE MARKETING Y RECURSOS HUMANOS

TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente; es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE COMUNICACIÓN DEL MARKETING EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA E.I.R.L. - 2020

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Tangibilidad	El Servicio cuenta con todos los vehículos, serenos y todos los implementos que necesito para disfrutar de la seguridad. en la ciudad.	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	Si tengo un problema y necesito asistencia, seguridad ciudadana me apoyará a solucionarlo inmediatamente.	4	4	3	4	NINGUNA
Fiabilidad	El personal de seguridad ciudadana siempre está pendiente de lo que quiero y necesito.	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	Dentro de la ciudad me siento tranquilo y seguro.	4	4	3	4	NINGUNA
Fiabilidad	El ambiente de la ciudad me hace tener comodidad como en mi hogar.	4	4	4	4	NINGUNA
Tangibilidad	Los servicios con que cuenta seguridad ciudadana son necesarios para mi comodidad mientras hago mis actividades diarias.	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidad de respuesta	Seguridad ciudadana, proporcionará información puntual y cumplirán con ello, si solicito algo personal.	4	4	4	4	NINGUNA
Fiabilidad	En las áreas públicas (parques, calles, plaza de armas, playas, áreas de juegos) se tiene ambiente de divertimento acogedor.	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidad de respuesta	El personal de seguridad ciudadana lleva en	4	4	3	4	NINGUNA

Fiabilidad	su rostro una sonrisa; mostrando su interés por asistir a los ciudadanos.					
Empatía						
Seguridad	Mi domicilio es un lugar seguro para dejar mis pertenencias y estar a salvo.	4	4	4	4	NINGUNA
	Si se compromete alguien de seguridad ciudadana, a apoyarme en algo para mí, lo hará.	4	4	3	4	NINGUNA
	Tengo confianza de que nunca podrán entrar a mi domicilio, persona que no esté autorizado para ello.	4	4	4	4	NINGUNA
Tangibilidad	Cuenta el servicio de seguridad ciudadana con instalaciones modernas y atractivas.	4	4	4	4	NINGUNA
Seguridad	En todos los sitios de la ciudad, a horas diurnas y vespertinas obtengo servicio de calidad.	4	4	4	4	NINGUNA
Tangibilidad						
Tangibilidad	Los empleados o agentes de seguridad ciudadana poseen un aspecto de una buena higiene y acogedora personalidad.	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	Seguridad ciudadana viene prestando sus servicios correctamente, mostrados desde que se inició el proyecto.	4	4	3	4	NINGUNA
	Los agentes de seguridad ciudadana siempre están dispuestos a atenderme y ayudarme.	4	4	4	4	NINGUNA
Empatía	En las instalaciones del local de seguridad ciudadana atienden mi solicitud de una manera muy particular.	4	4	3	4	NINGUNA

Seguridad	Tengo confianza de la honestidad de los agentes que trabajan en el servicio de seguridad ciudadana.	4	4		4	NINGUNA
Empatía	Seguridad ciudadana está presente cuando necesito asistencia o apoyo en algo personal y percibo total confianza de que aborda mi problema	4	4		4	NINGUNA
		4	4		4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder al cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, incluye los ítems a medir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: Dr Carlos Guzmán		Fecha: 25 de abril de 2021	
Firma: 	Teléfono:	email: egomez@unopachu.edu.pe	
	943655464		

