

UNIVERSIDAD ESAN



“Propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en caso de emergencia y urgencia a través de la Central Computarizada de Emergencia 105, en Lima Metropolitana”

Volumen I

Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública

por:

Ricardo Santiago Vásquez Carty

Edgar José Vásquez Cuadrado

Belermينو Vásquez Guevara

Programa de la Maestría en Gestión Pública

Lima, 30 de Mayo del 2014

Esta tesis

Propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en caso de emergencia y urgencia a través de la Central Computarizada de Emergencia 105, en Lima Metropolitana.

Ha sido aprobada.

.....
Otto Regalado Pezua (jurado)

.....
Eddy Alberto Morris Abarca (jurado)

.....
Jorge Martín Ramón Santana Ormeño (asesor)

Universidad Esan

2014

DEDICATORIA

**A la familia por toda la colaboración,
esfuerzo, sacrificio y voluntad.**

Ricardo Santiago Vásquez Carty

A mis padres, hermanos y esposa e hijos

Por su constante apoyo y amor.

Edgar José Vásquez Cuadrado

A mis padres, hermanos, esposa e hijos

por su incondicional apoyo

y cariño

Belermينو Vásquez Guevara

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL.....	05
2.1. Marco legal.....	05
2.1.1. <i>Constitución política del Perú.....</i>	<i>05</i>
2.1.2. <i>Leyes.....</i>	<i>06</i>
2.1.3. <i>Decretos Supremos.....</i>	<i>09</i>
2.2. Marco político.....	10
2.2.1. <i>Acuerdo Nacional.....</i>	<i>10</i>
2.2.2. <i>Plan Bicentenario.....</i>	<i>11</i>
2.2.3. <i>Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.....</i>	<i>12</i>
2.3. Mejora de la atención a la ciudadanía.....	12
2.4. Calidad del servicio.....	15
2.5. Administración de la gestión financiera.....	26
2.6. Bases teóricas.....	29
2.6.1. <i>La administración.....</i>	<i>29</i>
2.6.2. <i>La gestión de la calidad total.....</i>	<i>31</i>
2.6.3. <i>Liderazgo y estilo de Dirección.....</i>	<i>32</i>
2.6.4. <i>Satisfacción del cliente.....</i>	<i>33</i>
2.7. Ciudades digitales.....	33
2.7.1. <i>Concepto de ciudad digital.....</i>	<i>33</i>
2.7.2. <i>Fases para lograr una ciudad digital.....</i>	<i>33</i>
2.8. Definición de términos.....	35
2.9. Problema de investigación.....	37
2.10. Objetivos de la investigación.....	39
2.11. Alcance de la investigación.....	39
2.12. Justificación de la investigación.....	39
2.13. Limitaciones.....	41
2.14. Formulación de hipótesis.....	41
2.15. Sistema de variables.....	41
2.16. Operacionalización de las variables.....	42
CAPÍTULO 3: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	43
3.1. Diagnóstico de la seguridad ciudadana en el Perú.....	43

3.2. Diagnóstico de las Centrales de Comunicaciones para atender urgencias y emergencias en Lima.....	48
3.3. Conclusiones del Capítulo.....	59
CAPÍTULO 4: BENCHMARKING.....	61
4.1. España central de emergencia 112.....	61
4.2. Colombia central gestión de emergencia.....	63
4.3. Ciudades digitales.....	65
CAPÍTULO 5: DE LA METODOLOGÍA.....	66
5.1. Tipo de investigación.....	66
5.2. Diseño de la investigación.....	66
5.3. Confiabilidad del Instrumento.....	72
5.4. Prueba de normalidad.....	73
5.5. Prueba de hipótesis general.....	73
5.6. Prueba de hipótesis específica.....	75
CAPITULO 6: RESULTADOS TRABAJO EN CAMPO.....	80
6.1. Análisis cuantitativo de las variables y dimensiones	80
CAPITULO 7: DISCUSION DE RESULTADOS.....	88
CAPITULO 8: PROPUESTA DE TRABAJO.....	91
8.1. Interconexión CCE PNP 105.....	91
8.2. Propuesta de modelo de acción y plan de acción	96
8.3. Propuesta de reforma del marco legal.....	108
8.4. Limitaciones a la implementación de la propuesta.....	109
8.5. Programación de la propuesta.....	110
CAPITULO 9: CONCLUSIONES.....	111
CAPITULO 10: RECOMENDACIONES.....	112
Bibliografía.....	114

ANEXOS:

Anexo 01:	Encuesta tomada al personal de la CCE 105.....	117
Anexo 02:	Fotos de desarrollo de investigación.....	119
Anexo 04:	Matriz de consistencia.....	120

LISTA DE CUADROS

Cuadro 01:	Comparativo por Distritos de Accidentes de Tránsito Fatales en Lima 2014.....	3
Cuadro 02:	Central Video vigilancia del Municipio del Callao.....	49
Cuadro 03:	Central Video vigilancia Municipio San Isidro.....	50
Cuadro 04:	Central Video vigilancia Municipio San Miguel.....	51
Cuadro 05:	Central Video vigilancia Municipio Miraflores.....	52
Cuadro 06:	Central Computarizada de Emergencia 105 PNP.....	55
Cuadro 07:	Muestra Poblacional.....	68

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 01:	Elementos constitutivos de la ventaja competitiva.....	20
Gráfico 02:	Tasa de Homicidios 2004 – 2012.....	43
Gráfico 03:	Tasa de denuncias de victimización.....	44
Gráfico 04:	Tasa de delitos registrados según departamentos 2005-2012.....	46
Gráfico 05:	Tasa de confianza en la PNP.....	47
Gráfico 06:	Estadísticas de Emergencias atendidas por el CGB.....	54
Gráfico 07:	Resultado proporcional del indicativo del recurso humano.....	81
Gráfico 08:	Resultado proporcional del indicativo del recurso financiero.....	82
Gráfico 09:	Resultado proporcional del indicativo de Gestión Administrativa.....	83
Gráfico 10:	Resultado proporcional del indicativo de Satisfacción de usuarios.....	84
Gráfico 11:	Resultado proporcional del indicativo de Eficiencia del servicio.....	85
Gráfico 12:	Resultado proporcional del indicativo de Infraestructura.....	86
Gráfico 13:	Resultado proporcional del indicativo de Servicio de calidad.....	87
Gráfico 14:	Organigrama Central para atender Urgencias 287.....	103
Gráfico 15:	Propuesta de Diagrama Funcional.....	106

LISTA DE TABLAS

Tabla 01:	Operacionalización de las variables.....	42
Tabla 02:	Diseño de Investigación.....	66
Tabla 03:	Estadística de confiabilidad.....	72
Tabla 04:	Pruebas de normalidad.....	73
Tabla 05:	Correlaciones al indicativo Servicio de Calidad.....	75
Tabla 06:	Correlaciones al indicativo Recurso Humano.....	77
Tabla 07:	Correlaciones al indicativo Recurso Financiero.....	78
Tabla 08:	Resultado porcentual del indicativo del recurso humano.....	80
Tabla 09:	Resultado porcentual del indicativo del recurso financiero.....	81
Tabla 10:	Resultado porcentual del indicativo de Gestión Administrativa.....	82
Tabla 11:	Resultado porcentual del indicativo Satisfacción de usuarios.....	83
Tabla 12:	Resultado porcentual del indicativo eficiencia del servicio.....	84
Tabla 13:	Resultado porcentual del indicativo infraestructura.....	85
Tabla 14:	Resultado porcentual del indicativo Servicio de calidad.....	86
Tabla 15:	Programación de la implementación de las propuestas.....	110

PÁGINA DE AGRADECIMIENTO

Al todopoderoso, a nuestra Santísima Virgen de Guadalupe, por darnos la vida, por infundirnos la vocación del servicio para servir a nuestros semejantes, por protegernos cada día de los peligros en el servicio.

A nuestros padres, por sus desvelos y constante preocupación para brindarnos educación y ser mejores personas.

A nuestra Esposa e hijos, por su amor, cariño, abnegación, sacrificio e inculcarnos siempre a la superación y el logro del crecimiento profesional.

A nuestros maestros y asesor por brindarnos sus sabios conocimientos, paciencia y perseverancia, quienes con sus consejos nos permitió concluir la tesis.

Por todo lo expresado, desde lo más recóndito de nuestro ser, las más sinceras muestras de afecto y sincero agradecimiento.

RICARDO SANTIAGO VÁSQUEZ CARTY

Coronel PNP, Contador Público Colegiado Certificado, Graduado del ESAN - PADE LVI 201, con Veintiocho años de experiencia en comandar unidades policiales operativas y administrativas, profesional con perfil analítico, planificador, con orientación a los resultados y a la mejora permanente de los procesos y actividades de las organizaciones.



FORMACION:

- 2013 Maestría Gestión Pública - ESAN
- 2010-2011 Escuela de Administración de Negocios para graduados
UNIVERSIDAD ESAN - LVI PADE - Administración de Empresas.
- 2010 Juramenta Contador Público Colegiado
- 2006 Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión (UNFSC)
Licenciado en Administración y Ciencias Policiales
- 1994-1998 Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión (UNFSC)
Bachiller en Administración y Ciencias Policiales
- 1982-1983 Escuela de Cadetes de Policía “General Francisco de Paula Santander”,
República de Colombia
- 1980-1981 Escuela de Oficiales de la Policía (EO-PNP)

ESTUDIOS POLICIALES:

- Curso Administración y Ciencias Policiales
- Curso Investigación Criminal
- Curso Seguridad Ciudadana
- Curso Organización Administración Moderna de Recursos Humanos
- Curso de Promotores
- Curso Policía Comunitaria
- Curso Inteligencia Táctica

Curso Policía Contrasubversivo
Curso Pilotaje Helicóptero
Curso Seguridad de Aeropuertos
Curso Subversión contra Subversión
Curso Desactivación de Explosivos
Curso Fronteras

CURSOS AFINES:

Curso de Gestión Pública.
Curso Administración de Empresas
Curso Perito Balístico.
Curso Compras
Curso Conciliador Extra Judicial
Curso de Administración de Abastecimiento.
Curso de Contra Inteligencia.
Curso de Gerencia en Seguridad.
Curso Navegación Aérea.
Curso Primeros Auxilios.
Curso Administración de Seguridad.
Curso Operaciones Psicológicas en Inteligencia Policial

SEMINARIOS ASISTIDOS:

Contrataciones del Estado. UPSMP 2010.
Adquisiciones y Contrataciones del Estado. ESAN 2004.
Universidad de los Andes BOGOTA -COLOMBIA: Pasantía “Visión Global y Estratégica de la Administración en Colombia”.
Colegio de Contadores Públicos de Lima: I Convención de Control Interno y Gestión Integral de Riesgos”.

EDGAR JOSÉ VÁSQUEZ CUADRADO

Coronel de Policía con amplia experiencia administrativa y operativa en Unidades Policiales de alto riesgo y de patrullaje táctico-preventivo, Profesional proactivo con constantes deseos de desarrollo profesional tanto en el aspecto laboral y personal, alto sentido de responsabilidad, iniciativa, negociación y resolución de conflictos, capacidad para el trabajo, experiencia docente.



FORMACION ACADEMICA PROFESIONAL

Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú.

Licenciado en Administración y Ciencias Policiales (1978-1982)

Universidad Particular Inca Garcilaso de la Vega

Bachiller en Contabilidad (1986-2000)

CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO

Curso de Oficiales de Estado Mayor (ESUPOL – 1996)

Curso Avanzado de Capitanes (ESUPOL – 1993)

Curso Básico de Tenientes (ESUPOL 1985)

CURSOS DE CAPACITACIÓN POLICIAL

Identificación e Investigación Criminal (2005)

Seguridad de Instalaciones y Sedes Diplomáticas (2005)

Turismo y Ecología (2003)

Policía Comunitaria (2002)

Red de Observadores Aéreos – FAP (2004)

Instructor Policial (1993)

Docencia Policial	(1994)
Inteligencia – DIRIN	(1992)

CURSOS AFINES

Ley de Contrataciones del Estado – ESDEN.	(2011)
Administración Educativa – INFAP	(2004)
Administración Gerencial –	(2003)
Windows – IDAT	(1997)
Administración de Empresas - CIEDE	(1988)
Protección Radiológica - IPEN	(1985)

SEMINARIOS

Actualización Pedagógica	(MAY – 2003)
Actualización Pedagógica	(ENE – 2003)
Actualización Pedagógica	(SET – 2002)
Contrataciones del estado	

DOCENCIA

Escuela Técnica Superior de Puente Piedra
 Escuela de Capacitación y Especialización Policial (ECAEPOL)
 Escuela Superior de Policía (ESUPOL)

EXPERIENCIA PROFESIONAL

2012	INSPECTORÍA GENERAL PNP
2011	INSPECTORIA GENERAL Y DIVARM LOGISTICA
2010	INSPECTORIA GENERAL
2009	DIRECUD JEFE CURSO CAPITANES
2008	DIRECCIÓN EJECUTIVA DE OPERACIONES POLICIALES
2007	DIRECCIÓN EJECUTIVA DE OPERACIONES POLICIALES
2006	I DIRTEPOL-TUMBES (2001)

BELERMINO VÁSQUEZ GUEVARA

Coronel PNP, Abogado Colegiado Certificado, CAL 30855, con Veintiocho años de experiencia en comandar unidades policiales operativas y administrativas, profesional con perfil analítico, planificador, con orientación a los resultados y a la mejora permanente de los procesos y actividades de las organizaciones.



FORMACION:

- 2013 Maestría Gestión Pública - ESAN
2008 Universidad Inca Garcilaso de la Vega
 Bachiller en Administración y Ciencias Policiales
1984-1987 Escuela de Oficiales de la Policía (EO-PNP)

CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO

- Curso de Oficiales de Estado Mayor (ESUPOL)
Curso Avanzado de Capitanes (ESUPOL)

ESTUDIOS POLICIALES:

- Curso Administración y Ciencias Policiales
Curso Seguridad Ciudadana
Curso de Promotores
Curso Policía Comunitaria
Curso Inteligencia Táctica
Curso Policía Contrasubversivo
Curso Subversión contra Subversión

CURSOS AFINES:

Curso de Gestión Pública.

Curso Administración de Empresas

Curso Conciliador Extra Judicial

Curso de Contra Inteligencia.

Curso Primeros Auxilios.

Curso de Seguridad Instalaciones.

Curso Operaciones Psicológicas I.

Curso de Inteligencia Policial

DOCENCIA

Escuela Técnica Superior de Puente Piedra

Escuela de Capacitación y Especialización Policial (ECAEPOL)

Escuela Superior de Policía (ESUPOL)

RESUMEN EJECUTIVO

Maestría en: Magister en Gestión Pública
Título de la Tesis: **Propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en caso de emergencia y urgencia a través de la Central Computarizada de Emergencia 105, en Lima Metropolitana.**

RESUMEN:

Cuando se realizó el viaje de pasantía a la ciudad de Barcelona, en condición de participantes de la Maestría de Gestión Pública, se realizaron visitas de instrucción a las unidades de policía local entre ellas sus centrales de comunicación, video vigilancia y monitoreo y al ver su eficiencia y eficacia en la atención a los ciudadanos de la mencionada ciudad; inspiró al equipo para mejorar la atención al ciudadano, convirtiéndose esa experiencia e inquietud en el tema central para nuestro trabajo de investigación.

El equipo de investigación después de titánicas discusiones, propone el tema por investigar, con el título: “Propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en caso de emergencia y urgencia a través de la Central Computarizada de Emergencia 105, en Lima Metropolitana”.

El objetivo de la investigación está orientado a quebrar la enorme barrera de ineficiencia que muestra el Estado, para asistir a un ciudadano en su condición de víctima de una situación de emergencia y urgencia, al no saber ante “quien” recurrir en ese difícil momento para ser socorrido o asistido. Revisado la guía telefónica de emergencia se encontró una extensa lista de números telefónicos que al ciudadano no le va a facilitar la toma de decisión en un escenario de desgracia.

Se han desarrollado los conceptos teóricos de la administración moderna, calidad del servicio, liderazgo, comportamiento organizacional y gestión entre otros. Para un mejor esclarecimiento del tema de investigación

Se estableció los objetivos generales y específicos, que al confrontar sus variables de gestión administrativa y servicios de calidad a través de su dimensión (recursos humanos, recursos financieros, satisfacción de usuarios, eficiencia de servicio, infraestructura) y sus

indicadores permitieron conocer su nivel de correlación y determinar el valor de la calidad en la prestación de servicios brindados por la CCE 105 PNP.

Se analizó la problemática mediante un diagnóstico situacional actual de la seguridad ciudadana (estudiando los indicadores más relevantes: homicidio, victimización, confianza en las instituciones y percepción de seguridad), de las centrales de comunicación de cinco municipalidades de Lima y de la CCE105 PNP y benchmarking con las centrales de emergencia 112 de España, Colombia y cuatro ciudades de América Latina, con la finalidad de conocer las condiciones en que estas se desarrollan y descubrir mediante el método científico cuantitativo; descriptivo las variables medibles, verificables y observables; correlacionándolas para determinar la relación existente entre las dos variables; de corte transversal porque la recolección de datos se realizó en un momento único.

Realizado el trabajo de campo, valiéndose del talento humano policial que asume la responsabilidad funcional, mediante la toma de una encuesta a noventa y tres (93) efectivos policiales que laboran en la CCE 105 PNP perteneciente a la Dirección de Telemática y comunicaciones de la PNP.

El trabajo de campo se contrastó mediante el análisis estadístico, determinando que:

- En grado de confiabilidad de instrumento empleado, presentan alta confiabilidad en sus respectivas versiones de reactivos.
- En el análisis cuantitativo de las dimensiones y variables, nos otorga un resultado categórico negativo.
- En las pruebas de normalidad, de la hipótesis general y específica, señala que la relación entre las variables son significativa.

El equipo de investigación, luego de un análisis concienzudo concluye que la calidad de la prestación de los servicios de la Central Computarizada 105 PNP:

- En lo referente al objetivo general, presenta una relación muy significativa con la variable Gestión Administrativa, obteniéndose un resultado no adecuado.
- En lo referente al objetivo específico N° 1, la dimensión recurso humano, muestra una relación muy significativa, obteniéndose un resultado no adecuado.

- En lo referente al objetivo específico N° 2, la dimensión recurso financiero, presenta una relación muy significativa, determinando un resultado inapropiado.

Considerando que las conclusiones del tema de estudio, establecen que el valor de la optimización en la calidad de la prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia PNP 105, en lo que se refiere a la atención al ciudadano, resulta que no es eficiente; proponiendo:

- La Interconexión de la Central Computarizada de Emergencia PNP 105, con las Municipalidades y otros organismos.
- Propuesta de Plan de Acción de Central de Urgencias 287.
- Reforma del marco legal.

Estas recomendaciones se viabilizarán, mediante la repotenciación de la Gestión Administrativa, a través de una correcta administración del recurso humano y recurso logístico así como el mejoramiento del servicio de calidad, considerando la cadena de valor.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

El gran reto de la calidad en la gestión pública en su orientación al servicio de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y su compromiso en alcanzar una sociedad de bienestar. Sin duda, la capacidad de innovar y adaptarse continuamente a los requerimientos sociales permitirá a la administración pública incrementar la credibilidad y confianza de los ciudadanos sobre las diversas prestaciones y variados servicios que suministra, lo cual mostrará en forma evidente la calidad de una empresa, de una organización, o en todo caso, de una Institución que brinda un servicio de cuidar vidas.

La presente investigación consta, primero de un diagnóstico de la central de comunicaciones de emergencias 105 de Lima Metropolitana, donde se observan las fortalezas y debilidades del trabajo del personal de dicha central encargada de operativizar a los patrulleros inteligentes, personal de patrullaje a pie de las Unidades especializadas (DEPATPIE) y de las Comisarias, para atender las emergencias y urgencias con inmediatez.

La propuesta del presente trabajo de investigación es el establecimiento de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la central computarizada de emergencia 105, para optimizarla y mejorarla a fin que atienda las emergencias y urgencias de la población de Lima Metropolitana con inmediatez para evitar la pérdida de vidas humanas.

La Policía Nacional del Perú, como institución tutelar del estado, tiene sus funciones asignadas en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú, siendo sus integrantes generadores de una Cultura de paz, basados en los principios de democracia, justicia, solidaridad y tolerancia, mediante la fomentación de valores, actitudes y conductas que promuevan interacciones e intercambios sociales contrarios a la comisión de hechos de violentos y delictivos, tratándolos con persuasión, firmeza, diálogo y negociación a fin de garantizar el pleno ejercicio de los derechos ciudadanos para el logro de sus desarrollo.

El tema que origina el presente trabajo investigador se origina en el viaje de pasantía realizado por los participantes de la Maestría de Gestión Pública a la ciudad de Barcelona y Paris, a través de la visita realizada a las centrales de comunicación, video vigilancia y monitoreo de las unidades de Policía local; orientándose a la necesidad que enfrenta el ciudadano peruano ante una situación de urgencia y emergencia, ante lo cual no tiene los números telefónicos al alcance donde recurrir o solicitar auxilio; habiéndose revisado el directorio telefónico de emergencia, hallándose una relación larga de números telefónicos e instituciones no sabiéndose a cual recurrir. Ante esta necesidad el equipo de investigación ha proyectado “Propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en caso de emergencia y urgencia a través de la Central Computarizada de Emergencia 105, en Lima Metropolitana”, la cual se realizara a través de estudiar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Central Computarizada de Emergencia 105; Valiéndose del talento humano policial que asume la responsabilidad funcional constitucional emanada en su artículo primero *“La persona humana es el fin supremo de la sociedad....”*, así como *“el prestar protección y ayuda a las personas en situación de peligro cuando lo requieran”*, Empleando sus conocimientos, experiencia y expertise apropiados a fin de ser validados como herramientas imprescindibles para efectuar un adecuado y oportuno prestación de apoyo y auxilio ante un requerimiento de solicitud del ciudadano y brindar con eficiencia y eficacia el apoyo requerido así como el cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas.

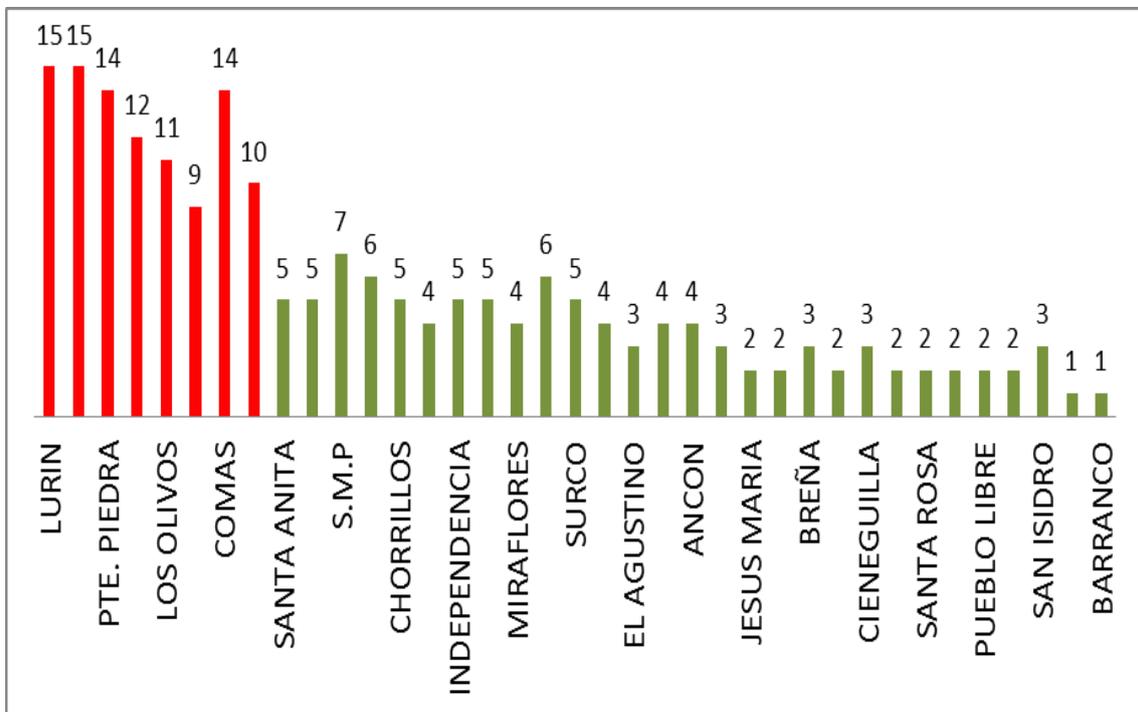
Existe suma preocupación por las constantes noticias difundidas por los medios de comunicación social, en los cuales se nota el estado de alarma y sensación de inseguridad de la población por la incapacidad del estado para enfrentarla, esto se confirma con las cifras oficiales del ***“Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018 del Ministerio del Interior”***.

El día domingo 20 de abril del 2014, el diario El Comercio publica una encuesta realizada por Ipsos-Perú: **“más de la mitad de los limeños tiene una sensación de indefensión ante problemas como la inseguridad en los establecimientos públicos, el pandillaje y las barras bravas”**.

Los más críticos agregan que la falta de valores (50%), el maltrato infantil (48%), la falta de educación (47%) y de leyes (33%), así como la escasez de trabajo (30%), son responsables de tanta violencia gratuita. “En seguridad se necesita ser disuasivo, hacer evidente que se vigila a las personas. En Lima se invierte en cámaras, pero no en alguien que las monitoree. De esta manera, solo tenemos asaltos donde las cámaras graban, los asaltantes se ven ellos mismos en TV y la gente piensa que todo es puro adorno”, afirma Jorge García Torres, gerente de Innovación y Tecnología de Securitas Perú.

Para el abogado Roberto Miranda, ex miembro de la organización Alto a la Violencia, la percepción ciudadana las leyes no son las idóneas para combatir, por ejemplo, el pandillaje y las barras bravas, es comprensible, mas no justificada. “El Código de Niños y Adolescentes sanciona el pandillaje. Lo que ocurre es que no se aplican las sanciones y, cuando se hace, producen más problemas que los que solucionan, pues no hay un programa real de rehabilitación”, dice Miranda.

CUADRO 01: Comparativo por Distritos de Accidentes de Tránsito Fatales en Lima 2014.



Fuente: PNP

La Dirección Nacional de Accidentes de Tránsito de la PNP, alcanzan un cuadro comparativo por distritos de Lima metropolitana, de los accidentes de tránsito, con consecuencias fatales registrados en el año 2014.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informa que los accidentes de tránsito se han ido incrementando a nivel nacional, ocasionando pérdidas de vidas humanas, en el año 2011 se registraron 3,411 personas fallecidas, incrementándose en el año 2012 a 4,050 víctimas, en el primer trimestre del 2013 se registraron 24,342 accidentes, con el resultado de 781 fallecidos (594 hombres y 187 mujeres); siendo las principales causas el exceso de velocidad (1,270 accidentes), imprudencia del conductor (767), ebriedad del conductor (393) e imprudencia del peatón (362).

El aporte del presente proyecto permitirá atender oportuna y adecuadamente la solicitud de requerimiento del ciudadano ante una situación de urgencia o emergencia, reducir la pérdida de credibilidad ante el rol que desempeña el estado, evitar retrasos y frustraciones, así como la descoordinación entre instituciones, incrementar la eficacia de las acciones conducentes a prevenir y neutralizar la inseguridad ciudadana, la comisión de hechos de carácter delictivo y faltas en Lima Metropolitana. Entre otras variables, disminuirá el porcentaje de víctimas personales, la tasa de homicidios y de personas privadas de libertad.

Todas estas variables están vinculadas, directa e indirectamente, a la inseguridad, la violencia y la delincuencia; Para la obtención de estos fines se debe establecer un lineamiento político basado en los siguientes planes:

- Plan estratégico para Lima Metropolitana.
- Plan económico y técnico.

CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se presentan los conceptos más importantes para entender la problemática relacionada a la necesidad de creación e instalación de una central única operativa de comunicaciones para atender casos de urgencias y emergencia en Lima Metropolitana.

2.1. MARCO LEGAL

2.1.1. Constitución Política del Perú

Artículo 1°.- “La defensa de la persona y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del estado”.

Artículo 2° Inciso 1.-Toda persona tiene derecho a la vida”.

Artículo 2° Inciso 2 Literal h.-“Toda persona tiene derecho a la libertad y seguridad personales en consecuencia nadie puede ser víctima de violencia moral, psíquica o física, ni sometido a tortura o a tratos inhumanos o humillantes”.

Artículo 7°.-“Todos tienen derecho a la protección de su salud

Artículo 44°.- “Son deberes primordiales del Estado: defender la soberanía nacional; garantizar la plena vigencia de los derechos humanos; proteger a la población de las amenazas contra su seguridad; y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación.

Asimismo, es deber del Estado establecer y ejecutar la política de fronteras y promover la integración, particularmente latinoamericana; así como el desarrollo y la cohesión de las zonas fronterizas, en concordancia con la política exterior.”

Artículo 166°.- “La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público

y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras”.

Artículo 197°.- “Las municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local. Asimismo, brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a ley”.

Artículo 200°.- Literal 6.- La acción de cumplimiento, que procede contra cualquier autoridad o funcionario renuente a acatar una norma legal o un acto administrativo, sin perjuicio de las responsabilidades de ley.

2.1.2. Leyes

2.1.2.1. Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades

Artículo 85.- Las Municipalidades, en seguridad ciudadana, son responsables de establecer un sistema de Seguridad Ciudadana en su jurisdicción, con la participación de la Policía Nacional y la sociedad civil; y normar el establecimiento de los servicios de Serenazgo, vigilancia ciudadana, rondas urbanas o similares, de nivel distrital o de centros poblados en la jurisdicción provincial, de acuerdo a ley

Artículo 116.- Juntas Vecinales Comunes, estarán encargadas de supervisar la prestación de servicios públicos

2.1.2.2. Decreto Legislativo N° 1148 – Ley de la Policía Nacional del Perú

Artículo 2°.- La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado dependiente del Ministerio del Interior, con autonomía administrativa y operativa, con competencia y ejercicio funcional en todo el territorio peruano, en los asuntos previstos en el artículo 166° de la Constitución Política del Perú.

Es profesional, jerarquizada, no deliberante, disciplinada y subordinada al poder constitucional; sus integrantes representan la autoridad, el cumplimiento de la ley, el

orden y la seguridad en toda la República. Participa en el desarrollo económico y social del país.

Artículo 3°.- La Policía Nacional del Perú tiene por finalidad garantizar, mantener y restablecer el orden interno; prevenir, investigar y combatir los delitos y faltas; prestar protección , ayuda a las personas, y a la comunidad; garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado

Artículo 4°.-La Policía Nacional del Perú cumple en su condición de fuerza pública, de velar por la protección, seguridad y el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, el normal desarrollo de las actividades de la población y prestar apoyo a las demás instituciones del Estado, en el ámbito de sus competencias y funciones

Artículo 10°.-Son funciones de la Policía Nacional del Perú las siguientes:

- 1) Promover e implementar mecanismos en favor de la seguridad ciudadana;
- 2) Mantener la paz, seguridad, tranquilidad y orden público.

2.1.2.3. Ley N° 27933 – Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana

Artículo 2°.-Seguridad Ciudadana, es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica, de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.

Artículo 3°.- Crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), con el objeto de coordinar eficazmente la acción del Estado y promover la participación ciudadana para garantizar una situación de paz social.

2.1.2.4. Ley N° 27067 Ley del Cuerpo General del Bomberos Voluntarios del Perú CGBVP “116”

Artículo 1.- - CGBVP, es una entidad con personería jurídica de derecho público interno. Constituye un pliego presupuestal de la Presidencia del Consejo de Ministros. Goza de

autonomía técnica, económica y administrativa. Es la autoridad competente en materia de prevención, control y extinción de incendios. **(EXTENDIDO POR LEY 27140)**

Artículo 2.- Son objetivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú:

- a) Promover y coordinar las acciones de prevención de incendios y accidentes, evaluando los riesgos para la vida y la propiedad, notificando a las autoridades competentes la violación de las normas vigentes sobre la materia.
- b) Combatir incendios, rescatar y salvar vidas expuestas a peligro por incendios o accidentes, atendiendo las emergencias derivadas de los mismos, prestando socorro y asistencia debida.
- c) Participar en las acciones de apoyo al control de los daños ocasionados por desastres o calamidades, naturales o inducidos, bajo la orientación del Instituto Nacional de Defensa Civil, en tanto ente rector del Sistema Nacional de Defensa Civil.

Artículo 3.- El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú tiene las siguientes funciones:

- a) Formular, coordinar, aprobar, ejecutar y supervisar planes y normas técnicas relacionadas con la prevención y combate de incendios.
- b) Combatir incendios, atender emergencias ocasionadas por incendios o accidentes, prestando el socorro y la ayuda debidos.
- c) Dirigir y controlar a nivel nacional las actividades de las organizaciones que desarrollen acciones contra incendios y rescate en caso de siniestros, a excepción de las correspondientes a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú.
- d) Brindar el apoyo requerido por las autoridades respectivas para la mitigación de desastres naturales o inducidos, conforme a las directivas del Sistema Nacional de Defensa Civil.

2.1.2.5. Ley N° 27604 Ley de Emergencias

Norma que modifica la ley de salud N° 26842 respecto a la obligación de los establecimientos de salud a dar atención medica en casos de emergencias y partos

Artículo 3.- “Toda persona tiene derecho a recibir en cualquier establecimiento de salud, atención medico quirúrgica cuando lo necesite, estando los establecimientos de salud sin excepción obligados a prestar esta atención, mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida y salud”

2.1.3. Decretos Supremos

2.1.3.1. Decreto Supremo N° 012-2003-IN del 07OCT2003 que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana

Norma el funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, con arreglo a las disposiciones establecidas en la Ley No 27933.

2.1.3.2. Decreto Supremo N° 1377-2013-IN. 11OCT2013 Reglamento, Ley de la Policía Nacional del Perú.

Artículo 2.- La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado, dependiente del Ministerio del Interior, con autonomía administrativa y operativa.

La autonomía administrativa es la facultad de la Policía Nacional del Perú para planificar, ejecutar, dirigir, coordinar, controlar, supervisar y evaluar todo tipo de procesos y procedimientos administrativos, que demande el ejercicio de la función policial.

La autonomía operativa y técnica es la facultad de la Policía Nacional del Perú para planificar, organizar, coordinar, dirigir, ejecutar y evaluar las operaciones policiales orientadas a garantizar, mantener y restablecer el orden interno, orden público y seguridad ciudadana; a prevenir, investigar y combatir delitos y faltas, a fin de materializar la función policial

Artículo 3.- Ámbito de Competencia

La Policía Nacional del Perú ejerce competencia exclusiva y ejercicio funcional en las siguientes materias:

- a. Protección y ayuda a las personas y a la comunidad, acción del Estado, que se ejerce a través de la Policía Nacional del Perú, para evitar o minimizar todos aquellos riesgos que atenten contra la persona humana o la comunidad;

2.1.3.3. Decreto Supremo N° 003-IN del 30 JUN2003

Determina que la Secretaría Técnica – CONASEC es un órgano técnico, ejecutivo y de coordinación, dependiente de la Alta Dirección del MININTER, para el efecto cuenta con personal altamente calificado que por la naturaleza de la función realiza labores de asesoramiento y de ejecución.

2.1.3.4. Decreto Supremo N 016-2002 SA del 19DIC2002 que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27604 respecto a la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en caso de emergencias y partos.

Conforme al artículo 3:

- **Atención médica quirúrgica de emergencia** “Es la que se presta en un establecimiento de salud a los pacientes que en forma repentina e inesperada presentan alteración de la salud, poniendo en peligro inminente la vida o grave riesgo para la salud y que requiere atención y procedimientos médicos y/o quirúrgicos inmediatos, empleando los recursos de personal, equipamiento y manejo terapéutico de acuerdo a su categoría.
- **Establecimiento de salud** “Comprende los hospitales, clínicas, centros de salud, puestos de salud y otros análogos, públicos, no públicos y privados, que funcionen ya sea en forma temporal o permanente”.
- **Estado de grave riesgo.** Es el estado que pone en peligro inminente para la vida, salud o puede dejar secuelas invalidantes en el paciente”.

2.2. MARCO POLÍTICO

2.2.1 Acuerdo Nacional

Es el conjunto de políticas de estado elaboradas y aprobadas sobre la base del diálogo y del consenso, luego de un proceso de talleres y consultas, con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país y afirmar su gobernabilidad democrática.

El 22 de julio del año 2002 se suscribió el Acuerdo Nacional entre los representantes del Poder Ejecutivo y las principales organizaciones políticas, sociales y religiosas del país. En este documento se establecieron 31 políticas de Estado con el fin de fortalecer nuestra democracia y el Estado de Derecho.

El Acuerdo Nacional propone alcanzar los siguientes objetivos:

- Democracia y Estado de Derecho
- Equidad y Justicia Social
- Competitividad del país
- Estado eficiente, transparente y descentralizado

Dentro del primer objetivo “Democracia y Estado de Derecho” Está inmersa la Séptima Política de Estado que establece la erradicación de la violencia y el fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana.

Asimismo, los participantes del Acuerdo Nacional se comprometieron a normar y fomentar las acciones destinadas a fortalecer el orden público y el respeto al libre ejercicio de los derechos y al cumplimiento de los deberes individuales.

2.2.2 Plan Bicentenario

Mediante DS N° 054-2011-PCM se promulga el Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021 donde se menciona que el avance de las tecnologías de las comunicaciones y los nuevos inventos abren un panorama promisorio para la humanidad, una sociedad planetaria diversa pero intercomunicada que hace que el progreso y los beneficios de la globalización sean reclamados por todos., donde el reto de la inclusión, el desarrollo sostenible y la preservación del medio ambiente impulsan la universalización de la democracia..

El año 2006 mediante RM N° 274-2006-PCM la estrategia nacional de gobierno electrónico cuyos objetivos estratégicos son:

2.2.2.1 Objetivo 1.- “Acercar los servicios del estado a los ciudadanos y empresas mediante el uso de tecnologías de la información y comunicaciones que permitan la innovación de prácticas y simplifiquen los procedimientos administrativos tradicionales, implementando proyectos e iniciativas de gobierno electrónico en beneficio de la sociedad”

2.2.3 Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

Mediante DS N° 004-2013-PCM se aprueba la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública cuyo objetivo general es de orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública hará resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país, cuyos objetivos son:

2.2.3.1. Objetivo 9. “Asegurar la transparencia, la participación, la vigilancia y la colaboración ciudadana en el debate de las políticas públicas y en la expresión de opinión sobre la calidad de los servicios públicos y el desempeño de las entidades.

2.2.3.2. Objetivo 10. ”Promover, apoyar y participar en espacios de coordinación interinstitucional con entidades del mismo nivel como de otros niveles de gobierno, para multiplicar la capacidad de servicio del estado en beneficio de los ciudadanos mediante la articulación de políticas, recursos y capacidades institucionales.

2.3 MEJORA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2.3.1 Atención de calidad.- “Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de todos los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio” (Arguedas y Cisneros 2013)

2.3.2 Buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano.- “Son las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar la calidad en la información brindada y en el trato ofrecido, para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad” (Arguedas, et al., 2013).

2.3.3 Calidad de Atención.- “Percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. (Arguedas, et al., 2013).

2.3.4. Estado orientado a las necesidades de la ciudadanía.-“Toda entidad del sector público independientemente del servicio que brinde y del nivel de gobierno en el que se desempeñe, se debe vincular directamente con la ciudadanía, las entidades públicas deben saber escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos y consensuar con ellos las respuestas, que a través de las políticas públicas puedan ofrecer para satisfacer dichas necesidades” (Arguedas, et al., 2013).

2.3.5. En la Atención a la Ciudadanía.- “Un buen servicio de atención aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, le reduce costos mejora la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas. El personal de la entidad pública tiene que romper el paradigma “si cumplo la ley hago bien mi trabajo cambiarlo por “hago bien mi trabajo si la ciudadanía se siente bien atendido” (Arguedas, et al., 2013)

2.3.6. Implementación de Buenas Prácticas de Atención a la Ciudadanía.-“Se requiere reconocer lo bueno, promover practicas orientadas a servir a la población y premiar el éxito en la Gestión Pública como una manera eficaz de impulsar una reforma del Estado orientado a la ciudadanía, la esencia esta en prestar atención a los procesos y a los equipos humanos y establecer como eje la calidad del servicio desde los primeros escalones de la administración pública, impulsando cambios pequeños, pero posibles y sostenibles en el tiempo, con impacto inmediato y directo en la atención a la ciudadanía”(Arguedas, et al., 2013)

El enfoque sugiere concentrarse en los procesos de Atención sobre la base de identificar y atender las necesidades de la ciudadanía como estrategia para el logro de los objetivos de la institución en relación a brindar servicios de calidad no solo se basa en brindar información y generar incentivos, sino también en generar ejemplos de buenas prácticas, que al ser reconocidos se mantengan y mejoren y que a su vez sirvan como herramientas para impulsar y promover un mejor desempeño de los participantes quedando como un referente de acción y práctica correcta” (Arguedas, et al., 2013)

2.3.7. Generación de incentivos y reconocimiento.- “El enfoque otorga al personal de las entidades públicas la posibilidad de ser partícipe del cambio, de ser escuchado y de viabilizar su opinión hacia canales superiores algo poco común en el Sector Público; el proceso de implementación de mejoras incluya la etapa de reconocimiento al personal que se constituye en gestor de la implementación de las mejoras, siendo catalizador y difusor de los esfuerzos individuales que deben ser reconocidos e imitados” (Arguedas, et al., 2013)

2.3.8. Gestión por Procesos.- “Contempla el uso de una herramienta de mejora continua, que aporte al cambio a nivel operativo, que incida directamente en la provisión de bienes y servicios de calidad y que estos sean acordes a las necesidades de los ciudadanos; implica cambiar el tradicional modelo de organización funcional por una organización por procesos basados en las “cadenas de valor”, que aseguren que los bienes y servicios de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, así como minimicen los riesgos de a la seguridad o a la salud inherente a los procesos, teniendo en cuenta los recursos disponibles” (Arguedas, et al., 2013)

2.3.9. Servicio al ciudadano.- “Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de cliente, la atención al ciudadano es prioritaria por que quien acuda o llame a la entidad pública sea atendido con amabilidad, cortesía y empatía escuchando atentamente sus necesidades de ayuda, apoyo, protección y otros o brindando información clara, precisa, confiable y oportuna que soluciones sus necesidades o que no las soluciones pero que le dejen la sensación de satisfacción” (Arguedas, et al., 2013)

2.4 CALIDAD DE SERVICIO

2.4.1. Servicio

“Los servicios constituyen actividades identificables, intangibles, que son objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los consumidores” (Stanton, Etzel y Walter, 1992).

Las características que diferencian a los servicios de los productos tangibles son:

- **La intangibilidad**, que dificulta el establecimiento de especificaciones precisas para su elaboración que permitan estandarizarlo, para su medición y evaluación (Zeithaml, 1981) y para el cliente temor a la insatisfacción tras la adquisición del servicio.
- **La heterogeneidad**, los resultados pueden variar de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de un día para otro, lo que dificulta ser uniforme y para conocer si lo que a empresa cree prestar es diferente de los que el cliente percibe de la prestación.
- **La inseparabilidad**, la interacción entre cliente y proveedor afecta a la calidad y su evaluación
- El carácter perecedero de los servicios indica que los servicios deben ser consumidos cuando son producidos, ya que no son inventariables. (Camison Cruz y Gonzales, 2007).

“Servicio es acto, esfuerzo que ofrece una parte a otra” o “es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos”. (Vildosola, 2007).

“El servicio es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen valor económico y por lo tanto traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación”. (Vargas y Aldana, 2007).

Para F. Lamata, el servicio es actividad o proceso producido por el hombre (producto) que soporta un valor de utilidad (resuelve un problema o satisface una necesidad) que puede y suele cambiarse por otros bienes o servicios o por su valor en moneda”.

J.Juran. servicio es “El trabajo realizado por otra persona”.

La Real Academia de la Lengua en su diccionario define servicio con su etimología del latín “servitium, acción y efecto de servir o mérito que se adquiere sirviendo al estado o a otra entidad o persona”. Económicamente lo define como “prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”

2.4.2. Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente.

Calidad referida a la producción de bienes y servicios con cero defectos o ciclo permanente de mejora continua (Hitt Ireland y Hoskisson, 2008).

Desde la perspectiva estratégica “calidad es el resultado de la forma en que la empresa realiza sus actividades principales (logística interna, operaciones, logística externa, marketing y ventas, servicio) y las de apoyo (adquisiciones, desarrollo tecnológico, administración de recursos humanos e infraestructura de la empresa) (HITT et al., 2008).

Para los clientes la calidad, es cuestión de que algo haga todo lo correcto, en relación con las medidas del desempeño que les importan en base a la amplia gama de dimensiones de la calidad del servicio como:

- Puntualidad, que se lleve a cabo dentro del período prometido.
- Cortesía, que se desempeñe con amabilidad.
- Consistencia, brindar a todos los clientes experiencia similares todas las veces.
- Comodidad, fácil acceso para los clientes.
- Totalidad, todos los servicios que se requieran.
- Precisión, desempeñado de forma correcta todas las veces.

(Hitt et al., 2008)

La calidad solo es posible cuando es apoyada por los directivos de la empresa.

La Escuela Nórdica encabezada por Grönroos Gummesson y Lehtinen creadora del denominado modelo de la imagen que enfoca el concepto de calidad del servicio desde el punto de vista del producto. En este modelo la calidad percibida por el cliente es el resultado de la relación entre tres componentes:

- La calidad técnica o dimensión técnica del resultado se refiere, qué servicio recibe el cliente, siendo susceptible de ser medida por la empresa y de ser evaluada por el cliente.
- La calidad funcional o dimensión funcional de los procesos, se ocupa de “como” se traslada el servicio al clientes.(Camison et al., 2007).
- La imagen corporativa, la calidad técnica y la calidad funcional unidas configuran la imagen de calidad que se intenta comunicar a los clientes potenciales.

La escuela norteamericana ha enfocado la definición de la calidad del servicio desde la óptica de la percepción de los clientes. Cuando los clientes no reúnen o no tienen información completa sobre las características de la calidad de un producto la valoración de la calidad del producto se distingue por:

- Basarse más en la percepción (subjetiva) por el cliente del desempeño del producto que en la información (objetiva).
- Basarse tanto en los atributos intangibles como en las características tangibles del producto.

La medición de la calidad basada en la percepción del cliente comporta agregar a las características que definen la calidad, tanto variables tangibles como atributos intangibles (según LOEWE la propia calidad, el prestigio, la modernidad, el estilo propio e identificable, el servicio y el precio justo). (Camison Cruz y Gonzales, 2007).

Las dimensiones de la calidad de servicio según Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990 son:

- Elementos tangibles: tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.
- Fiabilidad, entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.

- Capacidad de respuesta, que determina poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez.
- Seguridad, que engloba los criterios de:
 - Profesionalidad, que alude posesión por las personas de las actitudes y aptitudes necesarias para la prestación correcta el servicio.
 - Cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con que el cliente es tratado por el personal de contacto.
 - Credibilidad, indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.
 - Seguridad, para descartar que existan peligros, riesgos o dudas.
 - Empatía, donde se recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario (Camison et,al., 2007).

Modelo no confirmatorio sustractivo de expectativas (Cadotte, Woodruff y Jenkins 1987) parte del concepto de calidad del servicio como el grado de ajuste entre las expectativas de servicio (lo que el cliente desea o espera del servicio) y la percepción final del resultado del servicio por el cliente.

2.4.3. Cadena de valor.- Se refiere a la “Idea de que una empresa es una cadena de actividades para transformar los insumos en productos que los clientes valoran” (Hill y Jones, 2011).

El proceso de transformación implica la realización de actividades primarias y de soporte que agregan valor al producto.

2.4.3.1. Actividades primarias de la cadena de valor.

Diseño, creación y entrega del producto, su marketing y su servicio de soporte y de pos venta; se dividen en cuatro funciones: Investigación y desarrollo, producción, marketing y ventas y servicio al cliente.

- **Investigación y desarrollo.** Se relacionan con el diseño de los productos y los procesos de producción.
- **Producción.** Tiene que ver con la creación de un bien o un servicio.

- **Marketing y ventas.** Crea valor al descubrir las necesidades de los clientes y comunicárselas a la función de investigación y desarrollo de la empresa, la cual puede diseñar productos que satisfagan mejor esas necesidades.
- **Servicio al cliente.** La función de servicio en una empresa es ofrecer servicio y soporte pos venta crea valor al resolver los problema de los clientes y apoyarlos después de haber comprado el producto.

2.4.3.2. Actividades de soporte de la cadena de valor.

“Ofrecen insumos que permiten que se lleven a cabo las actividades primarias se dividen en cuatro funciones. Administración logística, recursos humanos, sistemas de información e infraestructura

- **Administración de materiales** (logística). Controla la trasmisión de materiales físicos a lo largo de la cadena de valor, de las compras y la producción hasta la distribución. La eficiencia con la que se lleve a cabo puede disminuir de manera significativa los costos, con lo que se crea más valor.
- **Recursos humanos.** Hay varias formas en que la función de recursos humanos puede ayudar a una empresa a crear más valor, asegura que la empresa tiene personas hábiles para realizar sus actividades creadoras de valor de manera eficaz, también es tarea de la función de recursos humanos asegurar que las personas estén capacitadas, motivadas y compensadas de manera adecuada a fin que realicen sus tareas de creación de valor. Si los recursos humanos funcionan bien la productividad aumentara (lo cual reduce costos) y mejorará el servicio al cliente (incrementará la utilidad del producto) por lo tanto la empresa podrá crear más valor. ”(Hill et al., 2011)
- **Sistemas de información.** “Los sistemas de información “son sistemas electrónicos para administrar inventario, rastrear ventas, rastrear llamadas perturbadoras, fijar precio de productos, venderlos, manejar preguntas de servicio al cliente, estos cuando están a una a dos a las características comunicativas de internet, mantienen la promesa de ser capaces de mejorar la eficiencia y eficacia con las cuales la empresa maneja sus otras actividades de creación de valor” (Hill et al., 2011).

- **Infraestructura de la empresa.** Es el contexto empresarial dentro del cual suceden todas las demás actividades creadoras de valor: la estructura organizacional, los sistemas de control y la cultura de la empresa. También se considera a la alta dirección por que ejerce influencia en la conformación de aspectos corporativos antes mencionados, de hecho los altos directivos dan forma a la estructura de la empresa y al desempeño de todas las actividades creadoras de valor”(Hill et al., 2011).

2.4.4. Ventaja Competitiva

GRAFICO 01: Elementos constitutivos de la ventaja competitiva



Estos cuatro factores ayudan a la empresa a desarrollar y conservar su ventaja competitiva. La superioridad en la eficiencia, la calidad, la innovación y la capacidad de respuesta al cliente estas competencias genéricas permiten a una empresa primero diferenciar su oferta de productos y ofrecer más utilidades a sus clientes y segundo reducir la estructura de costos.

2.4.5. Eficiencia.- “Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados” (Hill et al., 2011).

Eficiencia, “es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos” (Koontz y Weihdrich, 2001).

Eficiencia, “Es la cantidad de insumos que se necesitan para producir un producto o servicio determinado; es decir eficiencia = producción/insumos. Es decir cuánto más eficiente sea una empresa menores insumos y tiempo utilizará para fabricar un producto o brindar un servicio determinado” (HILL y JONES, 2011).

2.4.6. Calidad como excelencia y confiabilidad.- “Un producto tiene calidad superior cuando los clientes o usuarios perciben que los atributos de un producto o servicio le proporcionan una mayor utilidad que los atributos de los productos o servicios de los de la competencia” (HILL y JONES, 2011)

“Cuando los clientes evalúan la calidad de un producto, observan dos tipos de atributos: aquellos relacionados con la calidad como confiabilidad y desde la perspectiva de la calidad como excelencia. Entre éstos atributos tenemos el diseño y estilo del producto, su atractivo estético, sus características y funciones y el nivel de servicio asociado a la entrega del producto

2.4.7. Calidad como confiabilidad, según Hill y Jones, (2011) “Un producto es confiable cuando el trabajo para el que ha sido diseñado se hace bien, de manera consistente y rara vez se descompone, la confiabilidad, aumenta la utilidad para el consumidor y, por lo tanto el precio también se eleva.

2.4.8. Innovación.- “La innovación se refiere al acto de crear nuevos productos o procesos. Existen dos tipos principales de innovación: de productos y de procesos” (Hill et al., 2011)

“La innovación de productos, es el desarrollo de productos nuevos para el mercado o que tienen atributos superiores a los productos existentes, se crea valor al crear nuevos productos o mejorar las versiones existentes, por lo tanto los clientes lo perciben como de mayor utilidad, con los que aumenta las opciones de fijación de precios mayores por la empresa”. (Hill et al., 2011)

La innovación de procesos, es el desarrollo de un nuevo proceso de para elaborar productos o servicios y brindarlos a los clientes; permiten a una empresa crear más valor al reducir costos de producción” (Hill et al., 2011).

2.4.9. Capacidad de respuesta al cliente.- “Para lograr una mayor capacidad de respuesta hacia los clientes, una empresa debe darles lo que quieren, cuando lo quieren y al precio que estén dispuestos a pagar, siempre y cuando la rentabilidad de la empresa no se vea comprometida” (Hill et al., 2011) poder hacer mejor trabajo que sus competidores para identificar y satisfacer las necesidades de los mismos. Estos entonces atribuirán más utilidad a sus productos, lo cual creara una diferenciación basada en la ventaja competitiva.

Otro factor que predomina en cualquier análisis de la capacidad de respuesta al cliente la necesidad de adaptar bienes y servicios a las demandas únicas de los clientes individuales o grupos de clientes (Hill et al., 2011).

Un aspecto de capacidad de respuesta al cliente que ha llamado cada vez más la atención es el tiempo de respuesta al cliente: el tiempo que tarda en entregarse un bien o en desarrollarse un servicio.

2.4.10. Enfoque en el cliente.- Una empresa no puede responder a las necesidades de sus clientes a menos que sepa cuáles son estas necesidades. Por lo tanto, el primer paso es para desarrollar una capacidad de respuesta superior al cliente es motivar a la empresa para que se enfoque en ellos (Hill et al., 2011).

Los medios para lograr el enfoque en el cliente son demostrar liderazgo(debe comenzar desde el nivel más alto de la organización , un compromiso de la superioridad, una

declaración de misión que anteponga los intereses de los clientes genera cambios en la actitud de los empleados de toda la empresa), dar forma a las actitudes de los empleados (todos los empleados deben ver al cliente como eje de su actividad y estar capacitados para enfocarse en el sin importar la función que cumpla marketing, manufactura, investigación y desarrollo o contabilidad debe lograrse que los empleados piensen como clientes ella es la mejor forma de incrementar la calidad de la experiencia de un cliente con la empresa.) y usar mecanismos para llevar clientes a la empresa “conozca a su cliente”. Conocer al cliente exige que escuchen lo que sus clientes tienen que decir, significa llevar sus opiniones al solicitar su retroalimentación acerca de los bienes y servicios de la empresa y al desarrollar sistema de información que comuniquen la retroalimentación a las personas relevantes (Hill et al., 2011).

2.4.11 Tiempo de respuesta.- Dar a los clientes lo que desean cuando lo desean requiere de una velocidad de respuesta ante las demandas de los clientes, para obtener una ventaja competitiva la empresa debe responder a las demandas con gran rapidez (Hill et al., 2011), vivimos apurados donde el tiempo es una mercancía valiosa y mucho más es la vida cuando se trata de atender emergencias (Hill et al., 2011).

2.4.12. Sistemas de Control Estratégico.- Son los principales mecanismos de gobierno establecidos en la empresa para reducir la magnitud del problema de agencia entre los diferentes niveles administrativos .estos sistemas son el establecimiento formal de objetivos, la medición y los sistemas de retroalimentación que permiten a los administradores evaluar si una empresa está ejecutando las estrategias necesarias para maximizar su rentabilidad logrando superioridad en eficiencia, calidad, innovación y capacidad de respuesta al cliente (Hill et al., 2011).

Un sistema de control eficaz debe tener las siguientes características debe ser lo suficientemente flexible para permitir a los administradores responder según sea el caso a los acontecimientos inesperados, ofrecer información exacta por lo tanto dar un panorama verdadero del desempeño organizacional y ofrecer a los administradores información de una manera oportuna debido a que tomar decisiones con base en información caduca es una receta para el fracaso (Hill et al., 2011).

2.4.12.1. Tipos de sistemas de control estratégico.

- **Control de personal.-** “Es el deseo de influir y moldear el comportamiento de una persona en una interacción cara a cara en busca de las metas de una empresa, el tipo más evidente es supervisión directa de un gerente de alto nivel en la jerarquía (Hill et al., 2011).
- **Control de resultados.-** “Es un sistema en el que los administradores estratégicos estiman o pronostican metas de desempeño adecuadas para cada división, departamento y empleado y después miden el desempeño real en relación con esas metas. el sistema de recompensas de una empresa está vinculado al desempeño en función de esas metas, así que el control de resultado ofrece una estructura de incentivos, para motivar a los empleados de todos los niveles de la organización”(Hill et al., 2011).
- **Control del comportamiento.-** “Es el control mediante el establecimiento de un sistema exhaustivo de reglas y procedimientos para dirigir las acciones o el comportamiento de divisiones funciones e individuos. La finalidad es estandarizar la forma o los medios de lograrlas. Las reglas que estandarizan el comportamiento hacen que los resultados sean previsibles, si los empleados siguen las reglas entonces las acciones se realizan y las decisiones se manejan de la misma forma, el resultado es la previsibilidad y la exactitud la finalidad de todos los sistemas de control”. (Hill et al., 2011).

2.4.13. Diseño organizacional .- “Es el proceso de decidir la forma en que una empresa debe crear, usar y combinar la estructura organizacional, los sistemas de control y la cultura para implementar con éxito un modelo de negocio” (Hill et al., 2011).

2.4.14. Estructura organizacional.- “Asigna a los empleados tareas y funciones específicas creadoras de valor y establece como estas tareas y funciones deben estar vinculadas de tal forma que aumenten la eficiencia, calidad innovación y capacidad de

respuesta al cliente, competencias distintivas que desarrollan la ventaja competitiva el fin de la estructura organizacional es coordinar e integrar los esfuerzos de los empleados de todos los niveles” (Hill et al., 2011).

2.4.15. Cultura organizacional.- Conjunto específico de valores y normas compartidos por las personas y los grupos dentro de la organización y que controlan la forma en que interactúan entre ellas y los grupos de interés fuera de la organización, la cultura organizacional es la forma en que la empresa puede hacer algo: describe las formas características (“esta es la forma en que actuamos aquí”) en la que los miembros de una organización trabajan. (Hill et al., 2011).

Los valores de la organización son creencias e ideas acerca de qué tipo de metas deben perseguir sus miembros y el tipo adecuado de estándares de comportamiento que deben tener para lograr estas metas.

La cultura organizacional de la Policía Nacional del Perú, está enmarcada en dos entornos:

- Entorno general.- Es el ambiente que incluye todos los factores y condiciones que se encuentran fuera de la organización de la PNP, que influyen en sus valores, características, y símbolos; así como, en la orientación de sus actividades y el cumplimiento de su misión.
- Entorno específico.- Es la parte del ambiente directamente relacionada con la consecución de las metas organizacionales de la PNP, que son la eficacia de la operatividad policial, la solvencia de la logística y la tecnología policial, el desarrollo de la educación policial y la máxima cobertura y atención del bienestar policial. También incide en los valores, las características y los símbolos que conforman la cultura organizacional de la PNP.

2.4.16. Problema de la agencia.- “Los problemas pueden surgir si los agentes y los principales tienen metas diferentes y si los agentes realizan acciones que no son el mejor interés de sus principales. Los agentes pueden hacer esto debido a que existe una asimetría en la información entre el principal y el agente: los agentes casi siempre tienen

más información acerca de los recursos que están administrando que el principal. Los agentes sin escrúpulos pueden aprovecharse de cualquier asimetría en la información para engañar a los principales y maximizar sus intereses a expensas de estos.

La asimetría de la información entre principales y agentes no es necesariamente algo negativo, pero puede dificultar a los principales medir el desempeño de un agente, por tanto, los principales no pueden saber de cierto si los agentes actúan en su beneficio no pueden tener la certeza de que los agentes están usando los recursos que les han confiado de manera eficaz y eficiente como sea posible, los principales en cierto grado tienen que confiar en que sus agentes harán lo correcto, esta confianza no es ciega pues los principales implementan mecanismos cuyo propósito es monitorear a los agentes, evaluar su desempeño y si fuese necesario aplicar acciones correctivas”. (Hill et al., 211)

2.5 ADMINISTRACIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA.

2.5.1. Gestión financiera.- Consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para su funcionamiento.

Los recursos son el líquido vital de las empresas. Estas deben tenerlos para poder operar y también deben protegerlos debido a su valor para sus competidores. Deben además utilizarlos con efectividad para poder crear valor para los clientes y aventajar a sus competidores, el capital financiero es un recurso fundamental para todas las organizaciones por lo que deben ser usado son toda la sabiduría (Hitt, Ireland y Hoskisson 2008).

2.5.2. Administración financiera. ”Se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente, entonces la función de los administradores financieros en lo tocante al toma de decisiones se pueden dividir en tres áreas las decisiones de inversión, las de financiamiento y la de la administración de los activos” (Van Horne y Wachowicz, 2002).

2.5.3. Capital Humano.- “Se refiere a las capacidades, el conocimiento, las habilidades y experiencia de los empleados y administradores individuales de una compañía” (Dess, Lumpkin y Eisner, 2010).

Atraer al capital humano, El primer paso en el proceso de crear un capital humano de gran calidad es el control de los insumos: atraer y seleccionar a la persona correcta.

Desarrollo del capital humano, reclutar la talento y esperar que su habilidades y capacidades funcionen durante el tiempo de su contrato no es suficiente se requiere ofrecer capacitación y desarrollo en todos los niveles de la organización; además se debe fomentar la participación generalizada, la transferencia de conocimiento, vigilancia y seguimiento al desempeño de los empleados y evaluación del capital humano.

Retención del capital humano, los líderes proporcionan el entorno laboral y los incentivos para evitar que los empleados y administradores productivos quieran marcharse o utilizar los medios legales como contratos de exclusividad; las empresas requieren impedir que la información valiosa o sensible salga de ellas.

La administración de recursos humanos, agrupa las actividades de planeación, análisis de puestos, reclutamiento, selección, socialización y capacitación, diseño del puesto de trabajo, evaluación del desempeño, remuneración y desarrollo. (Hitt, Black y Porter, 2006)

- **Planeación.-** Tiene que ver con la evaluación de las necesidades futuras de recursos humanos, la determinación de la disponibilidad del tipo de gente que se necesita (suministro) y la creación de planes de como satisfacer la necesidad.
- **Análisis de puestos.-** tiene que ver sobre todo con la determinación del alcance e intensidad de los puestos de trabajo, así como los requisitos en cuanto a capacidad, habilidad, y conocimiento que las personas deben tener para ejecutar su trabajo.
- **Reclutamiento.-** Tiene que ver con determinar en qué consiste el conjunto de características deseables de un candidato y atraerlo a puestos específicos dentro de la organización.

- **Selección.-** Una selección exitosa es función de la planeación, el análisis y el reclutamiento eficaces así como de la aplicación de técnicas de selección adecuadas (es los procesos de selección que diferencia entre quienes tendrán más éxito en el puesto y quienes tendrían menos). (Hill et al., 2006).
- **Capacitación.-** Así como las primeras experiencias en la vida forman el carácter, la personalidad y la conducta de los individuos, las primeras experiencias en capacitación y socialización conforman aspectos que afectan la probabilidad de que las nuevas contrataciones permanezcan en la empresa; e grado en que se desempeñan y el grado en que desarrollan todo su potencial, brinda al empleado las aptitudes técnicas, interpersonales o conceptuales (Hill et al., 2006).

Elementos fundamentales de la capacitación, son:

- ✓ Inspirar y motivar a la gente con una misión o propósito.
- ✓ Delegar facultades a los empleados de todos los niveles
- ✓ Acumular y compartir el conocimiento interno.
- ✓ Reunir e integrar la información externa.
- ✓ Desafiar el statu quo y permitir la creatividad.

(Dess, Lumpkin y Eisner 2010)

- **Diseño del Puesto de trabajo.-** Se centra en estructurar o reestructurar los componentes fundamentales del puesto (que componentes deben colocarse juntos y como deben armonizarse para mejorar el desempeño) (Hill et al., 2006).
- **Evaluación del desempeño.-** Tienen que ver con el establecimiento de objetivos estándares de desempeño, medición del desempeño contra dichos estándares y brindar retroalimentación a los empleados en relación con tales mediciones y evaluación (Hill et al., 2006).
- **Remuneración.-** tiene por función principal retener y maximizar el desempeño de los empleados una vez que ingresan a la organización, los premios están destinados para estimular conductas que se desean y los sistemas de recompensas deben vincularse con la estrategia de la empresa. (Hill et al., 2006)
- **Sistema de carrera y desarrollo.-** Una de las motivaciones más poderosas para que la gente se una a las organizaciones y logre sus objetivos es la oportunidad de crecer y desarrollarse en ella. (Hill et al., 2006)

2.6. BASES TEÓRICAS.

2.6.1. La Administración

- La palabra administración viene del Latín AD (dirección para, tendencia para) y MINISTER (subordinación u obediencia).
- La administración está definida en varias formas de acuerdo a los puntos de vista, valores y comprensión de quién lo define. La gestión administrativa es un proceso intuitivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control.
- El significado y contenido de la administración sufrieron una formidable ampliación y profundización a través de las diversas teorías que se mencionan más adelante.

2.6.1.1. Ideas Básicas.

- La actividad humana tiene a la administración como una de sus áreas más importantes, uno de los campos del conocimiento humano más compleja y llena de desafío.
- Actividad basada en el esfuerzo inteligente y coordinado de los hombres, adaptada eficientemente permite conseguir objetivos comunes.
- La tarea fundamental es tomar decisiones mediante las personas.
- Tomar decisiones es hacer que las personas produzcan en una organización.
- Las organizaciones son entes que desarrollan actividades de múltiples naturalezas, tienen sus propias características.
- El administrador asume una conducta propia, no es juzgado por el conocimiento de las funciones, sino por la forma en que ejecuta su trabajo y los resultados que obtiene en base a los recursos.
- Julián Huxley, considera que los cambios son grandes tendencias, por la que atraviesa la humanidad y que si la organización no se adapta se autodestruye.

2.6.1.2. Enfoque Clásico.

Las ideas originarias del enfoque clásico de la administración se remontan a las consecuencias generadas por la Revolución Industrial y tienen su punto de partida en dos hechos importantes:

- El Crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas.
- La necesidad de incrementar la eficiencia y la competencia.

Los pioneros de la administración son, el americano Frederick W. Taylor quien desarrollo la llamada Escuela de la Administración Científica, cuyo fin fundamental era aumentar la eficiencia de la industria mediante la racionalización del trabajo y el francés Henry Fayol, quien desarrolló la Escuela de Anatomía y Fisiología de la Organización, cuyo fin era aumentar la eficiencia de las empresas a través de su organización y de la aplicación de principios generales de administración con bases científicas. Estas ideas constituyeron la base de la llamada teoría clásica o teoría tradicional de la administración, cuyos postulados sirvieron de base para el desarrollo posterior de la ciencia administrativa.

2.6.1.3. Aplicación en la organización racional del trabajo.

- **Enfoque de Taylor**, (Administración Científica), es un enfoque de abajo hacia arriba, es decir parte del estudio de los operarios y sus cargos y va hacia el estudio de la organización. Defiende el pluralismo en la organización.
- **Enfoque de Fayol**, parte del estudio del todo (la organización) y baja al estudio de las partes, (las tareas). Partidario de la centralización.

2.6.1.4. Principios Generales.

Considera que la administración como toda ciencia se debe basar en leyes, normas o principios de carácter funcional, diferentes a las leyes de las ciencias naturales.

Estos principios generales, según Fayol son:

- **El Principios de la división del trabajo.-** Tiene como base la especialización y la necesidad de descomponer una tarea mayor en tareas menores con el objeto de hacerla mejor.
- **El Principio de la autoridad y responsabilidad.** Constituyen funciones complementarias, pues la responsabilidad es consecuencia de la autoridad.
- **El Principio de la disciplina.-** Esta referido al respeto a determinadas condiciones pre establecido, que son base para el orden y la producción.
- **El Principio de la unidad de mando.-** Significa que un trabajador solo debe recibir órdenes de un solo jefe, evita la confusión y las duplicaciones.

- **El Principio de Dirección.-** Significa la presencia de un trabajo dirigido hacia el logro de un solo objetivo común y un solo mando para lograrlo.

2.6.1.5. Habilidades necesarias del administrador en el proceso administrativo.

- **Técnica:** Consiste en utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de sus tareas específicas a través de su instrucción, experiencia y educación.
- **Humana:** Capacidad y discernimiento para trabajar con personas, comprender sus actitudes, motivaciones y aplicar liderazgo eficaz.
- **Conceptual:** Es la capacidad para comprender las complejidades de la organización global y el ajuste del comportamiento de la persona dentro de la organización.

2.6.1.6. Procesos de la Administración

Planificación: Dentro de ella puntualizamos acciones como: diseño, diagnóstico, objetivos, metas, estrategias, presupuesto, planes, programas, proyectos.

Organización: Establecemos: Funciones estructura, cargos, métodos, procedimientos, sistemas.

Dirección: Toma de decisiones, delegar funciones, desconcentra y descentraliza.

Coordinación: Se plasma a través de coordinaciones en: comités, comisiones, equipos de trabajo.

Control: Acciones de supervisión, evaluación, verificación, orientación, retroalimentación.

2.6.1.7. Jerarquización Legal.

La Constitución Política es la Norma Jurídica Suprema de la Nación denominada Carta Magna o Ley de Leyes, se ubica en la cúspide de la jerarquía de las normas; La Constitución prima sobre cualquier otra disposición jurídica.

2.6.2. La Gestión de la Calidad Total.

La Gestión de la Calidad Total es básicamente una "filosofía" empresarial que se fundamenta en la satisfacción del cliente, es la concepción esmerada del producto o servicio. Es conducir a un grupo humano, toma de decisiones y manejo de información

hacia el logro de los objetivos institucionales (Mejora Continua, Calidad de Servicio, Satisfacción del Cliente)

Componentes esenciales de la gestión

- Planificación de las acciones
- Decisiones de planificación
- Formulación de estrategias
- Visualización de resultados esperados
- Evaluación de la gestión

2.6.3. Liderazgo y Estilo de Dirección

Los líderes ven oportunidades en todo momento y saben aprovechar las pocas oportunidades para destacarse y generar un reconocimiento o simplemente desarrollar su obra adelante.

"Ralph M. Stogdill, en su resumen de teorías e investigación del liderazgo, señala que el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores."

El estilo de dirección, si es el adecuado, facilita que todas las áreas de trabajo de la dirección resulten favorecidas. Cuando el directivo con la autoridad formal, logra que el grupo lo siga de manera voluntaria y que estén dispuestos a dar más de sí, se sienten motivados y recompensados. En ello adquiere gran importancia el estilo de dirección democrático o participativo como aquel que facilita el desarrollo profesional y personal de todos los implicados en el proceso pedagógico profesional.

Max Weber, distingue tres tipos de liderazgo:

- **El líder carismático:** Al que sus seguidores le atribuyen condiciones y poderes superiores a los de otros dirigentes.
- **El líder tradicional:** Que hereda el poder, ya sea por la costumbre de que ocupe un cargo destacado o porque pertenece a un grupo familiar que ha ostentado el poder desde hace tiempo mucho tiempo.
- **El líder legal:** Que asciende al poder por los métodos oficiales, ya sean las elecciones o votaciones, o porque demuestra su calidad de experto sobre los demás.

Esta figura se reconoce comúnmente en el campo de la política y de la empresa privada.

2.6.4. Satisfacción del Cliente.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa.

2.7. Ciudades digitales.

2.7.1. Concepto

Según el manual para el desarrollo de ciudades digitales desarrollado por la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIE) “ciudades digitales son aquellas en las que utilizando los recursos que brindan la infraestructura de telecomunicaciones y de informática existentes como internet brinda a sus habitantes un conjunto de servicios digitales a fin de mejorar el nivel de desarrollo humano, económico y cultural tanto a nivel individual como colectivo”

2.7.2. Fases para lograr una ciudad digital

Según la red iberoamericana de ciudades digitales, las ciudades latinoamericanas han ido adaptándose a la modernidad de manera heterogénea debido a la falta de equipamiento en las ciudades pequeñas y pobres, la baja cualificación del personal burocrático para el uso de las TICs, carencias de asesoramiento y soporte tecnológico y el grado de simpatía por las tecnologías de las autoridades electas. Se pueden distinguir 3 etapas:

➤ **La ciudad cartelera**, Es la ciudad que expone estáticamente sus servicios al ciudadano y le brinda información general, información turística, recaudos necesarios para su gestión.

Es un portal que informa al ciudadano brindándole datos, sus imágenes son coherentes y refuerzan la imagen que se haya construido.

➤ **La ciudad que se gobierna electrónicamente**, es la ciudad que provee servicios y permite cierta interacción con el ciudadano. Ofrece transacciones con el habitante facilitando sus gestiones.

“Evoluciona hacia el portal proveedor de servicios al incorporar un paquete de aplicaciones que permiten prestar algunos servicios administrativos municipales por vía electrónica, Usualmente los servicios pioneros suelen ser aquellos ya digitalizados como los de catastro, censo municipal y tributos

La sistematización y el uso de las redes pueden hacer que trámites tradicionalmente complicados y engorrosos se hagan sencillos, eficientes y le faciliten la gestión al ciudadano y de esta manera elevar su calidad de vida.

➤ **La ciudad 2.0**, Es la ciudad que usa la tecnología para facilitar la convivencia, donde el ciudadano interactúa plenamente. El portal web de esta ciudad 2.0 crea y fortalece la comunidad, es una ciudad que educa y promueve las TICs Una ciudad que se monitorea con y por los ciudadanos

La ciudad 2.0 incentiva los ciudadanos a ser parte activa de su ciudad y a sentirse orgullosos de ella, donde se promueven las encuestas de satisfacción con los servicios públicos, donde se monitorea y se compara, donde es posible hacer benchmarking en tiempo real sobre los servicios municipales

“La ciudad 2.0 ofrece reales posibilidades de renovar la democracia , su gran promesa está precisamente en permitir la evolución de la democracia representativa, que hoy muestra signos de agotamiento, hacia el ideal de la democracia participativa mediante la activación de la ciberciudadanía, el éxito del gobierno electrónico está íntimamente asociado a las políticas nacionales que buscan asegurar el acceso a estas tecnologías mayor cantidad posible de ciudadanos” (Fernández, 2008)

Las ciudades 2.0 son ciudades que enseñan y ponen sus empeños en lograr la masividad. La masividad de internet es clave para construir una ciudad más justa, más igualitaria y más integrada socialmente (Fernández, 2008).

“El gobierno electrónico o e-gobierno constituye una herramienta estratégica, dado su gran potencial para disminuir la brecha existente entre los diversos actores y resulta así la clave para construir la interacción de las redes ciudadanas dentro de la sociedad de la información, tendientes a lograr una mayor participación de los diferentes grupos sociales, en este marco, el gobierno electrónico adquiere la categoría de una nueva formulación del contrato social que brinda mayor transparencia, más información y mejores servicios a la ciudadanía y fundamentalmente profundiza el ejercicio de los derechos y obligaciones de las democracias contemporáneas” (Zubieta-Woodley, 2006)

2.8. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- **Calidad.-** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Diccionario de la RAE).
- **Central computarizada de emergencia 105.-** Subunidad de la PNP encarga de brindar atención al público en casos de emergencia a través de las unidades policiales.
- **Ciudad digital.-** Son aquellas sociedades urbanas en las que el uso de las tecnologías de información y comunicación es masivo.
- **Cultura Organizacional.-** Conjunto de valores y normas dentro de la organización que controlan la forma que interactúan entre ellas y los grupos de interés fuera de la organización.
- **Eficacia.-** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Diccionario de la RAE).
- **Eficiencia.-** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (Diccionario de la RAE).
- **Emergencia.-** Es una situación de salud que se presenta repentinamente, requiere inmediato tratamiento ya que lleva implícita peligro evidente contra la vida, por ejemplo cuando hay pérdida de conocimiento, abundante pérdida de sangre, dificultad respiratoria prolongada, dolor intenso en la zona del pecho, convulsiones, electrocución, asfixia por inmersión, caídas desde alturas(se sospecha que puede haber huesos rotos), accidentes de tránsito, se observa quemaduras severas, se sospecha de heridas profundas en estos casos las personas no pueden manejar la situación y se necesita de los profesionales especializados(médicos, paramédicos bomberos, etc.) para que puedan ocuparse de estas
- **Empatía.-** Facultad de considerar las cosas objetivamente y comprenderlas según el punto de vista del otro. La empatía garantiza el respeto por la otra persona, aun cuando uno no comparte sus opiniones. (Veliz Francisco, 2006)
- **Estrategia.-** La eficiencia con que una organización alcanza sus objetivos y satisface las necesidades de la sociedad, depende de cuan bien realicen su trabajo. (Warren, 1994).

- **Fiabilidad.-** Es la capacidad que debe tener la organización que presta el servicio, brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (Basaldía 2002).
- **Intangible.-** Aquello que no debe o no puede tocarse, los servicios no pueden mantenerse en un inventario, si no se utiliza el total de su productibilidad se pierde para siempre. El usuario participa en la elaboración del servicio. (Almeyda Fernando, 2006).
- **Las Políticas.-** Proporcionan guías a seguir para desarrollar las funciones a las cuales se aplican como una ayuda para tomar decisiones, permite una solución más consistente a los problemas que se presentan y que están cubiertos por las políticas. (Basaldía, 2002).
- **Los objetivos.-** Permiten darle una dirección, perfectamente definidos y conocidos, de modo que sirva como medida del éxito o del fracaso. (Basaldía, 2002).
- **Metas.-** Es un propósito que se expresa, generalmente en unidades físicas de resultados. Puede fijarse metas no cuantificables, es decir descriptibles en el tiempo y el espacio. También se le define como una expresión cuantitativa de los objetivos. (Basaldía, 2002).
- **Objetivo.-** Son aspiraciones, propósitos o resultados a lograr hacia los cuales deben dirigir los intentos de los miembros de una organización de la existencia de una empresa e indican las formas en las cuales se espera que obtenga una ventaja sobre los competidores.
- **Policía Nacional del Perú.-** Institución tutelar del estado responsable del orden interno, público y la seguridad ciudadana así como de brindar seguridad, tranquilidad y velar por la integridad física de las personas y sus bienes.
- **Urgencia.-** Es una situación de salud que se presenta repentinamente pero sin riesgo de vida y puede requerir asistencia médica dentro de un periodo de tiempo razonable, por lo general constituyen accidentes leves y pueden ser controlados hasta la llegada de los médicos, paramédicos, bomberos para su atención.
- **Tecnología de la información.-** A las herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

2.9. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El lograr una comunicación oportuna en una situación de emergencia del ciudadano, se ha convertido en alto grado de dificultad por diversas causas como encontrarse las líneas telefónicas ocupadas, no lograr respuesta a las llamadas telefónicas, no existir cobertura telefónica, etc., situación que causa preocupación y frustración pese a existir instituciones, organizaciones públicas y privadas como serenazgo, compañías de seguros, ambulancias, bomberos, paramédicos, etc.

2.9.1. Área problema

En el país, la falta de una respuesta oportuna, el inadecuado y tardío desplazamiento ante una llamada del ciudadano requiriendo apoyo por una situación de urgencia o emergencia, resulta en una ineficaz e ineficiente rol que desempeña el estado, las instituciones públicas y las organizaciones privadas, conllevando a la pérdida de credibilidad por parte de la colectividad.

La ciudad de Lima, no es distinta a otras del interior del país, por el contrario al ser la capital de la república en ella convergen una serie mayúscula de riesgos al que están expuestos los ciudadanos lo cual resulta entre otras en situaciones de urgencias y emergencias, las cuales no son atendidas o tratadas adecuada ni oportunamente por los componentes del estado.

Para el logro de una respuesta oportuna al requerimiento del ciudadano, el insumo es la información pública integrada, confiable y oportuna, consecuentemente un sistema integrado de información resulta ser un insumo vital no solo para la ejecución de la Central sino también para el monitoreo y evaluación de sus acciones, en la actualidad se encuentra diversificado y cada institución realiza su mejor esfuerzo, resultando algunas actuaciones inoportuna, desfasada en tiempo y en otras generándose la duplicidad de esfuerzos.

2.9.2. Delimitación del problema

La constitución política del Perú establece las funciones de estado para con la ciudadanía, las cuales son incumplidas, generándose en la ciudadanía la necesidad de encontrar un mecanismo que satisfaga su necesidad de atención ante situaciones de urgencias.

Las metrópolis desarrolladas aplican el uso de las tecnologías e información fin de brindar bienestar al ciudadano inmersas en estas situaciones de emergencias, la ciudad de Lima no está lejos de contar con las tecnologías modernas, solo falta otorgarles una adecuada aplicación o administración.

La presente investigación pretende contrarrestar esta situación y evitar retrasos, frustraciones e intereses institucionales, interconectando o instalando una central única de comunicaciones para atender casos de urgencias y emergencia en Lima Metropolitana, a través de un solo número asumida por la Policía Nacional del Perú – PNP, incluyendo en coordinación con los servicios de la municipalidad (serenazgo), Bomberos, Paramédicos, Centros Hospitalarios (ambulancias), Centros asistenciales, entre otros. A través de un diagnóstico situacional de la central computarizada de emergencia 105 PNP, que permita conocer el grado de la calidad de su servicio, analizándose las variables de gestión de administración y calidad del servicio, para determinar la relación entre ambas variables, y si una influye en la otra.

2.9.3. Formulación del problema

2.9.3.1. Pregunta general

- ¿Existe relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de la central computarizada 105, para atender situaciones de emergencia y urgencia?

2.9.3.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo es la gestión administrativa de la central operativa 105 para atender las emergencias y urgencias a toda la población de Lima Metropolitana?
- ¿Cómo es el servicio de calidad que presta la central computarizada Operativa para atender las emergencias y urgencias?

2.10. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.10.1. Objetivo general

- Establecer la relación existente entre el grado de influencia de la gestión administrativa con la calidad de la prestación de servicios de la central computarizada de emergencia 105 (CCE-105)

2.10.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación existente entre los recursos humanos con la calidad de la prestación de servicios de la central computarizada de emergencia 105 (CCE-105)
- Conocer la relación existente entre los recursos financieros con la calidad de la prestación de servicios de la central computarizada de emergencia 105 (CCE-105)

2.11. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

2.11.1. Alcance Espacial.-

El trabajo de investigación alcanzará a toda la población de Lima Metropolitana.

2.11.2. Alcance Temporal:

La investigación propone un modelo de inclusión para que sea aplicado por la colectividad en general, permanentemente y de forma sostenida.

2.11.3. Alcance Social:

Dicha inclusión, va a optimizar los servicios de las instituciones encargadas de la seguridad. Su alcance se puede medir con encuestas que se realice a los representantes de dichas instituciones y a los usuarios.

2.12. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación pretende dar los lineamientos necesarios para brindar un servicio de calidad al ciudadano en su requerimiento de atención a su urgencia o emergencia, salvando sus vidas a tiempo o lograr la inmediatez de las capturas ante la

flagrancia de un hecho delictuoso, sin o con apoyo de otros agentes complementarios a la Policía como Serenazgo u otros para su puesta disposición de la justicia.

Según las estadísticas policiales, del 2004 al 2012 la tasa de homicidio se duplicó de 5.6 a 11.0 (Por cada 100, 000 habitantes), lo que representa una tasa elevada. A partir de allí ha permanecido estable, hasta el 2012 con 9.6 sin haberse reducido.

La inseguridad ciudadana se puede reflejar en la victimización la cual ha ido incrementándose desde el 2004 con 602 denuncias por cada 100 mil habitantes, llegando en el 2012 a 846 a nivel nacional.

El nivel de confianza en la Policía Nacional del Perú se ubicó en 5^{to} lugar con el 30.0 %, tres puntos porcentuales por debajo del promedio en América Latina (33.0 %), lejos de las mejor evaluadas, como las de Uruguay y Chile, con un índice mayor al 40%.

Existe una sensación de inseguridad de la población, la cual reclama pero existe un deficiente servicio policial, generados por la central computarizada de emergencia 105, cuyos aspectos principales están referidos a lo siguiente:

- El inadecuado y tardío desplazamiento del personal policial y de las otras instituciones de seguridad.
- La falta de una respuesta oportuna a las llamadas de auxilio, ha dado lugar a la pérdida de credibilidad por parte de la colectividad con respecto al servicio que brinda la central computarizada 105.
- Mayores gastos del estado para la atención de una emergencia o urgencia al concurrir a un hecho de varias dependencias policiales cuando solo requiere la asistencia de uno de ellos.

Incremento de la delincuencia e inseguridad ciudadana ocupan el primer lugar con 77% en el ranking de los principales problemas que afectan al país, según el diario LA REPUBLICA del 27OCT2013.

La delincuencia ocupa en primer lugar con 73.6% considerado como el mayor problema de Lima, según una encuesta realizada por la ONG LIMA COMO VAMOS publicado por el diario PERU 21 del 17ENE2013, la delincuencia es el mayor problema de los limeños, los ciudadanos sienten temor ya que al salir de sus casas en cualquier momento podrían ser víctimas de un asalto, robo, secuestro o acto de pandillaje.

Incremento de muertes según el diario la REPUBLICA del 22JUL2013 los accidentes de tránsito han ocasionado 288 muertos en Lima metropolitana desde ENE al 18JUL2013 y en ese mismo periodo la delincuencia ha dejado 106 víctimas mortales.

2.13. LIMITACIONES

La presente investigación presenta limitaciones en razón del aspecto organizacional y funcional debido al exceso de celo profesional, de confiabilidad o la reserva en los encargados del cumplimiento de las responsabilidades, así como en la protección contra las acciones de infidencia de las informaciones; en razón de las normas legal escudándose en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Ley N° 27806, en la reserva de la intimidad y protección e inviolabilidad de las comunicaciones, no permiten la identificación e ubicación de las persona que realizan las llamadas a la central de emergencia, lo que genera un (91%) noventa y uno por ciento de llamadas perturbadoras o distractoras.

2.14. FORMULACION DE HIPÓTESIS:

2.14.1. HIPÓTESIS GENERAL:

Existe una relación entre la gestión administrativa con la calidad de la prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)

2.14.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS:

- Existe una relación significativa entre los recursos humanos con la calidad de la prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)
- Existe una relación significativa entre los recursos financieros con la calidad de la prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)

2.15. SISTEMA DE VARIABLES:

- Variable 1 : Gestión Administrativa
- Variable 2 : Servicio de Calidad
- Variable control :

- Sexo : Varones, Mujeres
- Edad : 25 a 32 años

2.16. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Tabla 01: Operacionalización de Variables.

VARIABLE 1	DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICES
GESTION ADMINISTRATIVA	RECURSO HUMANO	Potencial Humano Administración de Personal	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Frecuentemente 5. Muy frecuentemente 6. Siempre
	RECURSO FINANCIERO	Capacitación Presupuesto Generación de Recursos	

VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICES
SERVICIO DE CALIDAD	SATISFACCION DE USUARIOS	Confiabilidad Capacidad de atención Nivel de empatía	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. A veces 4. Frecuentemente 5. Muy frecuentemente 6. Siempre
	EFICIENCIA DE SERVICIO	Uso de implementos informáticos Capacidad para el servicio	
	INFRAESTRUCTURA	Ambientes especializados Dimensión del espacio educativo	

CAPÍTULO 3. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION DEL PROBLEMA

Con el propósito de conocer el estado en que se encuentra el servicio de atención al público se elabora un diagnóstico de la seguridad ciudadana y de las instituciones que se encuentran inmersas en ella.

3.1. DIAGNÓSTICO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL PERÚ

Siendo la inseguridad ciudadana uno de los problemas más álgidos por resolver, se requiere un buen análisis de los indicadores fiables como homicidios, victimización, percepción de inseguridad y nivel de confianza en las entidades:

3.1.1. Situación actual

La seguridad ciudadana es medible a través de la percepción de inseguridad, la violencia y la perpetración del delito, señalándose entre los indicadores más relevantes en importancia para el presente tema de investigación: el homicidio, la victimización y la confianza en las instituciones.

3.1.1.1. Homicidios

Tipificado como delito en el código penal peruano, es la acción de quitar la vida a otra persona, con intencionalidad, dolo y alevosía, es la expresión de mayor violencia en la sociedad. Se presentan en función de una tasa por 100 mil habitantes.

GRAFICO 02: Tasa de Homicidios 2004 - 2012



Fuente: Anuarios Estadísticos PNP 2012

Elaboración: Recursos Propios

Las estadísticas policiales señalan que la tasa de homicidios se elevó de 5.6 % a 11.0%, entre el año 2004 al 2012, permaneciendo estable.

La Policía Nacional del Perú señala que los homicidios ocurridos en la entre los años 2000 y 2008, casi la mitad fueron cometidas por personas a quienes las víctimas conocían:

- 31% perpetrados por delincuencia común y organizada
- 41% a consecuencia de violencia interpersonal (peleas y riñas) e intrafamiliar.

3.1.1.2. Victimización

Es la perpetración de los hechos de violencia o despojo que sufre una persona. Es medible a través de los cuadros estadísticos, sobre todo la de naturaleza patrimonial, se debe tener en consideración que no todas las víctimas del delito presentan denuncias.

GRAFICO 03: Tasa de denuncias de victimización



Fuente: Anuarios Estadísticos PNP 2012

Elaboración: Recursos Propios

Las tasas de denuncias presentadas por el público a la policía, por cada 100,000 habitantes, fueron:

- Entre los años 90 al 95, las más altas 902.2.
- Año 1992 con una tasa de 1170.
- Año 1993 con una tasa de 1255.
- Año 2007 con una tasa de 506, la más baja.
- Año 2012 con una tasa de 846.

En el 2012, la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES), aplicado por el Gobierno del Perú a través del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informa sobre la tasa de victimización personal, por departamentos:

- Cusco (45.5 %)
- Puno (42.0 %)
- Apurímac (41.4 %)
- Tacna (41.2 %)
- Lima (40.0 %)
- Loreto (29.4 %)
- Ayacucho (29.3 %)
- Ica (28.8 %)
- Lambayeque (27.8 %)
- Cajamarca (25.6 %)
- San Martín (20.1 %)
- Amazonas (20.0 %)

Durante el 2012, una tasa del 53.7% de las victimas lo fueron de dos o más actos delictivos, donde el 13% denuncia el hecho ante la autoridad policial y solo al 6.5% de denunciante le brindan buenos resultados, como la detención del agresor o recuperación de sus bienes.

GRAFICO 04: Tasa de delitos registrados según departamentos 2005-2012.

8.7 TASA DE DELITOS REGISTRADOS, SEGÚN DEPARTAMENTO, 2005 - 2012								
(Por cada 10,000 habitantes)								
Departamento	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Total	54.8	54.4	50.6	52.6	55.2	61.7	69.3	84.4
Amazonas	31.0	20.3	20.0	30.5	20.9	15.5	46.3	62.0
Áncash	44.3	48.6	41.0	48.8	51.8	59.4	49.9	49.0
Apurímac	12.8	19.1	25.6	27.0	28.5	31.1	37.2	63.4
Arequipa	60.9	64.2	77.8	87.8	92.2	89.8	95.9	102.1
Ayacucho	37.3	34.2	34.8	35.0	33.0	28.5	57.7	72.9
Cajamarca	10.7	1.7	15.5	21.1	17.8	25.7	23.9	29.8
Callao	83.1	79.4	90.6	90.1	96.4	106.3	117.0	145.0
Cusco	32.8	39.2	32.6	37.9	45.4	50.6	55.2	54.7
Huancavelica	3.3	4.2	0.5	2.4	5.8	12.6	17.2	20.0
Huánuco	14.6	10.6	12.3	12.9	19.5	18.3	17.8	29.3
Ica	61.7	43.9	35.3	44.3	52.7	63.1	62.9	83.4
Junín	30.8	19.9	13.4	28.2	21.5	35.9	51.5	73.4
La Libertad	86.0	78.5	58.0	43.7	46.7	66.2	58.7	63.9
Lambayeque	61.3	78.0	72.1	88.8	119.4	97.3	89.0	82.3
Lima	89.0	86.6	77.7	76.5	78.6	87.2	107.4	133.9
Loreto	23.3	36.6	36.9	40.5	44.6	51.4	36.8	47.4
Madre de Dios	115.0	148.2	124.3	56.5	25.2	40.9	57.3	87.4
Moquegua	56.2	539.0	86.8	74.5	94.6	101.6	109.5	109.1
Pasco	20.1	17.2	11.6	7.2	8.4	8.8	7.1	16.9
Piura	31.5	33.1	32.0	27.3	27.8	36.6	35.1	52.3
Puno	8.0	10.0	12.2	11.6	11.2	11.5	11.9	9.9
San Martín	13.7	21.1	17.9	36.9	21.3	30.9	42.0	40.3
Tacna	67.4	36.9	35.2	62.6	79.6	78.7	78.3	105.3
Tumbes	71.5	78.3	72.5	71.6	73.2	102.3	119.1	173.7
Ucayali	48.8	48.5	64.3	58.0	49.6	66.0	55.6	75.3

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Dirección de Gestión en Tecnología de la Información y Comunicaciones.

3.1.1.3. Confianza en las instituciones.

Este indicativo se efectúa consultando la opinión del ciudadano respecto al grado de confianza sobre el cumplimiento de las funciones de las instituciones en el ámbito de seguridad y justicia, la prevención del delito y las investigaciones y sanciones de los agresores, dado la desconfianza que existe en los miembros de la Policía el 2010 según el

latino barómetro el 23.7 % de la población confía en la Policía Nacional del Perú y el 75.6 tiene poca o no confía ; el 2011 según ciudad nuestra el 28.5% de la población como muy buena o buena la labor policial y el 63.4% la reputo como mala o muy mala en tal sentido se optó por tomar los resultados de las encuestas realizadas por empresas con alta credibilidad.

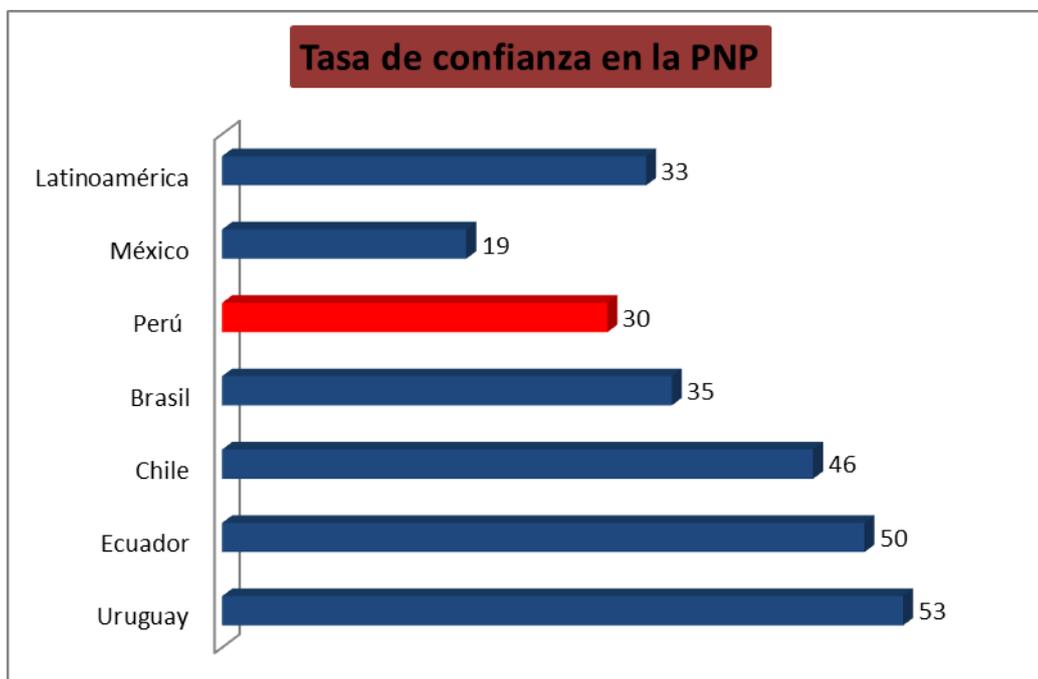
En el año 2012, la encuestadora Ciudad Nuestra, informa sobre una mejora de la confianza ciudadana con:

- Policía Nacional de 28.1 % a 30.8 %.
- Serenazgo de 29.5 % a 34.4 %,

En el año 2013, la encuestadora Ipsos Apoyo, informa una mejora sustantiva en la evaluación del nivel de confianza en la prevención de los delitos:

- Policía Nacional 43 %
- Serenazgo 23 %.

GRAFICO 05: Tasa de confianza en la PNP



Fuente: Anuarios Estadísticos PNP 2012

Elaboración: Recursos Propios

En el indicativo de nivel de confianza, la Policía Nacional del Perú, en comparación con las policías de América Latina muestra una tasa del 30%, ubicándose en el 5to lugar 3% debajo del promedio en América Latina 33%, encontrándose distante a las policías de Uruguay, Ecuador y Chile, que son las mejores evaluadas.

3.1.1.4. Percepción de inseguridad

Se mide consultando a través de encuestas a las personas sobre el temor que sienten ante el riesgo a convertirse en futuras víctimas de un hecho u acto delictivo.

En el Perú, la percepción de inseguridad registraba en el año 2006 una tasa del 60% y en el año 2012 una tasa del 48%, mostrando una considerable mejoría, conforme lo señala el Barómetro de las Américas.

La percepción ciudadana muestra su preocupación ante la delincuencia:

- En el 2002, se convirtió en el tercer problema, después del desempleo y la pobreza.
- En el 2011, su consideraba su principal problema.
- En el 2012, se convierte en su primer problema.

3.2. DIAGNÓSTICO DE LAS CENTRALES DE COMUNICACIONES PARA ATENDER URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LIMA

3.2.1. MUNICIPIOS.

A través del cobro de Serenazgo u Seguridad ciudadana han implementado servicio de videos vigilancia, patrullaje móvil, y central de operaciones, resultando unos con mejores atenciones que otros. Tenemos los casos de:

3.2.1.1. Distrito del Callao

A finales del 2004, en el Callao se creó la Central 105-Callao, una de las más modernas del país. Su instalación fue posible gracias al esfuerzo conjunto de la Jefatura Provincial del Callao y el Gobierno Regional del Callao, que financió el proyecto. Una de las ventajas que tiene esta central es que mantiene el número de acceso gratuito 105, con la diferencia de que cuando la llamada proviene del Callao, entra directamente y por tanto, la atención de emergencias es mucho más rápida.

CUADRO 02: Central Video vigilancia del Municipio del Callao



Fuente: PNP 2012

Asimismo, se instalaron siete cámaras de video-vigilancia en los lugares considerados de alta peligrosidad de la provincia, previa aprobación de los factores técnicos de línea de vista, cobertura y seguridad que se requiere en estos sistemas.

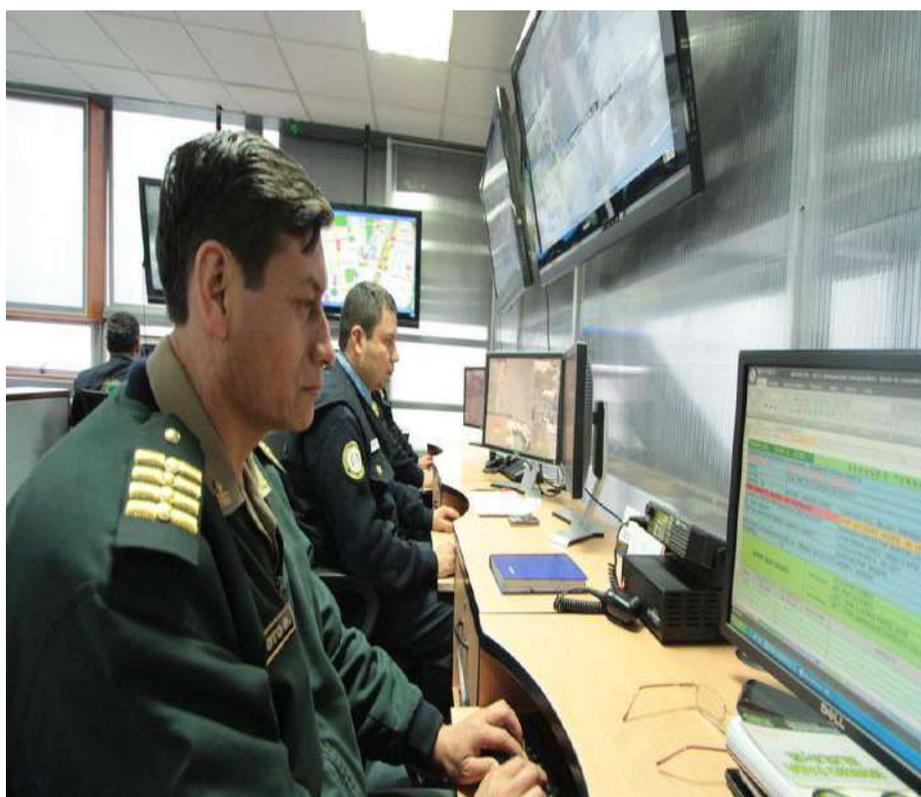
Estas cámaras fueron proporcionadas por la PNP y el costo de instalación fue asumido por el Gobierno Regional. Por ahora no es posible conocer los resultados del trabajo realizado en esta nueva central, pero es de esperarse que aporte fundamentalmente a mejorar la seguridad ciudadana. Estamos seguros de que será así, primero porque permitirá que las denuncias sean atendidas con mayor celeridad; y segundo, porque será una nueva fuente de información para las autoridades sobre cuál es la incidencia criminal en la provincia.

3.2.1.2. Distrito de San Isidro.

Cuenta con 2 centros de Control de Video Vigilancia. Con 102 cámaras en el Centro de Control Acuario para la zona Oeste del distrito, y 47 cámaras en el local de Orión para la

zona Este. Además, se cuenta con 32 nuevas mini cámaras "testigo" ubicadas en los parabrisas de las unidades móviles y 30 cámaras de manos libres para serenos motorizados. Se trabaja de manera coordinada con las comisarías de San Isidro y de Orrantía, así como las dependencias especiales de la Policía Nacional.

CUADRO 03: Central Video vigilancia Municipio San Isidro



Fuente: PNP 2012

Puede observarse que en esta central participa tanto personal de Serenazgo San Isidro como de la Policía Nacional del Perú

3.2.1.3. Distrito San Miguel

Tiene la responsabilidad del servicio operativo ejecutando labores de control y supervisión de los Serenos a pie y motorizado.

CUADRO 04: Central Video vigilancia Municipio San Miguel



Fuente: PNP 2012

3.2.1.4. Distrito Surquillo

Surquillo también posee un sistema geo-referenciado que vale la pena revisar, pues no es el mismo que tienen San Isidro y Miraflores, sino uno desarrollado por la PNP y el Ministerio del Interior

3.2.1.5. Distrito Miraflores

Apuesta por la tecnología. Con el apoyo de la consultora privada internacional Voxiva, la Municipalidad de Miraflores ha implementado una interesante central de atención de denuncias, que además de permitir responder a las llamadas de los vecinos, constituye la fuente principal de acopio de información para el Serenazgo del distrito, que sobre esta base ha construido un mapa de criminalidad bastante confiable. La central de Alerta Miraflores ha sido largamente reconocida en varios eventos nacionales e internacionales, y constituye, según los propios funcionarios de la municipalidad, una herramienta poderosa para las labores de seguridad ciudadana, tiene por función principal accionar las fuerzas operativas de seguridad ciudadana en forma automática e inmediata, en base

a procedimientos establecidos y realiza sus funciones las 24 horas del día, los 365 días del año.

CUADRO 05: Central Video vigilancia Municipio Miraflores



Fuente: PNP 2012

Puede observarse que en esta central participa tanto personal de la Policía Nacional del Perú como de Serenazgo Miraflores.

3.2.2. HOSPITALES Y POSTAS MÉDICAS

En los hospitales el servicio de paramédicos, en nuestro país, no está muy desarrollado, casi no se aplica y cuando se realiza, se maneja en forma privada donde cada clínica maneja sus servicios de paramédicos.

No todos están bien equipados con el servicio de emergencias o urgencias, no todos cuentan con equipos y vehículos de ambulancia adecuada, para poder brindar la atención inmediata ante un requerimiento de emergencia del ciudadano.

- **Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) 106.**

Creado mediante el Decreto Supremo N° 017-2011.-SA del 11DIC2011, con la finalidad de gestionar íntegramente la atención de urgencias y emergencias pre-hospitalarias.

Es un servicio médico integral que permitirá a todas las personas especialmente a las de menos recursos poder recibir asistencia médica oportuna y con calidad cuando se presente una urgencia o emergencia en el lugar donde se encuentre en forma rápida, eficiente y gratuita.

Cuenta para ello con una Central de Regulación Médica o Centro de llamadas en el cual se reciben las llamadas, se califican para su atención con celeridad y se destinan las ambulancias hasta el lugar del hecho y se coordina el traslado de los pacientes hacia los establecimientos de salud si el caso amerita, contando para ello con profesionales de la salud (médicos, enfermeros, técnicos) capacitados y entrenados en la atención de urgencias y emergencias.

3.2.3. COMPAÑÍA GENERAL DE BOMBEROS

El cuerpo general de los bomberos, es una institución privada sin fines de lucro de derecho público, que cuando se le requiere sus servicios, lo realizan directamente en forma voluntaria o cuando les comunican un siniestro. Además debe de detectar fallas y prevenir que estos se agraven o lleguen a consecuencias mayores;

Cuentan con una central de emergencias de servicio voluntario que responde a una llamada de auxilio.

GRAFICO 06: Estadísticas de Emergencias atendidas por el CGB.

Estadística de emergencias atendidas por el cuerpo general de bomberos a nivel nacional 2014:

TIPO DE EMERGENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MA Y	JUN	JUL	AG O	SEP	OC T	NO V	DI C	TOTAL
Incendios	968	822	751	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2544
Fuga de gas licuado	474	371	352	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1201
Emergencias medicas	6050	5391	5760	0	0	0	0	0	0	0	0	18	17219
Rescates	288	223	200	0	0	0	0	0	0	0	0	8	719
Derrame de productos	7	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Corto circuito	103	113	84	0	0	0	0	0	0	0	0	3	303
Servicios especiales	348	387	440	0	0	0	0	0	0	0	0	20	1195
Accidentes vehiculares	1016	898	937	0	0	0	0	0	0	0	0	15	2866
Falsa alarma	123	119	107	0	0	0	0	0	0	0	0	2	351
Otros	169	212	168	0	0	0	0	0	0	0	0	0	549
TOTAL	9546	8542	8802	0	73	26963							

FUENTE: cuerpo general bomberos voluntarios del Perú

El diario Perú 21, el 30 de Abril 2013, informa sobre las emergencias atendidas por el Cuerpo General de Bomberos:

- 617 incendios en Lima y Callao, representa una reducción del 15% respecto al total de siniestros atendidos en el mismo periodo de 2012.
- En enero 2013, atendieron un total de 4,957 emergencias, 20% menos que el 2012.
- La mayoría de ellas fueron de tipo médico, siguiendo los incendios, accidentes vehiculares, fugas de gas, rescates, servicios especiales, cortocircuitos, derrame de productos y desastres naturales.
- las llamadas de falsas alarmas se redujeron en 12,50%.

3.2.4. ANALISIS DE LA CENTRAL COMPUTARIZADA DE EMERGENCIA PNP 105

CUADRO 06: Central Computarizada de Emergencia 105 PNP



Fuente: PNP 2012

3.2.4.1. Estructura Orgánica de la CCE-105

La Estructura Orgánica de la CCE105, es conforme al Manual de Organización y Funciones vigente:

3.2.4.1.1. Órgano de comando

Jefatura

Oficina de Administración

Sección de Apoyo Técnico

Departamento de Comunicaciones DIRTEL

Secciones

Sistema SIGE

Rastreo Vehicular (GPS)

Central Telefónica
Sistema Radial SMARTZONE
Video Vigilancia
CETRACOM

3.2.4.1.2. Órgano de apoyo

Oficina de Administración
Mesa de Partes
Oficina de Trámite Documentarlo
Unidad de Administración de Oficiales
Unidad de Administración de Sub-Oficiales, Especialistas y Empleados Civiles
Unidad de Logística

3.2.4.2. Sistemas de Funcionamiento

La Central Computarizada de Emergencia PNP 105, cuenta con los siguientes Sistemas de Funcionamiento:

➤ **Sistema Informático de Gestión de Emergencias (SIGE).**

Con Base de Datos de Usuario de Telefónica del Perú (Telefonía fija).

Permite Identificar a los que llaman a la Central 105.

Permite efectuar llamadas a los que solicitan apoyo policial.

Posee guías de procedimientos (Planes de Acción) para cada emergencia.

Permite grabar diálogos entre usuarios y personal policial (SICOM).

Genera expedientes por cada llamada de emergencia recibida.

➤ **Sistema Integral de Comunicaciones (SICOM).**

- **Telefonía.**

Con trece (13) troncales RDSI, que genera 26 líneas reales.

Transferencia de Comunicación de Radio -Teléfono.

Permite multiconferencia. Cuenta con dos (02) Líneas NEC7 dos (02) Líneas Analógicas y dos (02) Líneas IP.

- **Radio**

Troncalizado dieciocho (18) TETRA.

Para uso exclusivo PNP VII-DIRTEPOL en Lima y Callao.

- **Convencional**

Sistema que utiliza frecuencia VHF.

Permite ingresar a frecuencias de Instituciones ajenas a la PNP, con autorización (Bomberos, Serenazgo, Defensa Civil, Alerta Médica, etc.).

Sistema de Información Geográfica (GIS).

Sistema de Información Geográfica.

Contiene el Plano digitalizado de Lima y Callao.

Permite ubicar la referencia geográfica de la Emergencia.

- **Sistema de Rastreo Vehicular (SRV).**

- Equipos Computarizados que funcionan con tres (03) satélites.
- Los Satélites captan señales de los terminales GPS de vehículos y emiten pulsaciones en longitud y velocidad.
- Permite mostrar la ubicación de un vehículo o flota de vehículos.
- Permite la apreciación de situación de un vehículo (en movimiento o detenido)
- Permite seguir ruta de recorrido de vehículos.
- Permite la ubicación de Calles, Avenidas y Distritos.

- **Sistema de Vídeo Vigilancia (SVV)**

Cuenta con una Central de Vídeo Vigilancia, monitoreada por personal PNP y que en la actualidad cuenta con CINCUENTA Y NUEVE (59) Cámaras de Vídeo, distribuidas en puntos estratégicos y vulnerables de Lima Metropolitana.

- **Sistema SMARTZONE**

Cuenta con tres sitios de repetición. Morro Solar con 15 repetidoras, La Milla con 10 repetidoras y La Cantuta con 05 repetidoras; además cuenta con un sitio principal de administración en las instalaciones del MININTER.

- **Sistema HF YAESU**

Las comunicaciones HF son aquellas que se realizan para comunicar a localidades de larga distancia. Este sistema Ya es un modelo SYSTEM 757, sintetizados de 1.5 a 30 MHZ, tiene equipamiento antiguo, cuenta con un distorsionador de voz que no es utilizado. Estos equipos son demasiado antiguos.

3.2.4.3. Atención de las llamadas de emergencia

Se realizan de la siguiente manera:

➤ **El Operador**

El encargado de recibir, verificar e identificar la procedencia de las llamadas, las califica y deriva las llamadas a los Coordinadores para que accionen en el campo de su competencia.

➤ **El Coordinador**

El encargado de movilizar los recursos humanos y logísticos de las Unidades policiales, así como de otras instituciones (bomberos, paramédicos), de acuerdo al tipo de emergencia.

3.2.4.4. Guía de Procedimientos.

A fin de brindar un eficiente servicio se ha diseñado una Guía de procedimientos, para atender cada caso de emergencia a la que se tienen que ceñir los Operadores y que se muestra en pantalla durante la atención de la llamada; sin embargo ha habido situaciones donde el personal no ha cumplido con los procedimientos originando las quejas del público usuario.

3.2.4.5. Deficiencias Operacionales.

Se han detectado las siguientes Deficiencias e incidencias negativas en el Sistema Operativo de la CCE- 105:

- La señal de salida de la radio Troncalizado y TETRA "SIMOCO" es deficiente porque el transporte de la señal mediante los enlaces con que cuenta este sistema y la reducida cantidad de repetidoras no le permite tener una gran cobertura, durante una determinada intervención policial.
- La base de datos de GIS (Sistema de Información Geográfica) es antigua, para su utilización correcta se requiere de una actualización permanente que permita contar con las calles nuevas de la ciudad de Lima Metropolitana y Callao.
- La base de datos del SICOM (Sistema de Comunicación) obtenida de Telefónica del Perú, con los abonados inscritos no se encuentra actualizada hasta la fecha.
- Las llamadas de emergencia en algunos casos no ingresan correctamente por la caída del sistema,.

- La falta de disciplina en las comunicaciones, ocasiona demora en la transmisión de las emergencias.
- Inoperatividad de los equipos GPS, impiden el control y desplazamiento de los vehículos policiales más próximos al lugar donde se presenta la emergencia.
- Carencia de un adecuado protocolo de intervención para las atenciones de emergencia.

3.2.4.6. Llamadas Perturbadoras

Existe un significativo número de llamadas telefónicas, catalogadas en su conjunto como "perturbadoras", por tratarse de tipo amenazante, ofensivo, morboso, quejoso, inocente y erróneo; Ocasionan distracción y pérdida de tiempo en los Operadores de turno al congestionar las líneas telefónicas.

El mayor porcentaje de llamadas "perturbadoras" se efectúan desde cabinas públicas, imposibilitando su detección e ubicación, al no disponer en uso del sistema de las empresas telefónicas del medio (Telefónica, Bellsouth y AT&T).

3.2.5. CONCLUSION DEL CAPITULO:

Ante la ausencia de una central computarizada única, la inoperancia de las centrales de emergencia del estado, que tardan en demasía en llegar al lugar de los hechos donde se origina una emergencia o urgencia, el ciudadano se ve obligado a recurrir ante las instituciones privadas con perjuicio de su menoscabado y precaria economía. A fin de optimizar un servicio de atención a las urgencias y emergencias se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El ciudadano no sabe a dónde recurrir a que número telefónico llamar, para que su pedido de socorro y/o apoyo sea atendido con celeridad, eficiencia y con eficacia.
- Romper el mal llamado celo profesional o exclusividad profesional entre las instituciones del estado.
- Cambiar los paradigmas de individualismo por uno colectivo.
- Lograr la coordinación entre las instituciones del estado.

- Aprovechar los equipos de video vigilancia del CCE 105, de las municipalidades, 106 y 116, con la finalidad de brindar una respuesta inmediata al ciudadano.
- El ciudadano ante una urgencia o emergencia, solo tenga que comunicarse con una central única, la cual lo atenderá y movilizará a la entidad que corresponda en el menor tiempo.

CAPITULO 4. BENCHMARKING

4.1. ESPAÑA CENTRAL DE EMERGENCIA 112.

El 112 está pensado para todo tipo de personas, en especial para aquellas que tengan alguna discapacidad. Existe, así, un sistema de atención de emergencias para sordos, que funciona a través de SMS en teléfonos móviles.

El Coordinador de Operaciones del 112 es quien se encarga de diseñar los protocolos de actuación. Aclarando que no son los mismos protocolos de actuación en toda España.

4.1.1. Análisis tecnológico y de punta.

Los operadores de emergencias son el primer filtro del 112. Por ellos pasan todas las llamadas y de ellos depende la resolución inicial del problema.

En el año 2010 el 112 de la Comunidad de Madrid recibió más de 5 millones de llamadas:

- 43% fueron de índole sanitaria.
- 33% de seguridad.
- 04% de extinción y rescate.

Los operadores de emergencias pueden llegar a recibir hasta 300 llamadas en un día. Los días viernes y los sábados por la noche, presentan los picos de mayor actividad. **Tienen turnos de 8 horas y no deben trabajar más de dos horas seguidas.**

4.1.2. La jerarquía en la sala.

La Sala Central es el centro neurálgico del edificio. Pensado para ofrecer un mejor servicio y rebajar los niveles de estrés y ruidos.

La Sala se estructura jerárquicamente, del nivel más bajo al más alto, del siguiente modo:

- **Operador de emergencias**, cuyo principal cometido es atender, catalogar y distribuir las llamadas recibidas en el servicio 112.
- **Ayudante de supervisión**, quien vela por el orden y el buen funcionamiento en la atención de llamadas acorde a los procedimientos establecidos.

- **Supervisor de emergencias**, quien debe supervisar la actividad desde el punto de vista organizativo, funcional y operativo.
- **Jefe de Sala**, que es la persona encargada de efectuar el control y seguimiento de las operaciones, resolviendo y gestionando las incidencias que puedan producirse en la prestación del servicio.

4.1.3. El área de crisis

Alrededor de la Sala Central y un piso por encima, es el lugar donde se toman las decisiones importantes en situaciones extraordinarias. Aquí han tenido cabida el 11M en 2004, el accidente de Spanair en 2008, las nevadas graves e incluso la boda de los Príncipes de Asturias.

Existen dos criterios fundamentales que determinan si una emergencia se lleva al Gabinete de Crisis: si se ven superados los recursos o dispositivos ordinarios y si derivan en riesgos para la población. En estos casos, es el jefe de sala quien se pone en contacto con el director del centro para establecer el nivel que corresponda. Se distinguen tres niveles básicos:-

- Nivel 1. Alcance municipal
- Nivel 2. Alcance autonómico
- Nivel 3. Alcance nacional

4.1.4. La comunicación de las emergencias.

En paralelo a la gestión de las emergencias se produce la información de las mismas. “En el 112 siempre hay un periodista de guardia las 24 horas, que es el que se traslada al lugar de los hechos y coordina in situ la información, obtiene los datos y los facilita a los medios de comunicación”.

El 112 se ha incorporado recientemente al mundo de las redes sociales. “Es una herramienta para ayudar a los ciudadanos a que se protejan frente a situaciones de emergencia.

4.2. CENTRAL DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DE MEDELLÍN COLOMBIA.

Creada en Octubre del 2011 por la Alcaldía de Medellín que apuesta por la integración tecnológica y la cooperación para potenciar las políticas de seguridad y hacer de esta ciudad un hogar para la vida.

El sistema integrado de Emergencias y Seguridad Metropolitano (SIES-M), proyecto diseñado implementado y soportado por la empresa de para la seguridad urbana (ESU) responsable de coordinar los servicios de emergencias, mejorar sus tiempos de respuesta y reforzar la seguridad urbana en la ciudad .

Este sistema fue creado por la necesidad de mejorar los indicadores de seguridad, dado la elevada tasa de homicidios en el 2011 1649 homicidios, por la obsolescencia tecnológica e inutilización de las instalaciones de vigilancia y respuesta a emergencias y los elevados gastos de mantenimiento, y la **ineficacia del número único de seguridad y emergencia** (NUSE 123)

4.2.1. Análisis tecnológico y de punta

Dotadas de tecnología de punta para la vigilancia, la gestión y almacenamiento de datos, el monitoreo y las comunicaciones cuyo máximo objetivo es responder a las demandas de seguridad o de auxilio de los ciudadanos de Medellín y canalizar su atención a través de los diferentes organismos de seguridad

Mejora de los protocolos de atención y manejo de nuevos sistemas.

Acceso de forma integrada a la información derivada del trabajo de diferentes agentes, siendo los únicos en Latinoamérica que integró a 9 entidades de seguridad y emergencia en un solo sistema tecnológico según afirma Ricardo Salgado Pinzón gerente de la empresa para la Seguridad Urbana (ESU)

Implementación de una red inalámbrica de comunicaciones con cobertura del 90% de la ciudad, cambio de cámaras analógicas por digitales,.

Instalación de 20 centros de monitoreo remoto en las Oficinas de la Policía.

Puesta en funcionamiento de 1300 cámaras de video vigilancia en toda la ciudad.

El software con el que se manejan dichas cámaras es de arquitectura abierta de tal manera que incorpora a 200 referencias de diferentes marcas para la integración de entidades públicas y privadas.

El monitoreo se realiza mediante un sistema de “*video Wall*” integrado por 16 pantallas LED de 70 pulgadas.

EL sistema de cámaras multiplica los ojos de las autoridades civiles y policiales.

Los Centros de Información de Estadística Policial (CIEPS)

Nuevo software para la gestión del Número Único de Seguridad y Emergencia (NUSE 123) gracias a este software la ESU pretende contrarrestar el uso indebido (llamadas perturbadoras) de manera que se reducen los tiempos de respuesta y se optimicen el uso de los recursos disponibles.

4.2.2. Jerarquía en la Sala

Operadores, que atienden mensualmente una media de 800,000 llamadas y de las cuales alrededor del 80% son improcedentes constituyen el primer filtro.

Los operadores que disponen de un programa que permite tipificar los incidentes y distribuir los recursos disponibles por parte de los diferentes agentes entre los que se encuentran:

La Policía Nacional y de Tránsito,

El Ejército

El Cuerpo Técnico de Investigación Judicial.

Los servicios de Atención a Menores y Ayuda Psicosocial

Los Bomberos

La Red hospitalaria Pública

4.2.3. Comunicación de las emergencias

El Centro de Control Automático de Vehículos (CCAV.-S) que permite observar la localización de los coches de patrulla, ambulancias y bomberos para proceder a enviarlos donde se requiera, además cuentan con alarmas comunitarias, señales sonoras o visuales y protocolos que un grupo de vecinos acuerdan seguir ante la detección de un peligro para alertar a los demás..

4.3. CIUDADES DIGITALES

Las mejores Smart city de América Latina ha sido mediante la aplicación de la metodología de rueda de ciudades inteligentes, seleccionando las cuatro siguientes ciudades:

- **Río de Janeiro (Brasil).**- Como consecuencia de las muertes ocurridas en las favelas durante unas fuertes lluvias, organizan un centro de operaciones integradas, formado con el apoyo de IBM, que permite monitorear en tiempo real asuntos como meteorología, seguridad, tráfico y emergencias, mediante el uso de sensores en las laderas, combinadas con datos meteorológicos y nuevas herramientas de comunicación,
- **Curitiba (Brasil).**- Pionera en la región al adoptar una planificación urbana inteligente e introduciendo nuevas soluciones de tránsito. El ex alcalde Jaime Lerner, se le atribuye la invención de los sistemas tipo BRT (Bus Rapid Transit), que está interconectándose con un nuevo sistema de tren ligero.
- **Medellín (Colombia).**- **Desarrollado en la página 63.**
- **Montevideo (Uruguay).**- Destaca su próspero centro de tecnología y de cultura emprendedora, cuenta con varias universidades fuertes con programas activos para apoyar el emprendimiento tecnológico, lo que ayuda sin duda a que Uruguay sea el mayor exportador de software per cápita de América Latina.

CAPITULO V: DE LA METODOLOGÍA

5.1. TIPO INVESTIGACIÓN.

En la presente investigación se empleó el **método científico cuantitativo**, por ser un procedimiento que permite descubrir las condiciones en que se representan sucesos específicos, caracterizados generalmente por ser tentativo, verificable y de observación empírica.

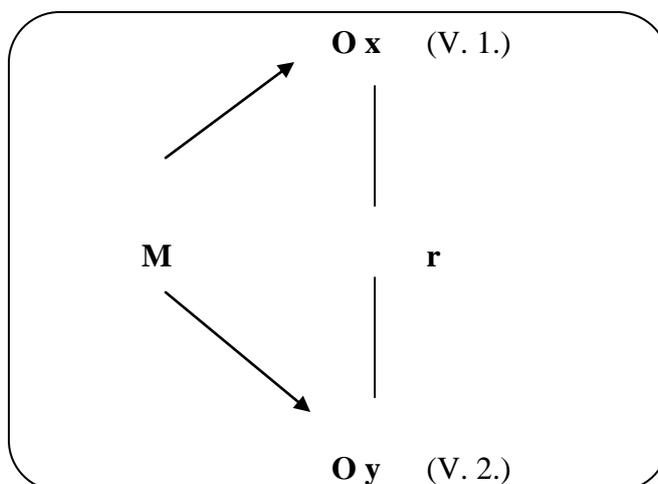
5.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Por el análisis y alcance de los resultados, el diseño que se emplea es:

- **Descriptivo:** Porque para medir las variable de estudio y poder describirlas en los términos deseados, se observara las frecuencias y características más importantes.
- **Correlacional:** A fin de analizar la relación existente entre las dos variables de interés y determinación su correlación.
- **De corte transversal:** (transaccional) Porque la recolección de los datos se realiza en un solo momento, en un tiempo único.

El cual se muestra en el siguiente diagrama:

Tabla 02: Diseño de la Investigación



Denotación:

M	=	Muestra de Investigación
Ox	=	Variable 1: Gestión Administrativa
Oy	=	Variable 2: Servicio de Calidad
r	=	Relación entre variables

5.2.1. Universo

Se considera a todas las personas que residen, laboran o se encuentran de paso en el departamento de Lima, siendo los sujetos activos de riesgos a su integridad, tranquilidad y seguridad, representando a las víctimas potenciales.

5.2.2. Población

Por las barreras encontradas durante el desarrollo de la investigación, el equipo adoptó la decisión de realizar la prueba de campo referente a la recolección de información en la central computarizada de emergencia 105-PNP y no encuestar a los ciudadanos; realizándose un análisis situacional de la seguridad ciudadana cuyos resultados se convierten en información valedera para lograr el fin de la investigación.

¿Por qué se realizó la encuesta personal policial y no al ciudadano?

Se realiza las encuestas al personal policial y no al ciudadano porque el modelo de investigación tenía como unidad de análisis al policía.

Está conformada por todo el personal policial perteneciente a la Central Computarizada de emergencia 105 y la Dirección de telemática y comunicaciones de la Policía Nacional del Perú (Operadores, coordinadores, instructores, mantenimiento y enlaces), comprendiendo un total de 220 efectivos policiales.

5.2.3. Muestra:

Para seleccionar la muestra representativa en la central computarizada 105-PNP, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico.

Cuadro 07: Muestra poblacional

ENCUESTADOS	POBLACION
Operador	78
Coordinador	80
Instructor	25
Mantenimiento	20
Enlace	17
TOTAL	220

Fuente: población –CCE-105

5.2.3.1. Cálculo del tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se ha tenido en cuenta el tipo de variable en este caso cuantitativo con marco muestral conocido, cuya fórmula y procedimiento de aplicación se precisa a continuación.

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

DONDE:

n° = Tamaño de la muestra de una población supuesta finita.

Z = 1.96 al cuadrado (nivel de confianza 95%).

P = 0.05 (proporción esperada al 5%).

q = 0.95 (1-p).

ε = Error de estimación (4%).

REEMPLAZANDO VALORES:

$$Z^2 = 1.96^2$$

$$N = 220$$

$P = 0.05$ con factor de corrección

$Q = 0.95$

$\varepsilon^2 = (0,04)^2$

$$n = \frac{(1,96)^2(220)(0.05)(0.95)}{(0.04)^2(220 - 1) + (1,96)^2(0.05)(0.95)} = 75$$

El resultado de la muestra establece que se puede aplicar la técnica de recolección de datos en un mínimo de setenta y cinco (75) personas.

5.2.4. Técnicas e instrumentos

5.2.4.1. Técnicas o Fuentes primarias

Para el análisis de la calidad de los servicios, gestión administrativa, gestión de recurso financieros y gestión de recursos de personal se utilizaron la técnica de la encuesta como instrumento cuantitativo de la investigación realizada, mediante el uso de un cuestionario aplicados a un grupo de 93 efectivos de la central computarizada de emergencia 105 y de la DIRTEL PNP.

5.2.4.1.1. Técnica de Análisis de documentos y archivos

A través de esta técnica se procede a recoger la información teórica y conceptual sobre las variables de estudio seguridad ciudadana, calidad de servicio, gestión financiera, gestión de personal y gestión de administracion.

5.2.4.1.2. Técnica de la Encuesta

Mediante esta técnica de encuesta, que constituye una técnica cuantitativa de la investigación de instrumentos a través de un cuestionario de preguntas, se procede a la recolección de datos para el registro de la información obtenida de los entrevistados con

preguntas cerradas y alternativas múltiples referidas a la gestión financiera, administración de personal y calidad de servicio.

➤ Aspectos considerados para la elaboración de cuestionarios:

- Elaboración de una plan maestro
- Se consideró la información clara, breve y precisa
- Las preguntas planteadas no tienen ambigüedad.
- Cuestionarios pequeños que no lleven a confusión o dudas.

➤ A la hora de trabajar con los cuestionarios se siguió el siguiente proceso:

- Identificación de los criterios principales variables
- Elección de los cuestionarios pertinentes introduciendo indicadores nuevos
- Elección de las personas a quienes van a estar dirigidos los cuestionarios y de los que se desean recabar información
- Entrega y recojo de cuestionarios
- Reflexión sobre datos aprobados y toma de decisiones

5.2.5. Metodología de trabajo

5.2.5.1. Trabajo de gabinete

Esta actividad se realizó a través de la revisión documental (fichaje para el marco conceptual), el procesamiento y análisis de la información se realiza previo al trabajo de campo.

5.2.5.2. Trabajo de campo

Esta actividad se realizó el día 26 de marzo del año en curso, a las 18.30 hora, con autorización del comandante PNP Manuel Silva Bustamante jefe de servicio de la central 105, durante la lista de revista de presencia física del personal, con la finalidad de obtener en forma directa información, sobre la calidad y gestión administración del 105 para la prestación del servicio a la comunidad, encuesta que se desarrolló en el lapso de cuarenta y cinco minutos, en un solo tiempo efectuado a noventa y tres efectivos policiales,

brindándoseles inicialmente una charla de sensibilización sobre la importancia de esta encuesta para la investigación, recomendando se asuma con seriedad y profesionalismo, peticionando los encuestados la confidencialidad del caso, a fin evitar represalias.

¿Por qué se realizó la encuesta personal policial y no al ciudadano?

Se realiza las encuestas al personal policial y no al ciudadano porque el modelo de investigación tenía como unidad de análisis al policía.

5.2.6. Técnicas y fuentes secundarias

Esta actividad se realizó para obtener información ya elaborada o existente, constituyen algunas entrevistas realizadas a personalidades y/o autoridades de las entidades que conforman la atención a emergencia y urgencias.

5.2.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos

El equipo de investigación para el procesamiento de los datos utilizó una Laptop Sony Vaio VGN-CS170F procesador Core 2 Duo con sistema operativo Windows 7 Ultimate. Los análisis estadísticos se realizaron mediante el programa estadístico SPSS versión 15 y Microsoft Office Excel 2007.

Se elaboraron tablas de distribución de frecuencia y de contingencia para determinar porcentajes para cada variable estudiada.

Se realizó las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por tratarse a una población mayor de treinta personas, a fin determinar si los instrumentos obedecen a la estadística paramétrica o no paramétrica.

Se realizó la prueba de hipótesis mediante el empleo del índice de correlación de Pearson para contrastar la relación entre las variables.

En el factor de correlación se aplica el factor equilibrio o nivel de significancia del 0.05, debido a que no existen antecedentes.

5.3. Confiabilidad de instrumentos

En la presente investigación se determinó el criterio de confiabilidad del instrumento, mediante la ejecución de prueba piloto, en cuyos resultados se realizó el coeficiente de Alfa Cronbach, para determina el grado de consistencia y precisión; la prueba piloto se llevó a cabo en el 105 sobre gestión administrativa y calidad de servicio, la escala de valores está dada por los siguientes valores:

No es confiable	-1	a	0
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Alta confiabilidad	0.9	a	1

Tabla 03: Estadísticos de confiabilidad

Escala	Alfa de Cronbach	N° de Preguntas
Gestión administrativa	0.951	10
Servicio de Calidad	0.968	15

- La variable gestión administrativa presenta alta confiabilidad con un valor del estadígrafo de 0.951 y dentro de 10 preguntas.
- La variable servicio de calidad presenta alta confiabilidad con un valor del estadígrafo de 0.968 y dentro de 15 preguntas.

Conclusiones de la prueba de confiabilidad.

Operacionalizados las variables a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, los instrumentos presentan alta confiabilidad en sus respectivas versiones de reactivos, afirmándose que existen razones suficientes para afirmar que los instrumentos son aplicables.

5.4. Pruebas de normalidad

Antes de realizar la prueba de hipótesis deberemos determinar el tipo de instrumento que utilizaremos para la contrastación, aquí usaremos la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov para establecer si los instrumentos obedecerán a la estadística paramétrica o no paramétrica.

Tabla 04: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.079	93	0.192
Servicio de Calidad	0.090	93	0.056

Sobre la variable gestión administrativa, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor de 0.079 con 93 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0.192, como este valor es inferior a 0.05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la distribución no normal de los valores de la variable gestión administrativa.

Sobre la variable servicio de calidad, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor de 0.090 con 93 grados de libertad, el valor de significancia es igual a 0.056, como este valor es inferior a 0.05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la distribución no normal de los valores de la variable servicio de calidad.

Conclusiones de la prueba de normalidad

Las variables presentan distribución simétrica, por lo que para efectuar la prueba de hipótesis a alcance correlacional se deberá utilizar el estadígrafo de Pearson, al ser exhaustivo para determinar la correlación entre las variables.

5.5. Prueba de hipótesis general

Hipótesis Planteada: “Existe una relación significativa entre el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad de prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.

Hipótesis Nula: “No existe una relación significativa entre el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad de prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.

Hipótesis Estadística

$$H_p : r > 0.205$$

$$H_o : r \leq 0.205$$

$$\alpha = 0.05$$

Denota:

H_p: El índice de correlación entre las variables será superior a 0.205.

H_o: El índice de correlación entre las variables será inferior o igual a 0.205.

El valor de significancia estará asociado al valor $\alpha=0.05$

De los Instrumentos:

En la prueba de normalidad se estableció que se hará uso del índice de correlación de Pearson para determinar el grado de relación entre las variables a efectos de contrastar las hipótesis.

Prueba Estadística.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Muestra: 93, gl=93-2=91

Zona de rechazo de la hipótesis nula: $\{r_{xy} / r_{xy} > 0.205\}$

Tabla 05: Correlaciones al indicativo Servicio de Calidad

Correlación de Pearson	Servicio de Calidad
Gestión Administrativa	0.856
Sig. (bilateral)	0.000
N	93

En la hipótesis general apreciamos que el nivel de correlación es 0.856 puntos, fuerte y positiva, superior a 0.205, y su valor de significancia es inferior a 0.05, es decir que la correlación es directa, fuerte y significativa, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión: Existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que: “Existe una relación significativa entre el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.

5.6. Prueba de hipótesis específica

5.6.1. Prueba de hipótesis específica N°1

Hipótesis Planteada: “Existe una relación significativa entre los recursos humanos y la calidad de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.

Hipótesis Nula: “No existe una relación significativa entre los recursos humanos y la calidad de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.

Hipótesis Estadística

$$H_p : r > 0.205$$

$$H_o : r \leq 0.205$$

$$\alpha = 0.05$$

Denota:

Hp: El índice de correlación entre las variables será superior a 0.205.

Ho: El índice de correlación entre las variables será inferior o igual a 0.205.

El valor de significancia estará asociado al valor $\alpha=0.05$

De los Instrumentos:

En la prueba de normalidad se estableció que se hará uso del índice de correlación de Pearson para determinar el grado de relación entre las variables a efectos de contrastar las hipótesis.

Prueba Estadística.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Muestra: 93, gl=93-2=91

Zona de rechazo de la hipótesis nula: $\{r_{xy} / r_{xy} > 0.205\}$

Tabla 06: Correlaciones al indicativo Recurso Humano

Correlación de Pearson	Recurso Humano
Servicio de Calidad	0,835
Sig. (bilateral)	0,000
N	93

En la hipótesis específica N°1 apreciamos que el nivel de correlación es 0.835 puntos, fuerte y positiva, superior a 0.205 y su valor de significancia es inferior a 0.05, es decir que la correlación es directa, fuerte y significativa, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión: Existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que: “Existe una relación significativa entre los recursos humanos y la calidad de prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105).”

5.6.2. Prueba de hipótesis específica N° 2

Hipótesis Planteada: “Existe una relación significativa entre los recursos financieros y la calidad de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.

Hipótesis Nula: “No existe una relación significativa entre los recursos financieros y la calidad de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.

Hipótesis Estadística

$$H_p : r > 0.205$$

$$H_o : r \leq 0.205$$

$$\alpha = 0.05$$

Denota:

Hp: El índice de correlación entre las variables será superior a 0.205.

Ho: El índice de correlación entre las variables será inferior o igual a 0.205.

El valor de significancia estará asociado al valor $\alpha=0.05$

De los Instrumentos:

En la prueba de normalidad se estableció que se hará uso del índice de correlación de Pearson para determinar el grado de relación entre las variables a efectos de contrastar las hipótesis

Prueba Estadística.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Muestra: 93, $gl=93-2=91$

Zona de rechazo de la hipótesis nula: $\{r_{xy} / r_{xy} > 0.205\}$

Tabla 07: Correlaciones al indicativo Recurso Financiero

Correlación de Pearson	Recurso Financiero
Servicio de Calidad	0,829
Sig. (bilateral)	0,000
N	93

En la hipótesis específica N°2 apreciamos que el nivel de correlación es 0.829 puntos, fuerte y positiva, superior a 0.205, y su valor de significancia es inferior a 0.05, es decir

que la correlación es directa, fuerte y significativa, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.

Conclusión:

Existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que: “Existe una relación significativa entre los recursos financieros con la calidad de prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”, porque esta Unidad policial no está atendiendo a la ciudadanía con calidad es decir con puntualidad, cortesía, consistencia, comodidad, totalidad y precisión.

CAPITULO 6: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

6.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS DIMENSIONES Y VARIABLES

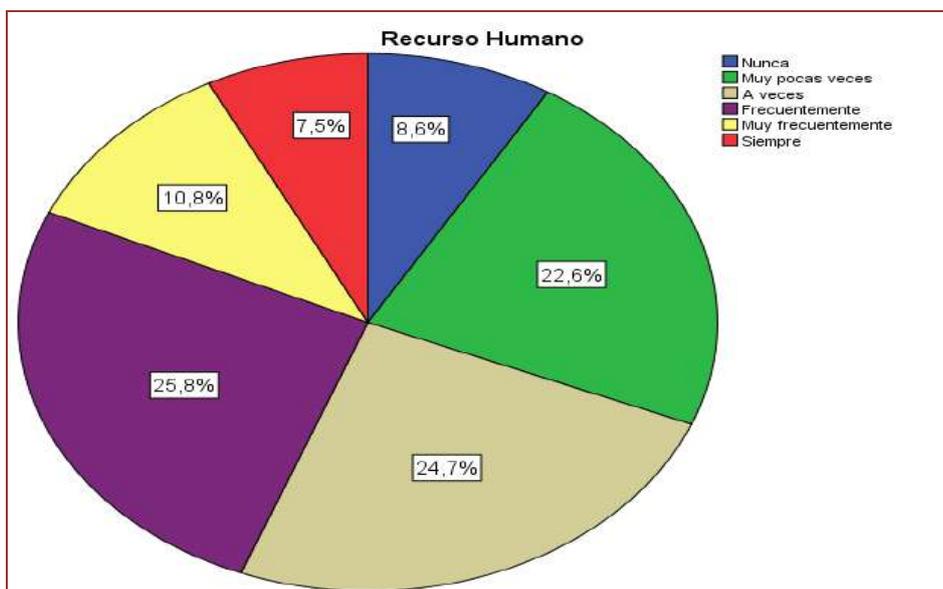
6.1.1. Recurso Humano

Tabla 08: Resultado porcentual del indicativo del recurso humano

Índices	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	8,6	8,6
Muy pocas veces	21	22,6	31,2
A veces	23	24,7	55,9
Frecuentemente	24	25,8	81,7
Muy frecuentemente	10	10,8	92,5
Siempre	7	7,5	100,0
Total	93	100,0	

Respecto a la dimensión recursos humanos, se aprecia que el 8.6% de los encuestados afirman que nunca perciben adecuada gestión de este recurso, el 22.6% afirman que pocas veces la gestión en esta dimensión es acertada y para el 24.7% solo a veces la gestión de este recurso es apropiada, es decir **que el 55.9% de los encuestados afirman que el manejo de esta dimensión no es apropiado**, por otro lado el 25.8% afirman que frecuentemente es adecuado su manejo, el 10.8% nos dice que su manejo muy frecuentemente es el esperado y para el 7.5% siempre percibe que el manejo de estos recursos es adecuado.

Grafico 07: Resultado proporcional del indicativo del recurso humano



6.1.2. Recurso financiero

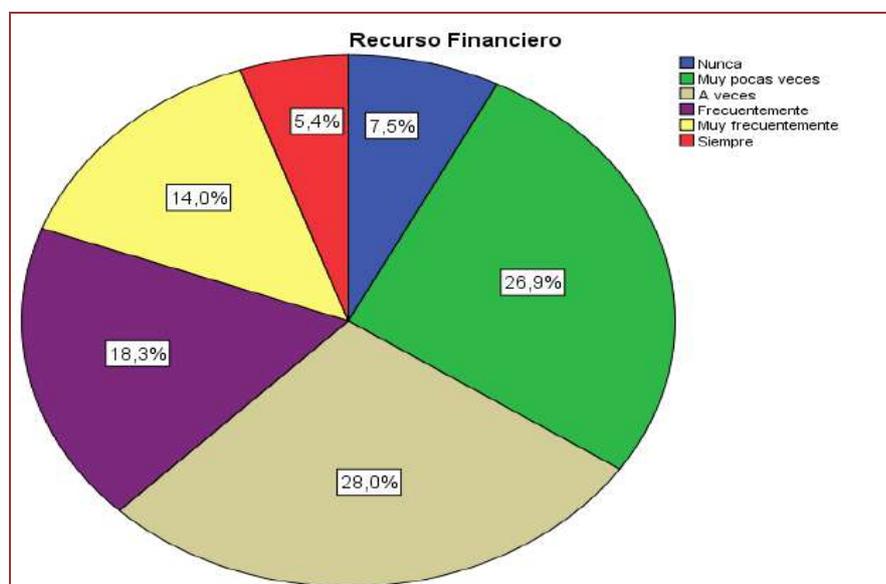
Tabla 09: Resultado porcentual del indicativo del recurso financiero

Índices	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	7,5	7,5
Muy pocas veces	25	26,9	34,4
A veces	26	28,0	62,4
Frecuentemente	17	18,3	80,6
Muy frecuentemente	13	14,0	94,6
Siempre	5	5,4	100,0
Total	93	100,0	

Respecto a la dimensión recurso financiero, podemos apreciar que el 7.5% de los encuestados afirman que nunca perciben adecuada gestión de este recurso, el 34.4% afirman que pocas veces la gestión en esta dimensión es acertada y para el 62.4% solo a veces la gestión de este recurso es apropiada, es decir que el 62.4% de los encuestados afirman que el manejo de esta dimensión no es apropiado, por otro lado el 18.3% afirman que frecuentemente es adecuado su manejo, el 14.0% nos dice que su manejo muy frecuentemente es el esperado y para el 5.4% siempre percibe que el manejo de estos

recursos es adecuado.

Grafico 08: Resultado proporcional del indicativo del recurso financiero



6.1.3. Gestión administrativa

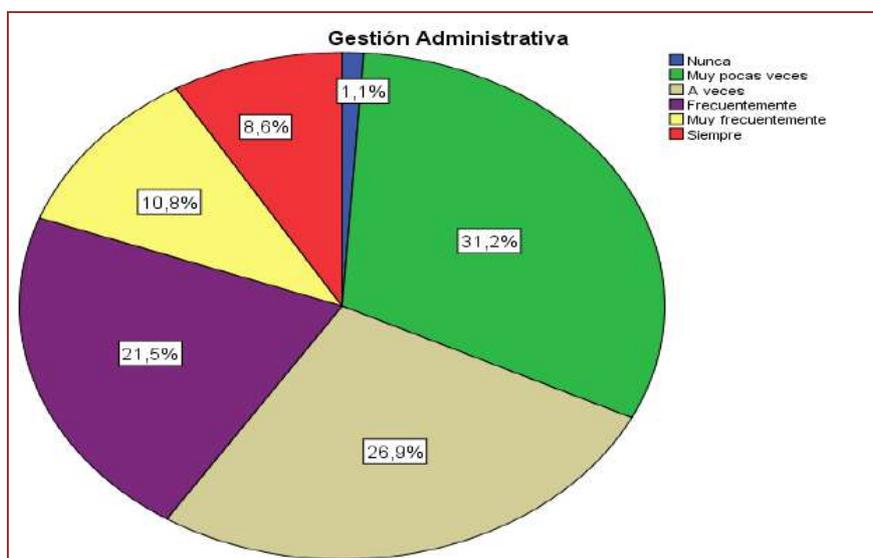
Tabla 10: Resultado porcentual del indicativo de Gestión Administrativa

Índices	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,1	1,1
Muy pocas veces	29	31,2	32,3
A veces	25	26,9	59,1
Frecuentemente	20	21,5	80,6
Muy frecuentemente	10	10,8	91,4
Siempre	8	8,6	100,0
Total	93	100,0	

Sobre la variable gestión administrativa, se observa que el 1.1% de los encuestados responden que nunca perciben adecuada gestión administrativa, el 31.2% responden que pocas veces la gestión en esta variable es acertada y para el 26.9% solo a veces la gestión administrativa es apropiada, es decir que el 59.1% de los encuestados responden que el

manejo de esta variable no es apropiado, por otro lado el 21.5% responden que frecuentemente es adecuado su manejo, el 10.8% nos dice que su manejo muy frecuentemente es el esperado y para el 8.6% siempre percibe que el manejo de la gestión administrativa es adecuado.

Grafico 09: Resultado proporcional del indicativo de Gestión Administrativa



6.1.4. Satisfacción de usuarios

Tabla 11: Resultado porcentual del indicativo Satisfacción de usuarios

Índices	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,3	4,3
Muy pocas veces	30	32,3	36,6
A veces	22	23,7	60,2
Frecuentemente	17	18,3	78,5
Muy frecuentemente	14	15,1	93,5
Siempre	6	6,5	100,0
Total	93	100,0	

Sobre la satisfacción de usuarios, el 4.3% afirman que nunca es adecuada, para el 32.3% muy pocas veces se alcanza un buen servicio y para el 23.7% solo a veces la satisfacción de los usuarios es apropiada, **es decir que el 60.2% afirman que la satisfacción de los usuarios es inapropiada**, por otro lado el 18.3% opinan que frecuentemente se la satisfacción es buena, para el 15.1% la adecuada satisfacción sucede muy frecuentemente y el 6.5% afirman que la satisfacción siempre es la apropiada.

Grafico 10: Resultado proporcional del indicativo de Satisfacción de usuarios



6.1.5. Eficiencia del servicio

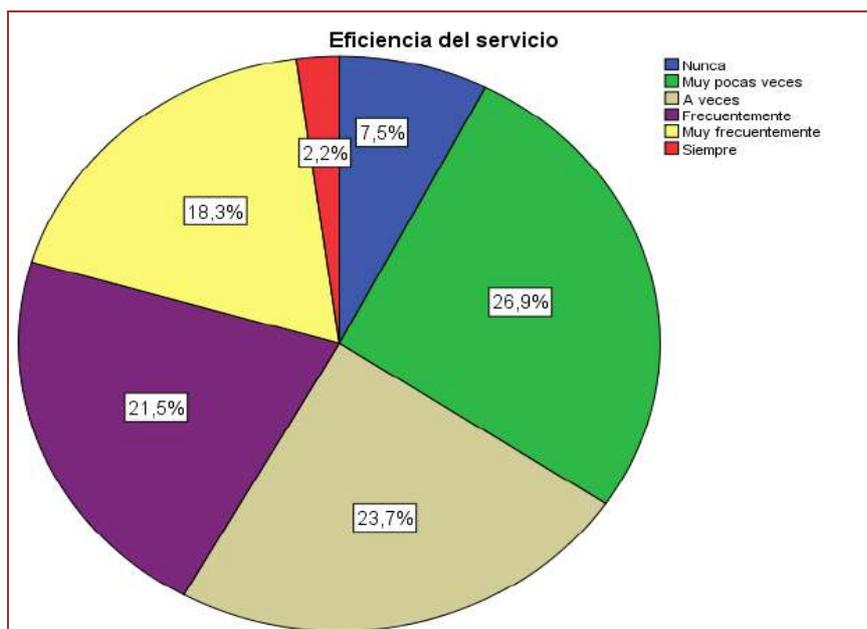
Tabla 12: Resultado porcentual del indicativo Eficiencia del servicio

Índices	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	7,5	7,5
Muy pocas veces	25	26,9	34,4
A veces	22	23,7	58,1
Frecuentemente	20	21,5	79,6
Muy frecuentemente	17	18,3	97,8
Siempre	2	2,2	100,0
Total	93	100,0	

Respecto a la eficiencia del servicio, el 7.5% afirman que nunca es adecuada, para el 26.9% muy pocas veces se alcanza un buen nivel de eficiencia y para el 23.7% solo a

veces la eficiencia del servicio es apropiada, **es decir que el 58.1% afirman que la eficiencia es inapropiada**, por otro lado el 21.5% opina que frecuentemente la eficiencia es buena, para el 18.3% la adecuada eficiencia del servicio sucede muy frecuentemente y el 2.2% afirma que la eficiencia del servicio siempre es la apropiada.

Grafico 11: Resultado proporcional del indicativo de Eficiencia del servicio



6.1.6. Infraestructura

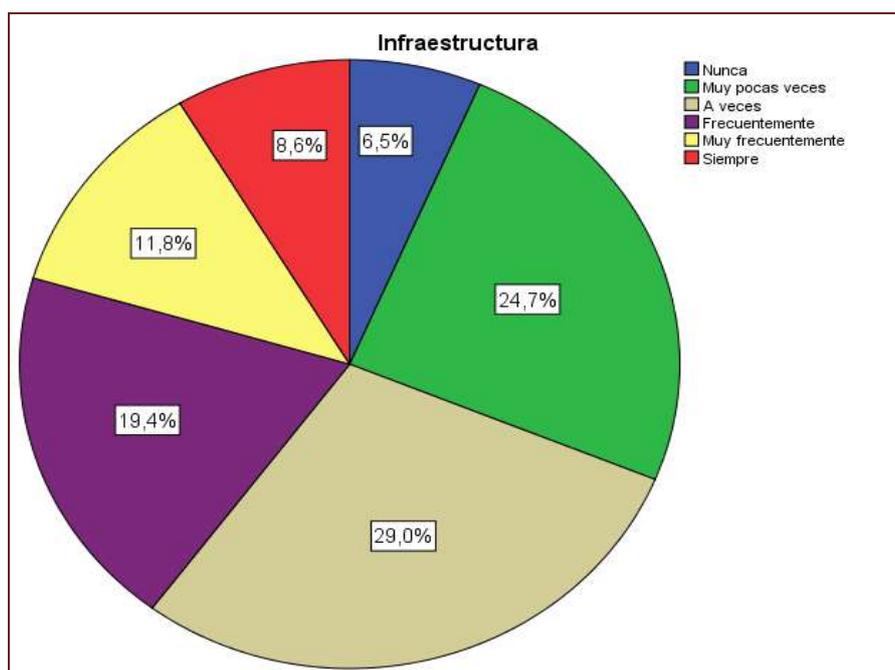
Tabla 13 Resultado porcentual del indicativo Infraestructura

Índices	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	6,5	6,5
Muy pocas veces	23	24,7	31,2
A veces	27	29,0	60,2
Frecuentemente	18	19,4	79,6
Muy frecuentemente	11	11,8	91,4
Siempre	8	8,6	100,0
Total	93	100,0	

Sobre la infraestructura de la CCE 105, el 6.5% afirman que nunca percibe la infraestructura como adecuada, para el 24.7% muy pocas veces perciben una adecuada infraestructura y para el 29% solo a veces la infraestructura es adecuada, **es decir que el**

60.2% afirman que la infraestructura es inapropiada, por otro lado el 19.4% opina que frecuentemente la infraestructura es apropiada, para el 11.3% la infraestructura es adecuada muy frecuentemente y el 8.6% afirma que la infraestructura siempre es la apropiada.

Grafico 12: Resultado proporcional del indicativo de Infraestructura



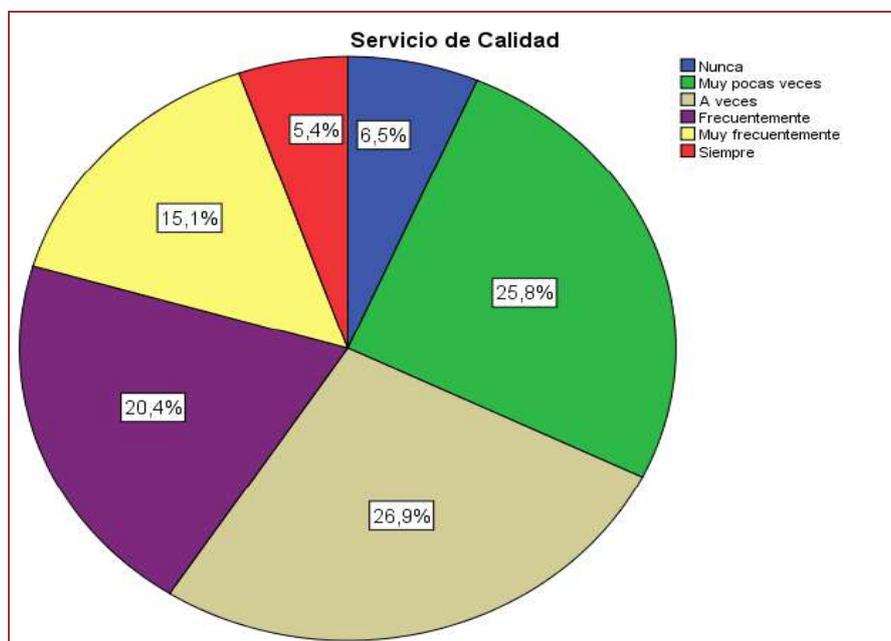
6.1.7. Servicio de Calidad

Tabla 14: Resultado porcentual del indicativo Servicio de Calidad

Índices	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	6,5	6,5
Muy pocas veces	24	25,8	32,3
A veces	25	26,9	59,1
Frecuentemente	19	20,4	79,6
Muy frecuentemente	14	15,1	94,6
Siempre	5	5,4	100,0
Total	93	100,0	

Sobre la variable servicio de calidad, el 6.5% afirman que nunca percibe calidad en el servicio de la institución, el 25.8% afirman que muy pocas veces se percibe servicio de calidad, para el 26.9% el servicio de la calidad solo a veces se percibe de calidad, **es decir el 59.1% afirman que el servicio de calidad no es el apropiado**, por otro lado el 20.4% afirman que frecuentemente el servicio que se brinda es de calidad, para el 15.1% muy frecuentemente hay calidad en el servicio y apenas el 5.4% percibe que siempre el servicio que brinda la institución es de calidad adecuada.

Grafico 13: Resultado proporcional del indicativo de Servicio de calidad



CAPITULO 7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El equipo de investigación discute los resultados en dos términos.

- En el aspecto del trabajo en campo, se establece que:
 - Los instrumentos **presentan alta confiabilidad**, estableciéndose su **aplicabilidad**.
 - En la **hipótesis general**, su nivel de correlación es 0.856 puntos, fuerte y positiva, siendo superior a 0.205, su valor de significancia es inferior al 0.05, siendo su **correlación directa, fuerte y significativa**, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula, se **rechaza la hipótesis nula**. Por lo tanto, se infiere que: “Existe una relación significativa entre el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad de prestación de servicios en la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.
 - En la **hipótesis específica N° 1**, su nivel de correlación es 0.835 puntos, fuerte y positiva, superior a 0.205, y su valor de significancia es inferior a 0.05, **siendo su correlación directa, fuerte y significativa**, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula se **rechaza la hipótesis nula**. Por lo tanto, se infiere que: “Existe una relación significativa entre los recursos humanos y la calidad de prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.
 - En la **hipótesis específica N° 2**, su nivel es correlación es 0.829 puntos, fuerte y positiva, superior a 0.205, su valor de significancia es inferior a 0.05, **es directa, fuerte y significativa**, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis se **rechaza la hipótesis nula**. Por lo tanto, se infiere que: “Existe una relación significativa entre los recursos financieros y la calidad de prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105)”.

- En el aspecto del trabajo en campo, se establece que:
 - En la dimensión de **recursos humanos**, el **55.9% de los encuestados responden que su manejo no es apropiado**.

- En la dimensión **recurso financiero**, el **62.4%** de los encuestados afirma que **su manejo no es apropiado**.
- Sobre la variable **gestión administrativa**, el **59.1%** de los encuestados afirma que **su manejo no es apropiado**.
- Sobre la **satisfacción de usuarios**, el **60.2%** afirma es **inapropiada**.
- Respecto a la **eficiencia del servicio**, el **58.1%** afirma que es **inapropiada**.
- Sobre la **infraestructura** de la CCE 105, el **60.2%** afirma que es **inapropiada**.
- Sobre la variable **servicio de calidad**, el **59.1%** afirma que **no es el apropiado**.
- Las **variables presentan distribución simétrica**, por lo que para efectuar la **prueba de hipótesis de alcance correlacional** se utilizó el **estadígrafo de Pearson**, al ser exhaustivo para determinar la correlación entre las variables.

CONCLUSIONES DEL CAPITULO

Del trabajo en campo realizado en la Central Computarizada de Emergencia 105 PNP, se puede determinar que:

1. Existe una relación entre **los recursos humanos con los servicios de calidad de gestión administrativa** de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105).
2. Existe una relación entre **los recursos financieros con los servicios de calidad de gestión Administrativa** de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105).
3. Existe una relación entre **el potencial humano** con los servicios de calidad de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105).
4. Existe una relación entre la **Administración del Personal con los servicios de calidad** de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105).
5. No existe una relación entre la **capacitación** y los servicios de calidad de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105).

6. Existe una relación entre la **satisfacción de usuarios, eficiencia y los servicios calidad** con la **gestión administrativa** de la Central Computarizada de Emergencia 105 (CCE-105).
7. La Gestión Administrativa en la calidad de los servicios de la CCE 105 PNP no es satisfactoria.

CAPITULO 8. PROPUESTAS DEL TRABAJO

El equipo de investigación a través del hallazgo encontrado como consecuencia del análisis efectuado a los resultados de campo realizado, se permite proponer acciones para mejorar la calidad de servicio al ciudadano que se encuentre en situación de urgencia y emergencia, con la finalidad de brindar una respuesta inmediata y oportuna así como el satisfacer su necesidad y optimizar el servicio policial.

8.1. INTERCONEXIÓN DE LA CENTRAL COMPUTARIZADA DE EMERGENCIA PNP 105 CON MUNICIPALIDADES U OTRAS ENTIDADES

8.1.1. CCE 105, SISTEMAS EXISTENTES

- CENTRAL DE VIDEOVIGILANCIA
- CENTRAL DE EMERGENCIA 105
- SISTEMA DE LOCALIZACION AUTOMATICA DE VEHICULOS O PERSONAS CON RADIO
- SISTEMA DE COMUNICACIÓN RADIAL.

8.1.2. POSIBLES INTEGRACIONES Y/O COORDINACIONES

8.1.2.1. CENTRAL DE VIDEO VIGILANCIA

Se puede compartir señales de video de la PNP con las Municipalidades, según la disponibilidad en los respectivos distritos.

Se pueden recibir señales de video de Municipalidades y/o otras Entidades de importancia para la Seguridad Ciudadana.

Hay dos modalidades de recibir señales:

- **Primera Modalidad.-** Solo se podrá ver la imagen (a lo mucho hacer Zoom acercar/alejar), el acceso a la cámara será a demanda del operador del 105, no se podrá monitorizar o grabar las imágenes en el 105. (se podría grabar con HARDWARE Y SOFTWARE adicional) Es la mejor manera ya que involucra el mínimo costo para la PNP en equipamiento, almacenamiento. Se podrá

interconectar con una gran cantidad de entidades sin límites salvo el visual y funcional para el operador.

Requerimientos, (Aspectos tecnológicos):

- **Línea de conexión** (Con municipalidades, hay enlaces gratuitos por el proyecto de telefónica con el MTC y la central nacional de video vigilancia, las demás entidades tendrán que contratar su enlace con la operadora de su predilección).
 - Tener acceso al servidor de las cámaras de la municipalidad (aceptación de la municipalidad) y que las cámaras sean con características ONVIF (estándar abierto que tienen la mayoría de cámaras modernas).
 - **Software de manejo de imágenes** en la central de emergencia 105 personalizado por municipalidad o entidad tipo de vista, por geografía evento u otro a definir.
 - Recomendable que lo efectúe el proveedor de la solución de la central de emergencia 105, porque garantiza que las imágenes puedan ser compartidas con los operadores y/o coordinadores del 105, en sus pantallas, al igual que las de la PNP.
 - Al término de la garantía del 105, los trabajos de integración con la central, podrán ser ejecutados por otra empresa, pero mientras dure la garantía solo se podrá ver las imágenes del 105 en puestos específicos que se implementen en sala de video adjunta.
 - **Hardware de la sala de Monitoreo** de Municipalidades o entidades externas en la central de emergencia 105. Involucra implementar video wall, puestos de operador, incluyendo muebles y equipamiento para el monitoreo de imágenes externas.
 - Este requerimiento, en Hardware y Software, está contemplado en el pedido para la ampliación del 105 en la integración con municipalidades, pedido que se encuentra en evaluación en la dirección de logística PNP.
- **Segunda Modalidad.-** Permitirá que la central 105 maneje por completo las cámaras, requiere el control total y/o compartido, requiere hardware, software de

mucho mayor costo y con limitaciones de crecimiento. Es recomendable para entidades específicas y de vital importancia para el 105 o la seguridad ciudadana.

Para la integración con el sistema de video vigilancia PNP, se requiere la cooperación y/o participación de la empresa Implementadora de la solución de video vigilancia de la PNP, pero la capacidad se limitara a los límites del software de manejo de cámaras del 105 y la disponibilidad de puertos existentes en el hardware de la central. Solución recomendada para integraciones muy específicas. Representa implementar un sistema paralelo de video vigilancia e integrarlo al existente en la PNP.

8.1.2.2. CENTRAL DE EMERGENCIA 105 - POSIBLES INTERCONEXIONES

- Cargar en el software de la central 105 o de las municipalidades, informaciones útiles como planes de actuación específicos y coordinados, iconos informativos y otros a definir con las municipalidades, que de mayor juicio al coordinador para disponer emergencias. Actualización en el software de la PNP lo puede hacer personal de la DIRETIC/DIRTEL/DIVCOPER; previo acuerdo con la municipalidad. La municipalidad podrá hacer su actualización con la información que se le proporcione.
- La central soporta la interconexión con otros medios como alarmas, sensores y otros para que a la vez de central de emergencia se constituya en un centro de alarma silenciosa, los costos considero que son mínimos en el 105, el tema es tener acceso a los dispositivos de alerta o constituirse en una réplica de un centro de alarmas; ejemplo recibir alarmas de ASBANC, Central de Telemetría de empresas proveedoras de electricidad, SEDAPAL y control del agua, transito en vías troncales.

Hay costo por la integración con los dispositivos o centros; pero considero que deberá ser mínimo; es recomendable que lo ejecute la empresa que implemento la solución de la central de emergencia 105, por tener control sobre el sistema de emergencias de la PNP, durante el tiempo de garantía del 105; luego podrá hacerlo otra empresa o en su defecto personal de desarrollo de la PNP, capacitado; pero es muy difícil a la fecha, porque no hay especialistas en GIS en la PNP (Sistemas de Información geográfica, que manejan planos, capas de información y otros afines).

- **Integrar operatoria policial**

Se recomienda integrar la operatoria mediante la implementación de puestos de operación/coordinación de la central 105 en cada centro de mando de Serenazgo, a manera de Operador / Coordinador remoto, al mando del jefe de la central 105. Permite presencia del 105 en todo centro de atención de emergencia de las municipalidades.

- **Ventajas**

La central conocerá de hechos que se denuncian en las centrales de Serenazgo.

Serenazgo podrá atender una emergencia reportada al 105 ante la falta de personal o recursos PNP.

La PNP podrá atender emergencias reportadas a Serenazgo pero de importancia policial con brevedad y coordinación.

La ciudadanía incorporara el 105 como numero de emergencia en cualquier caso, mejora inmediata de la percepción ciudadana.

Si se paga al personal que cubre servicio en los centros de coordinación de los serenazgo, se puede establecer una política de incentivos con el personal de coordinadores del 105. Lo que permitirá una mejor captación de personal PNP especializado en Coordinación de emergencias. (En otros países el coordinador tiene un tratamiento económico y de atención social especial, por la importancia de su gestión)

- **Desventajas**

Que las municipalidades, en los centros de coordinación, capten por cuestiones económicas al personal PNP, para asociar su actuación hacia los intereses municipales y no PNP.

- **Requerimientos**

Implementar los puestos remotos, requiere de medio de comunicación, alquilada, propietaria, hasta por una VPN (red privada virtual) configurada en un enlace a internet simple, utilizando alguna medida de seguridad correspondiente; y adquirir las licencias al proveedor del 105; considero que el costo es mínimo, ya que la solución ya está implementada en el 105, solo son adecuaciones e implementaciones de puestos y licencias.

La integración por otro proveedor requiere de un esfuerzo superior en tiempo y recursos.

Por otro lado, al igual de la integración con municipalidades, también se puede integrar al 105, con entidades como MINSA, ESALUD y BOMBEROS, para atención de emergencias médicas y bomberiles. Debiendo señalarse que la PNP, requiere la formación del operador/coordinador con conocimientos de paramédico, que oriente el auxilio en caso de emergencias médicas.

- **Integrar comunicaciones radiales mediante el 105**

Se puede integrar comunicaciones no compatibles con el sistema TETRA de la PNP, mediante la plataforma de la central 105, implementando equipos de dichas plataformas en la central 105, o configurar sus frecuencias en casos de radios VHF convencionales; considero que el proveedor de la central de emergencia 105 actual, lo debe hacer sin costo para la PNP.

8.1.2.3. SISTEMA DE LOCALIZACION AUTOMATICA DE VEHICULOS O PERSONAS CON RADIO

La central de emergencia 105, podría recibir las señales de la posición de los vehículos de Serenazgo en la aplicación grafica de planos, llamado GIS, existente en la solución del 105, es decir el coordinador del 105 podrá observar la ubicación de las unidades móviles de los serenazgo.

Requerimiento

- ✓ Interconexión para recibir en línea, la información de la posición de los vehículos de Serenazgo.
- ✓ Implementar y/o adecuar el Sistema de Información geográfica (GIS) existente en el 105; para recibir y mostrar las nuevas flotas e informaciones de serenazgo.
- ✓ Lo podrán realizar personal PNP, conjuntamente con el proveedor de la central de emergencia 105, los trabajos a realizar por el proveedor son mínimos, por lo que los costos también deberían ser mínimos.

8.1.2.4. SISTEMA DE COMUNICACIÓN RADIAL

Los Municipios través del Serenazgo, podrán integrarse al sistema de comunicación radial de la PNP, utilizando la plataforma radial TETRA de la PNP, para ello cada

municipalidad deberá comprar sus propios radios y se le asignara canales de comunicación y coordinación.

El uso de la misma plataforma proporciona múltiples y versátiles formas de interconexión radial.

Como ejemplo simple, mediante la interconexión del sistema de comunicación radial, permitiría crear un canal de comunicaciones de emergencia para casos críticos en la que se puedan comunicar todos los actores PNP, Serenazgo, empresas, policía aérea y otros contemplados.

Para la PNP no hay costo, salvo la falta de cobertura que requiera de implementación de bases de comunicaciones radiales adicionales.

Requiere fortaleza del sistema de comunicaciones TETRA de la PNP, habría que habilitar funciones de TETRA, como acceso al sistema de telefonía y acceso a base de datos para aplicaciones específicas.

8.2. PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN DE CENTRAL DE URGENCIAS 287

8.2.1. PLAN DE ACCIÓN

8.2.1.1. Definición de número y acceso

Cómo se ha visto, alrededor del mundo existen centrales de atención de emergencias y urgencias a las cuales se puede acceder mediante una llamada telefónica fija o móvil.

Los casos más conocidos son el 911 en Estados Unidos, Costa Rica o Argentina, así como el 112 en España.

Es interesante ver cómo se utilizan solo 3 números para el acceso.

Los motivos son:

- Fácil recordación para situaciones de peligro
- Marcado rápido lo que brinda más tiempo para actividades complementarias en situaciones de emergencias.

- Posibilidad de concientizar el uso de forma más rápida a la población a través de campañas de marketing.

Se eligió para el presente proyecto que el número para el acceso a esta central de urgencias sea el **número 287**. El motivo es la nemotecnia ligada a las fiestas patrias: 28 de julio expresada en 28 del mes 7, es decir 2-8-7.

Esto permitirá un mayor nivel de recordación a la población para su uso.

El acceso debe producirse desde cualquier parte de Lima Metropolitana, a cualquier hora del día y en cualquier día del año. Se debe producir a través de comunicaciones telefónicas, sea por teléfono fijo o móvil de cualquiera de los operadores del país, incluyendo el servicio Nextel. También debe existir acceso desde otros puntos de comunicación como el internet.

8.2.1.2. Cómo llamar al 287

La persona que llama debe proporcionar la siguiente información:

- Lugar: es necesario proporcionar una dirección lo más exacta del sitio donde está ocurriendo la emergencia utilizando puntos de referencia o el nombre del lugar (por ejemplo, centro comercial, parque, hotel, otros)
- Naturaleza de la emergencia (qué está sucediendo en el momento, descripción de las personas, las armas que hubiera, hace cuánto tiempo ocurrió el incidente, incendio, accidente de tránsito).
- Nombre y número de teléfono de la persona que hace el llamado.
- Si es necesario transferir la llamada a otra institución, el usuario será puesto en conocimiento sobre el procedimiento y puede escuchar una serie de clic mientras se realiza la transferencia.
- Si el centro 287 está congestionado y no responde su llamada, debe permanecer en línea, no colgar

8.2.1.3. Recomendaciones al llamar

- Guarde la calma y hable con claridad.
- Esté preparado para responder dónde, qué, cuándo, quién y cómo.
- Deje que el operador le formule las preguntas.
- Permanezca en línea hasta que el operador le informe que puede colgar.

8.2.2. Objetivos

8.2.2.1. Objetivo general

Atender a la población de Lima Metropolitana en casos de urgencias, con rapidez y eficacia, disminuyendo los índices de delincuencia y violencia. El trabajo debe ser integrado con los órganos de control de seguridad como el Ministerio de interior, así como las instituciones encargadas de velar por la seguridad y salud de la población desde la Policía Nacional del Perú – PNP, hasta los Centros asistenciales.

8.2.2.2. Objetivos Específicos

Realización de un trabajo planificado, organizado y eficiente a nivel institucional para atender las urgencias de toda la población de Lima Metropolitana.

Implementar una Central Operativa que atienda las urgencias que sea eficaz y eficiente en el aspecto técnico y económico

Crear una Central Operativa de urgencias que brinde un mejor servicio a la población de Lima Metropolitana que la Central de Emergencia computarizada 105-Lima.

8.2.3. Estrategias

8.2.3.1. Ley de creación de la Central Operativa de Urgencias

Debe existir una Ley de creación de la Central de Urgencias 287. Esto es muy importante, pues hace nacer a la vida jurídica un órgano que va a ser indispensable y vital para toda la población de Lima Metropolitana, en la atención de las urgencias y emergencias tanto de las personas, como de sus bienes.

Esta Ley debe crear al 287 como un órgano adscrito al Ministerio del Interior, que goza de desconcentración máxima y personalidad jurídica instrumental para desarrollar las funciones y competencias que le asigna el ordenamiento.

Se creará dos órganos independientes en sus funciones, pero que deben tener gran relación de coordinación: la Dirección y la Comisión Coordinadora. El primero es el Superior Jerárquico del 287 y el segundo, es el órgano encargado de establecer las relaciones de coordinación de las instituciones que atienden las emergencias.

Se debe considerar establecer un o unos artículos de la prohibición de utilizar el 287 para realizar llamadas indebidas como insultantes, de broma, morbosas, obscenas o que reporten falsas emergencias. Dicha acción será sancionada, después de cumplir con el debido proceso, con una multa que dependerá del número de llamadas de los tipos expuestos, realizadas en el período de un mes calendario. En este procedimiento no es esencial determinar quien realizó la llamada, sino que la responsabilidad objetiva hace que el concesionario de la línea telefónica sea el responsable de su correcto uso.

8.2.3.2. Plan Estratégico – Central Operativa de Urgencias

➤ **Visión**

Integrar los servicios de urgencias y emergencias de la población de Lima Metropolitana para brindar respuesta oportuna, eficiente y de calidad.

➤ **Misión**

Brindar atención oportuna a las urgencias y emergencias de los habitantes del territorio nacional, con tecnología de punta y personal comprometido con el servicio que se brinda.

➤ **Objetivos**

- Asegurar a todos los ciudadanos el acceso al servicio de llamadas de emergencia.
- Asegurar la calidad en la entrega de los servicios.
- Fomentar el uso de las tecnologías de información.

- Confidencialidad de la información según normativa vigente.
- Trabajo en equipo con enfoque a resultados y rendición de cuentas.
- Incorporar la Responsabilidad Social dentro de la Planificación

➤ **Responsables del plan de acción - Órganos adscritos a la Central Operativa de urgencias**

- **Ministerio del interior**

El Ministerio del Interior ejerce las funciones de Gobierno Interior y de Policía a través de los órganos policiales y no Policiales para proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas, así como mantener y restablecer el orden interno democrático y el orden público.

Como órgano administrativo, integrante del Poder Ejecutivo, es responsable de formular, dirigir, ejecutar y supervisar la Política General del Estado, en el ámbito de las actividades que su Ley Orgánica señala en lo estipulado

- **La Policía Nacional del Perú**

Es una institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos relacionados con el cumplimiento de su finalidad fundamental.

- **La Municipalidad de Lima Metropolitana**

La Gerencia de Seguridad Ciudadana - GSC es el ente rector de la municipalidad de Lima Metropolitana, tiene como visión, la protección y garantía de los derechos humanos en su relación con la seguridad y convivencia ciudadana a través de su cuerpo de serenazgo.

- **El Serenazgo de Lima**

Cumple con sus objetivos de "seguridad para todos" en alianza estratégica con la Policía Nacional del Perú resulta imprescindible en la planificación y ejecución de las operaciones de patrullaje.

El Serenazgo de Lima cuenta con más de 1100 serenos, entre hombres y mujeres. Cumple su servicio de diversas formas, ya sea a pie, en bicicleta o motorizados. Para una mejor cobertura, se ha dividido a Lima Cercado en seis zonas, donde se encontraran los módulos y puestos de auxilio rápido (PAR).

- **El Cuerpo general de los bomberos**

Es una institución privada sin fines de lucro de derecho público, que cuando se le requiere sus servicios, se le hace directamente o ellos en forma voluntaria, o alguien les avisa cuando hay un siniestro, debe de proporcionar información sobre la ejecución de las funciones de personal, conseguir de él un mayor rendimiento y asegurar dar un buen servicio de atención al cliente. Dicha institución también debe de evaluar las políticas y procedimientos que se están llevando para conseguir el óptimo desarrollo en el cumplimiento de sus funciones, buscando su mejora continua, mediante la capacitación.

- **Centros hospitalarios**

En los Centros hospitalarios el servicio de paramédicos, en nuestro país, no está muy desarrollado, casi no se aplica y cuando se hace, se maneja en forma privada donde cada clínica maneja sus servicios de paramédicos. La ausencia de una central computarizada origina muchos inconvenientes a la agilidad en los pacientes, dando una mala imagen del servicio al público usuario, quien no encuentra muchas veces los canales o vínculos necesarios para hacer una sugerencia o quejas con respecto al servicio que recibe del personal que brinda atención, con los consiguientes inconvenientes que conlleva, ello apunta a buscar una solución técnica que involucre al personal del instituto que está ligado directamente a la actividad a desarrollar, pero también debe de recibir de él la máxima consideración que como subordinado se merece.

Es un organismo de la Municipalidad de Lima para brindar servicios de seguridad a la población. Está organizado para garantizar y, en su caso, colaborar con los órganos públicos competentes en la protección de personas y bienes y el mantenimiento de la tranquilidad y el orden ciudadano, bajo la jerarquía y el mando autónomo de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la jurisdicción del Cercado de Lima y de las Municipalidades Distritales de la provincia de Lima en sus respectivas jurisdicciones distritales.

8.2.3.3. Organigrama interno de la Central de atención de urgencias 287

La Central para atender Urgencias 287 debe tener una estructura organizacional con un gran personal operativo, más que administrativo.

Por esto se propone un modelo sencillo donde existe una

- **Dirección general** que se encarga de supervisar todo el proceso, apoyado con 5 áreas definidas:
 - **Área de operación**
El encargado de la ejecución del servicio de atención.
 - **Área de Planificación y Control:**
Se encarga de realizar proyecciones en el ámbito técnico y económico, así como el control de estos durante la puesta en marcha del servicio.
 - **Área legal:**
Encargada de ver los temas legales como las sanciones a los operadores por el mal uso de las líneas telefónicas
 - **Área de supervisión de post – servicio:**
Supervisa indicadores como el número de atenciones, fallas, quejas de los servicios, para establecer mejoras.
 - **Área de supervisión de servicio:**
Supervisa la puesta en marcha del servicio, vela por que se realice en forma eficiente y eficaz.

GRÁFICO 14: Organigrama Central para atender Urgencias 287



Elaboración: Recursos Propios

➤ **Procedimientos**

• **Objetivo**

Coordinar y ejecutar las acciones de primeros auxilios y atención pre-hospitalaria, vigilando que estas se otorguen en forma oportuna y con la calidad idónea en los casos de accidentes y desastres.

• **Descripción de Actividades**

✓ **Usuario →**

Solicita en forma personal servicio de urgencia por radio o vía telefónica al número telefónico 287

✓ **Radio Operador →**

Atiende la solicitud y da indicaciones vía radio al técnico de soporte a gestión / Requisita el formato “Orden de Salida de Ambulancia” en caso sea solo por motivos de salud, “Orden de Salida de unidad policial” en caso sea solo por motivos de seguridad y “Orden de Salida de ambos” en caso sea por salud y seguridad. / Archiva la orden para su control.

✓ **Departamento de Operación:**

- **Técnico de operación**

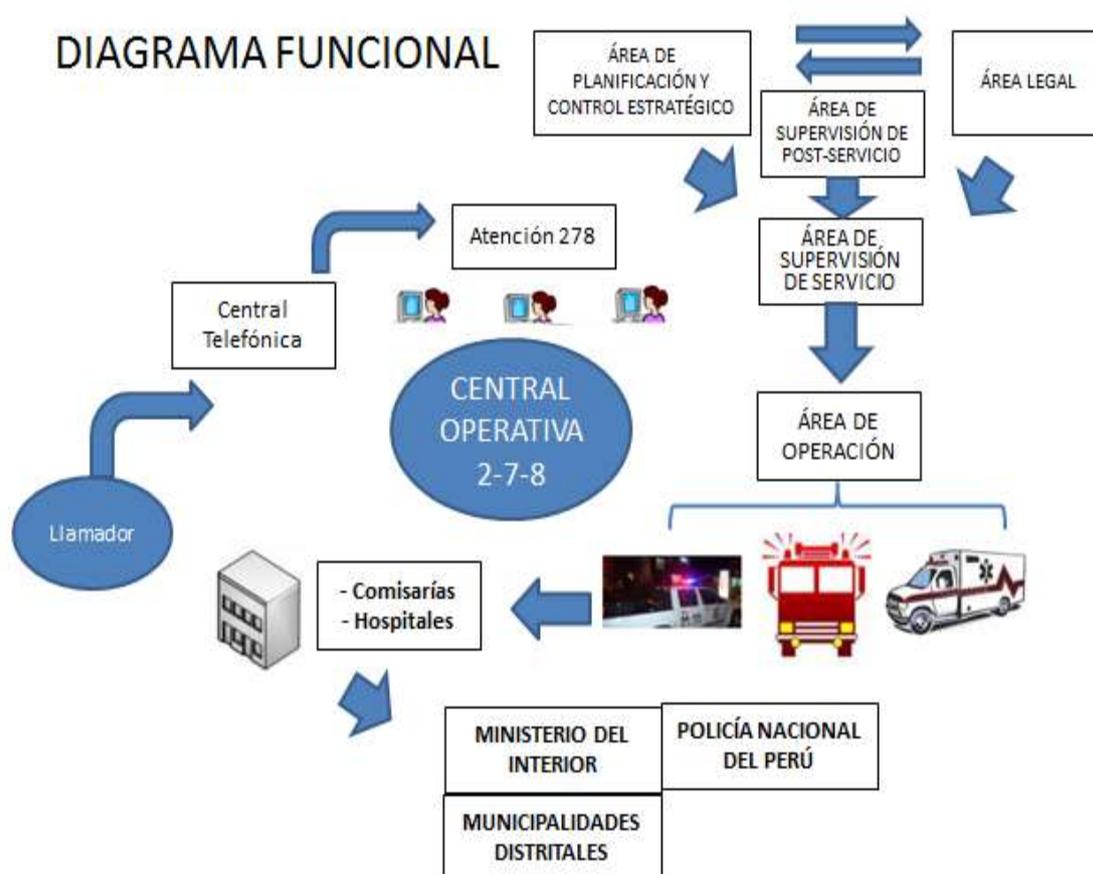
- Recibe indicaciones, acude con la ambulancia o unidad policial al lugar del accidente o desastre, proporciona la atención médica o policial según su estado de salud y determina sobre su traslado.

- Se requisita el formato “Parte de Ambulancia o unidad policial” en original y dos copias y distribuye de la siguiente manera:
 - Original- Supervisor de Guardia.
 - Primera y segunda copias- Archivo para control.
- **Supervisor de Guardia/ Radio Operador**
 - Recibe original del “Parte de Ambulancia o unidad policial”, al final del día requisita el formato “Informe Diario de Actividades de Guardia”, en original y archiva los documentos para su control.
 - Recibe información, extrae de archivo y registra en la “Orden de Salida de Ambulancia o unidad policial” la hora en que se concluyó el servicio y lo archiva en forma provisional.
 - Recibe los formatos originales “Parte de Ambulancia o unidad policial”,
 - “Control de Material de Consumo” y de “Orden de Salida de Ambulancia o unidad policial”, coteja los datos para verificar que sea correcta la información y los turna a la Oficina de Estadística, requisita el formato “Informe Diario de Actividades de la Guardia” en original y lo archiva para su control.
- **Oficina de Estadística**

Recibe los formatos “Parte de Ambulancia o unidad policial” y “Orden de Salida de Ambulancia o unidad policial”, los revisa, requisita el formato “Reporte Diario de Actividades” en original y tres copias y lo turna al Jefe del Departamento de Operación. Archiva para su control los formatos recibidos.
- **Jefe de Departamento**
 - Recibe “Reporte Diario de Actividades” en original y tres copias, lo revisa y determina.
 - Si es correcta la información, rubrica y turna el reporte al titular de los Servicios de Urgencias.

Lo que permite inferir que la administración de los recursos humanos y financieros dentro de la gestión administrativa, influyen de manera relevante en el resultado de la prestación de calidad del servicio.

GRÁFICO 15: Propuesta de Diagrama Funcional



8.2.3.4. Plan económico – técnico

Se propone desarrollar un trabajo integrado con las instituciones del Estado para asegurar un servicio de calidad para la población en situaciones de urgencias.

Se utilizarán los equipos de la Central de atención de emergencias 105, además de realizarles un mantenimiento y la compra de otros equipos.

En el plan económico se determina el costo para el mantenimiento de los sub-sistemas de la CCE-105, Rastreo Vehicular y Video Vigilancia, lo cual asciende a la suma de \$ 192,000, \$ 120,000 Y \$ 150,000 USD, respectivamente por un año.

El plan económico se basará en un Perfil del Proyecto de Inversión, relacionado a la inclusión de otras instituciones además de la Policía Nacional, para la ampliación de la capacidad operativa, mejorando y enlazando el Sistema, recomendando adquirir equipos compatibles con dichos sistemas, para asegurar la operatividad del sistema por un lapso mínimo de 05 años. El mencionado Perfil de Proyecto señala los siguientes montos requeridos:

- Para anexar 300 equipos GPS para la integración de la Central de Emergencia asciende a UD\$ \$400,000
- Para anexar 367 equipos GPS para la integración de los Servicios de la Compañía de Bomberos, Serenazgo y Centros de asistencia como hospitales asciende a USD\$ \$500,000USD.

Los Perfiles de Proyectos de Inversión, indicados anteriormente, serían formulados por la DIRTEL-PNP este año, en concordancia con los objetivos y metas estratégicas consideradas en el presente trabajo de investigación. Esto se refuerza con la participación del Ministerio del interior, la Municipalidad de Lima, además de proveerle a la Central de Urgencias rango de Ley.

Los costos mencionados se justifican al existir en el plano técnico, durante el trabajo con los equipos antes indicados y los trabajos de integración descritos, se han detectado las siguientes incidencias negativas en el Sistema Operativo de la CCE- 105, que precisamente, con este aporte se pretende subsanar, las deficiencias encontradas son:

- La señal de salida de la radio Troncalizado y TETRA "SIMOCO" es deficiente porque el transporte de la señal mediante los enlaces con que cuenta este sistema y la reducida cantidad de repetidoras no le permite tener una gran cobertura, de tal forma que existen limitaciones en el sistema para las comunicaciones simultáneas entre varios grupos, durante una determinada intervención policial.

- La base de datos de GIS (Sistema de Información Geográfica) es antigua, para su utilización correcta se requiere de una actualización permanente que permita contar con las calles nuevas de la ciudad de Lima Metropolitana y Callao.
- La base de datos del SICOM (Sistema de Comunicación) obtenida de Telefónica del Perú con los abonados inscritos no se encuentra actualizada hasta la fecha, hecho que obstaculiza la operatividad de la Central.
- Las llamadas de emergencia en algunos casos no ingresan correctamente por la caída del sistema, lo que ocasiona apreciaciones equivocadas por parte de los usuarios de la CCE 105.
- Inoperatividad de los equipos GPS, impidiendo el control y desplazamiento de los patrulleros más próximos al lugar donde se presenta la emergencia.
- Demora en los desplazamientos de los patrulleros hacia los lugares donde se presenta una emergencia, no obstante que la central dispone la movilización inmediatamente recibida la llamada telefónica solicitando el apoyo policial.

8.3. Propuestas de reforma en el marco legal

Se propone modificar la ley penal a fin de sancionar las llamadas mal intencionadas, las cuales son un noventa y uno por ciento de las llamadas que reciben la central 105, que generan distorsión, distracción, mal empleo de los recursos y gasto económico.

8.3.1. Propuestas de sanciones a llamadas mal intencionadas

Artículo 1.- Sanción por falsa emergencia multa más costos ocasionados por desplazamiento (se podría establecer estándares, por persona un precio, por vehículo otro precio, por aeronave otro precio, etc.) más corte de servicio.

Sanción por llamadas perturbadoras de distracción Multa, a los reincidentes corte más multa

Procedimiento: centros de servicios remitirán todos los 30 de cada mes la relación de infractores detallando el tipo de infracción por la llamada

Artículo 2.- en reincidencia

Determinar que la primera es multa

En caso de suspensión de servicio determinar el periodo de suspensión en base del pago y el nivel de reincidencia se puede establecer la suspensión de servicio 60, 90, 120 días o definitiva, según el caso previo pago de la multa.

Artículo 5.- Establecer a los que dan servicio de emergencia u similar un periodo de apertura para el registro de incidencias sobre llamadas malintencionadas, detallando número, propietario, hora de la llamada, contenido tipificado (falsa alarma o distractora) En el registro de las centrales de urgencia deberá obrar las evidencias de la llamada grabando audio de la llamada y registro o acta del operador que atendió dicha llamada o registro de cómputo.

Artículo 6 y 7.- para la identificación de las llamadas malintencionadas desde el teléfono público los operadores en llamadas de teléfonos públicos, deberán hacer llegar la dirección de la ubicación del teléfono público desde donde se genera la llamada.

- Para la identificación de las llamadas y/o infractores las empresas proveedoras del servicio telefónico:- facilitaran en línea o mediante el envío mensual su base de datos de abonados telefónicos fijos y celulares,
- En caso de teléfonos celulares él envió de la celda activa de la llamada, para determinar el origen de la llamada perturbadora y su control.

Destino de las multas.- Se denomina uso de los fondos, siendo utilizados *exclusivamente a la mejora de los servicios de urgencia o a la mejora de los centros de atención de emergencia en caso de bomberos y PNP 105.*

En disposiciones complementarias

Se debe establecer COMO las empresas proveedoras del servicio telefónico brindan facilidades para la implementación, por ejemplo podrían establecer un servidor web donde las empresas publiquen o envíen sus abonados o se hará la conexión hacia los centros de emergencia por donde se actualizara la base de datos.

El ministerio de transportes y comunicaciones y Osiptel verificaran el cumplimiento de las disposiciones por parte de los proveedores de servicio.

8.4. Limitaciones a la implementación de la propuesta.

Para la implementación de las propuestas desarrolladas por el equipo de investigación, se debe erradicar las barreras que conllevan a las siguientes limitaciones:

- Organizaciones. Mediante la realización de reuniones y charlas de sensibilización, vencer las barreras de Cultura Organizacional, resistencia al cambio, celo profesional, etc., a fin de internalizar que para el logro de la optimización en la atención al ciudadano se requiere un trabajo de coordinación e integración de todos los organismos del estado.
- Presupuestal. La Policía Nacionales del Perú no cuenta con autonomía presupuestal, dependiendo del Ministerio del Interior, lo cual genera retraso en el trámite administrativo ante dicho pliego, lo que conduce en el mayor de los casos que las adquisiciones no se realicen o en su defecto se adquiera lo que no se ha solicitado.
- Marco legal. Las leyes no sancionan drásticamente las faltas, siendo permisibles su ocurrencia, debido a que el procedimiento es lento y engorroso; asimismo no se puede identificar al autor de las llamadas en protección a la intimidad personal y el secreto de las comunicaciones.
- Político.- La injerencia política afrenta contra una adecuada administración de:
 - Recursos humanos.- se nota la intromisión en la asignación de los cargos y puestos, no permitiendo autonomía en la designación de los cargos, conforma al perfil del puesto.
 - Recursos logísticos, La intromisión no permite una adecuada adquisición, observándose en muchas subunidades que la implementación de los sistemas no funcione al cien por ciento porque no son completas, no permiten la verificación de la instalación ni prueba de calidad.

8.5. Requerimientos de aspectos tecnológicos para mejorar la propuesta

- **Línea de conexión**, mediante el proyecto de telefónica con el MTC y la central nacional de video vigilancia y las demás entidades.
- Cámaras con características ONVIF (estándar abierto que tienen la mayoría de cámaras modernas), para acceder al servidor de las cámaras de las entidades.
- **Software de manejo de imágenes** en la central personalizado por organismos
- **Hardware de la sala de Monitoreo** de entidades externas en la central de emergencia 105.

- Video Wall, puestos de operador, incluyendo muebles y equipamiento para el monitoreo de imágenes externas.

8.6. Programación de la implementación de la propuesta.

Tabla 15: Programación de la implementación de las propuestas

ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1.Coordinación e integración interinstitucional, a través de charlas de sensibilización.							X	X	X			
2.Presupuestal, formular el requerimiento y monitorear el trámite documentario para su aprobación.										X	X	X
3.Legal, formular proyecto de ley y tramítalo.							x	x	X	x	X	X
4.Adquisiciones, actos preparatorios y ejecución.							x	x	X	x		
5.Mantenimiento de sistemas equipos, permanente	X	x	x	X	x	X	x	x	X	x	X	X
6.Capacitación y evaluación personal, permanente	X	x	x	X	x	x	x	x	X	x	X	X

CAPITULO 9. CONCLUSIONES

En el desarrollo del tema de investigación luego de definir el problema, efectuar el análisis, desarrollar el trabajo de campo y evaluar las variables: la Gestión Administrativa y el Servicio de Calidad; se concluye que:

- Se encontró correlación significativa entre la Gestión Administrativa con la calidad de la prestación de los servicios de la Central Computarizada 105 PNP.
- Se encontró correlación significativa entre el recurso humano con la calidad de la prestación de los servicios de la Central Computarizada 105 PNP.
- Se encontró correlación significativa entre el recurso financiero con la calidad de la prestación de los servicios de la Central Computarizada 105 PNP.
- Se establece que la Central Computarizada de Emergencia 105-PNP no realiza un adecuado uso y empleo de la Gestión Administrativa la cual redundaría en una ineficiente prestación de calidad de los servicios.

Esta conclusión permite inferir que el resultado de la calidad del servicio que brinda la institución policial depende determinadamente de la forma como administran sus recursos humanos y financieros dentro de la gestión administrativa.

Se establece que el valor de la optimización en la calidad de la prestación de servicios de la Central Computarizada de Emergencia PNP 105, en lo que refiere a la atención que se brinda al ciudadano en situación de emergencia no es eficiente, siendo necesario realizar un cambio dentro de la estructura y funcionalidad, para alcanzar la eficiencia en la calidad del servicio al ciudadano.

CAPITULO 10. RECOMENDACIONES.

Luego de concluir el presente trabajo de investigación, “Propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en caso de emergencia y urgencia a través de la Central Computarizada de Emergencia 105, en Lima Metropolitana”, en colofón de las conclusiones vertidas, se propone:

- La Interconexión de la Central Computarizada de Emergencia PNP 105, con las Municipalidades y otros organismos:
 - 1° Integrar la operatoria procedimental con las unidades especializadas para una actuación inmediata, para lograr la captura de los malhechores.
 - 2°. Lograr la interconexión con las centrales de comunicaciones de las Municipalidades de Lima Metropolitana, Servicio de Atención Móvil de Urgencias (SAMU) 106, Compañía de Bomberos Voluntario del Perú (CBVP) 116 y empresas de Seguridad y vigilancia particulares.
 - 3° Modificación de la ley penal incrementando las sanciones para los que realicen llamadas mal intencionadas que interfieran la labor de emergencia o urgencia
 - 4° Para lograr una integración de todas las centrales de comunicaciones de las entidades que tienen bajo su responsabilidad la atención de emergencias y urgencias crear una central única denominada 287, siglas de fácil recordación que provienen de la nomenclatura del mes y día de la patria.
- Propuesta de Plan de Acción de Central de Urgencias 287.

La optimización de la calidad del servicio de la central 105, se viabilizaran, mediante las siguientes acciones:

- A. Repotenciar la Gestión Administrativa, de la CCE 105 PNP:
- 1) Capacitarse al recurso humano, en técnicas de comunicación, tecnología de la información y trabajo en equipo.
 - 2) En lo concerniente al recurso logístico, gestionar con la debida anticipación ante el órgano respectivo el pliego presupuestal y capacitar al personal en cargado de las adquisiciones a fin que realicen las compras adecuadas.

B. Mejorar el Servicio de Calidad, considerando:

- 1) Una adecuada Selección del personal, acorde al perfil del puesto.
- 2) Capacitar al personal, en temas de atención al público y competitividad en el cargo.
- 3) Controlar que el potencial humano de estricto cumplimiento a los protocolos y procedimientos señalados para cada caso específico.
- 4) Evaluar continuamente el cumplimiento de las metas y el alcance de los objetivos
- 5) Retroalimentar el proceso a fin de eliminar las barreras y actuales y potenciales, paradigmas, a fin de corregir comportamientos inadecuados para lograr reconocimiento, satisfacción y la mejora continua.
- 6) Realizar las implementaciones y adquisiciones adecuadas

BIBLIOGRAFIA

1. Álvarez Valverde, Shirley. (2002). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficiencia del INO*
2. Bernal C. (2006). *Proceso investigación científica. En Metodología de la Investigación: para administracion, economía, humanidades y ciencias sociales, Segunda edición. México, DF: Pearson Educación. .*
3. Caballero Romero, Alejandro E. (2002). *Guías metodológicas para los planes y tesis de Maestría y Doctorado. Editorial UGRAPH Primera edición .*
4. Camison, Cesar, Cruz Sonia y Gonzales Tomas, *Gestión de la calidad Conceptos, enfoques modelos y sistemas.*
5. Davis y Newstrom j. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo.* México Mc. Graw Hill.
6. Dess, Gregory G, Lumpkin G. Tom y Eisner Alan B., (2010). *Administración estratégica textos y casos* 5ta edición.
7. Gallego G. Cecilia. *Ética y valores.* (1997) Los álamos. Pereira..
8. Gibson y Colaboradores, *Organización conducta, estructura y proceso.* México Mc. Graw Hill.
9. Goncalves, Alexis. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).*
10. Hernández, r., Fernández, c., Baptista, M., (2010) *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. En metodología de la investigación. Quinta edición. México D.F.:*

11. Hernández Sampieri, Roberto. (2002). *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores México. 3ra.Edición
12. Hill Charles W.L. y Jones Gareth R., (2011).*Administración Estratégica un enfoque integral* 9na edición
13. Hitt Michael A, Black J. Stewart y Porter Lyman W. (2006).*Administración* Novena edición
14. Hitt, Michael A, IR Duane Ireland y Robert E. Hoskisson. (2008). *Administración estratégica competitividad y globalización conceptos y casos*, 7° Ed.
15. Koontz Harold y Weihrich Heinz, (2001).*Administración una perspectiva global* 11ava edición.
16. Montero, J. (2003) .*Nociones básicas de demografía. En Estadística para relaciones laborales*. Segunda edición. Madrid: Thomson
17. Montero, J. (2003).*Fuentes estadísticas para las relaciones laborales. En Estadística para relaciones laborales*. Segunda edición. Madrid: Thomson
18. Namakforoosh, M. (2002).*Medición y escalas. En Metodología de la investigación*. Segunda edición. México D.F.: Limusa
19. Mora, Guillermo. (1996) *Valores humanos y actitudes positivas*. .
20. Palacini, Guillermo. (2001). *Relaciones humanas*. Madrid.
21. Robbins S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice may.

22. Thatar Álvarez Vladimiro y otros. (2005). *Seminario de investigación*. Edit. San Marcos. Primera edición
23. Valdez Alejandro F. J (1998). "La agresión, los problemas y el conflicto". En: *Adminístrate* -46.
24. Vargas Quiñones Martha Elena y Aldana de Vega Luzangela, (2007). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* 1ra Edición
25. Vildosola Basay Mario, (2007). *Marketing de servicios, mercado y cliente en el caso peruano* 1ra Edición.
26. Fernández Carmen Beatriz (2008) *DIALOGO POLITICO* Publicación trimestral de la Konrad-Adenauer-Stiftung A.C. año XXV n° 1 Marzo, 2008

ANEXO I
ENCUESTA TOMADA AL PERSONAL DE LA CENTRAL DE
COMPUTARIZADA DE EMERGENCIA PNP 105

Este cuestionario será aplicado al personal policial de la central computarizada de emergencia 105-PNP dependiente de la DIRTEL PNP.

1. Indicador de Potencial Humano

¿Considera Ud., según que se encuentra debidamente capacitado para cumplir cabalmente las funciones asignadas al CCE-PNP 105?.

¿Considera Ud., que con la sola experiencia puede desarrollar eficientemente las funciones asignadas por la CCE-PNP 105?

2. Indicador de administración de Personal

¿Cree Ud., que la CCE-PNP 105 cuenta con la asignación de personal adecuado para brindar una eficiente labor de atención al ciudadano?

¿Considera Ud., que las áreas de la CCE-PNP 105 están debidamente distribuidas

3. Indicador de Capacitación

¿Ha recibido capacitación en los últimos seis meses?

¿El personal que labora en al CCE.PNP 105, tiene la oportunidad de asistir a cursos de especialización?

4. Indicador de Presupuesto

¿Son consultados sobre los requerimientos logísticos que requieren?

¿Participa Ud., o algunos de sus colegas de servicio en la formulación del piego presupuestal de la CCE-PNP 105?

5. Indicador de Generación de Recursos

¿Considera Ud., que se debe brindar un bono económico al personal que cumpla con eficiencia su labor de atención al ciudadano?

¿Si en los últimos seis meses han premiado o felicitado al personal que ha evitado con su accionar una desgracia de magnitud?

6. Indicador de confiabilidad

¿Percibe Ud., un nivel de confianza aceptable de la población por la calidad de servicio del CCE-PNP 105?

¿Considera Ud., que el nivel de confianza de la población hacia la CCE-PNP 105 se debe a la calidad del servicio?

7. Indicador de Capacidad de atención

¿Considera que la respuesta de la CCE-PNP 105, al requerimiento del ciudadano es oportuna e inmediata?

¿Considera que la CCE-PNP 105 cuenta con la tecnología adecuada para brindar un servicio eficiente?

8. Indicador de Nivel de empatía

¿Se siente identificado con la labor que desempeña en la CCE-PNP 105?

¿Se bien considerado por sus superiores en la CCE-PNP 105?

9. Indicador de Uso de los implementos informáticos

¿Considera que el personal está acorde con el uso de los implementos tecnológicos?

¿Se siente en la capacidad de operar los equipos informáticos?

¿Cree Ud., que los equipos informáticos de la CCE-PNP 105, cuentan con un adecuado mantenimiento?

10. Indicador de Capacidad para el servicio

¿Asigna prioridad de atención a llamadas de ciudadanos?

¿Considera que el procedimiento de personal de la CCE-PNP 105 es óptimo para la prestación del servicio?

11. Indicador de Ambientes especializados

¿Siente que reúne las condiciones de seguridad la infraestructura donde labora?

¿Considera el ambiente donde labora acondicionado para la función que desempeña?

12. Indicador de Dimensión del espacio laborar

¿Siente que el ambiente donde labora, reúne las condiciones de comodidad?

¿Considera Ud., que el ambiente donde labora cumple con las condiciones de seguridad laboral?

ANEXO II

FOTOS DE LOS PARTICIPANTES EN DESARROLLO DE INVESTIGACION



ANEXO III
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Propuesta para mejorar la calidad de servicio de atención al ciudadano en caso de emergencia y urgencia a través de la Central Computarizada de Emergencia 105, en Lima Metropolitana”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿De qué manera es posible mejorar la atención a la población de Lima Metropolitana para situaciones de urgencia?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo planear un trabajo planificado, organizado y eficiente a nivel institucional para atender las urgencias a toda la población de Lima Metropolitana?</p> <p>¿Cómo implementar una Central Operativa para urgencias que sea eficiente en aspectos técnico y económico?</p> <p>¿Es necesario reformular la actual Central de Emergencia computarizada 105-Lima?</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la relación existente entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la central computarizada de emergencia 105</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación existente entre los recursos humanos con la calidad de servicio de la central computarizada de emergencia 105</p> <p>Determinar la relación existente entre los recursos financieros con la calidad de servicio de la central computarizada de emergencia 105</p>	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la central computarizada de emergencia 105</p> <p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECIFICOS</p> <p>Existe una relación significativa entre los recursos humanos con la calidad de servicio de la central computarizada de emergencia 105</p> <p>Existe una relación significativa entre los recursos financieros con la calidad de servicio de la central computarizada de emergencia 105</p>	<p style="text-align: center;">Variable Independiente</p> <p>Gestión administrativa</p> <p style="text-align: center;">Dimensión</p> <p>Recurso humano Recurso financiero</p> <p style="text-align: center;">Indicadores</p> <p>Potencial Humano Administración de personal Capacitación Presupuesto Generación de recursos</p> <p style="text-align: center;">Variable Dependiente</p> <p>Servicio de calidad</p> <p style="text-align: center;">Dimensión</p> <p>Satisfacción de usuario Eficiencia de servicio Infraestructura</p> <p style="text-align: center;">Indicadores</p> <p>Confiabledad Capacidad de la atención Nivel de empatía Uso informática Capacidad para servicio Ambientes especializados</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de Investigación</p> <p>Científico</p> <p style="text-align: center;">Nivel</p> <p>Descriptivo, correlacional, transaccional</p> <p style="text-align: center;">Método</p> <p>Racional /</p> <p style="text-align: center;">Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La observación - Análisis documental - Encuesta - Benchmarking <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía de Observación - Guía a Análisis Documental - Cuestionario

