**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:** Carlos Eugenio García Alcázar

**# de ID:** UM30619BBU39194

**“Quality Circles”**

**ATLANTIC INTERNATIONAL UNIVERSITY**

**HONOLULU, HAWAII**

**2014**

CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc394997450)

[CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO 5](#_Toc394997451)

[1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 5](#_Toc394997452)

[1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 6](#_Toc394997453)

[1.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL) 6](#_Toc394997454)

[1.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN 7](#_Toc394997455)

[1.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN 8](#_Toc394997456)

[CAPÍTULO II: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 10](#_Toc394997457)

[2.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS 10](#_Toc394997458)

[2.2. CONCLUSIONES 17](#_Toc394997459)

[2.3. RECOMENDACIONES 18](#_Toc394997460)

[FUENTES DE INFORMACIÓN 19](#_Toc394997461)

# **INTRODUCCIÓN**

La idea básica de los Círculos de Calidad consiste en crear conciencia de calidad y productividad en todos y cada uno de los miembros de una organización, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos, así como el apoyo recíproco. Todo ello, para el estudio y resolución de problemas que afecten el adecuado desempeño y la calidad de un área de trabajo, proponiendo ideas y alternativas con un enfoque de mejora continua (Thomson, 2004).

En el presente curso se utilizaron una las metodologías de calidad y de sistemas como apoyo al proceso de toma de decisiones. El curso se basa en un caso práctico para reducir la delincuencia en el distrito de San Isidro.

Este enfoque de la administración de la calidad tiene como soporte y se basa el trabajo en equipo, es decir, los Círculos de Calidad y la sistematización de la información a través de la administración de la información en un Sistema de Gestión de Conocimiento, referente a las incidencias delictivas, soluciones y la administración de acciones que toma el comando responsable de la seguridad ciudadana del distrito de San Isidro, con lo cual, se optimiza el proceso de patrullaje cuyo efecto inmediato es la reducción de las incidencias delictivas.

Los círculos de calidad o de mejora de la calidad, es una metodología determinante para establecer una estrategia de trabajo en equipo, de tal forma que el equipo que le corresponde realizar un patrullaje en el turno que le corresponda, va a tener cero errores o defectos en su servicio. Este principio se aplica en la seguridad de este distrito.

Respecto a la sistematización de la información, los círculos formados para cada sector han aprendido a sistematizar la información que encuentran en el campo y que analizan y proponen soluciones desde una perspectiva colectiva. Estas propuestas son alojadas en el sistema que sirve como repositorio y que a su vez genera conocimiento al tomador de acciones para ejecutar las propuestas que realiza el círculo, el sistema permite el seguimiento de las acciones y su evaluación posterior.

La estructura del plan de trabajo está de acuerdo a los requerimientos de la escuela de postgrado.

Los aportes de este trabajo de investigación son replicables en cualquier municipio que cuente con un Servicio de Seguridad Ciudadana, donde los grupos humanos puedan aprender a utilizar esta metodología y la administración municipal considere importante invertir en la construcción de un sistema de información con las características de gestión de conocimiento, que se convierta en una herramienta de toma de decisiones.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

* 1. **DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Nuestros políticos, en un afán de brindar un mejor marco de seguridad crearon la Ley de la Seguridad Ciudadana Ley 27933, para dar respuesta de manera formal a la inseguridad que se vive, siendo los principales responsables de aplicarla los gobiernos locales y provinciales.

Al reflexionar respecto de la SEGURIDAD CIUDADANA, percibimos rápidamente que las cosas no marchan bien. Los últimos datos demuestran que la delincuencia o la falta de seguridad es el segundo problema que afecta más a los peruanos.

Además, todas las encuestas sobre delito e inseguridad en el país, recogen la percepción de que la situación empeora[[1]](#footnote-1): en la IV Encuesta Anual sobre Seguridad Ciudadana en Lima Metropolitana, el 74.1% de la población considera que la delincuencia ha aumentado en nuestro país.

En el Perú, el delito común y la inseguridad ciudadana en general siguen constituyendo un creciente motivo de temor para la población, que demanda al Estado enfrentar estos problemas aplicando políticas públicas eficaces. Pero para que esta respuesta sea posible, se requiere, entre otros desafíos, contar con información adecuada tanto sobre los hechos como acerca de la percepción que tiene la ciudadanía.

Lamentablemente, las estadísticas policiales del delito son muy deficientes. El proceso de recolección de datos no se realiza con la suficiente rigurosidad, los criterios y las definiciones cambian constantemente, y no existen mecanismos de supervisión adecuados. Esta situación sigue siendo un déficit de partida para el desarrollo de cualquier política pública exitosa.

Como un aporte para compensar esta carencia, y con plena conciencia de que ello sólo es posible de manera parcial desde la sociedad civil se requiere hacer la tarea de sistematizar cifras sobre la inseguridad ciudadana y el delito común, principalmente en el ámbito de Lima Metropolitana y el Callao.

* 1. **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**
     1. **OBJETIVO GENERAL**

Determinar en qué medida un modelo sistémico de mejora continua para el proceso de patrullaje a través de la metodología de Círculos de Calidad basada en un sistema de gestión del conocimiento influye en la reducción de las incidencias delictivas en el distrito de San Isidro.

* 1. **VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)**

1. **Variable Independiente**

**X =** Círculo de Calidad basado en un Sistema de Gestión de Conocimiento

Tabla 1.

*Indicadores e Índices de la Variable Independiente*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | INDICADORES | ÍNDICES |
| X1 | Círculos de calidad | Nivel de aplicación |
| Optimización del patrullaje |
| Nivel de resolución de problemas |
| Nivel de aprendizaje de técnicas |
| Cantidad de propuestas realizadas |
| X2 | Sistemas de Gestión del conocimiento | Nivel de calidad de información |
| Nivel de oportunidad de la información |
| Nivel de utilización del sistema |
| Nivel de calidad de decisiones |

1. **Variable Dependiente**

**Y =** Reducción de incidencias delictivas

Tabla 2.

*Indicadores e Índices de la Variable Dependiente*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | INDICADORES | ÍNDICES |
| Y1 | Reducción de incidencias delictivas | Cantidad de incidencias |
| Cantidad de incidencias con solución factible |
| Nivel de calidad de decisiones |
| Nivel de calidad de información |

* 1. **POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN**

1. **POBLACIÓN**

Comprende los 550 Trabajadores que intervienen en un turno de patrullaje, que corresponde a inspectores, supervisores y serenos.

1. **MUESTRA**

Para calcular el tamaño de la muestra de la población finita, utilizaremos la formula probabilística:

**n= (p.q /E2 + p. q) / ( Z2+ N)**

Donde:

* n = Tamaño de la muestra
* Z = desviación estándar 1,96
* p = proporción de la población =50
* q = 1-p
* E = Margen de error
* N = Tamaño de la Población

El tamaño de muestra del personal con un 95% de confianza es de n= 15

* 1. **JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

1. **JUSTIFICACIÓN**

La investigación se justifica por que se desea lograr reducir la delincuencia en la zona que se patrulla, es decir, reducir la inseguridad ciudadana, a través, del uso de herramientas de sistemas.

1. **IMPORTANCIA**

El presente curso es importante porque:

* De acuerdo a la constitución el ser humano es lo más importante, y en el mundo, el gran objetivo es construir una mejor calidad de vida, siendo la inseguridad ciudadana uno de los mayores problemas de la sociedad actual en cualquier parte del mundo, el querer reducirla se convierte en una prioridad.
* Mejorar la Calidad de Vida de vecinos del distrito analizado.
* Establecer mejoras en la sistematización de la información de los diferentes aspectos delictivos, así como de las incidencias disuasivas para optimizar el patrullaje.
* Optimizar la calidad del servicio de seguridad ciudadana

# **CAPÍTULO II: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

* 1. **ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS**

Tabla 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivel de función | Frecuencia | Porcentaje |
| Inspector | 5 | 33.33 |
| Supervisor | 6 | 40.00 |
| Serenazgo | 4 | 26.67 |
| Total | **15** | **100** |

Nota. Elaboración Propia

Figura 1.

Nota. Elaboración Propia

***Interpretación:*** Según las respuestas de los encuestados, el 33.33% cumple la función de supervisor, el 26.67% de Serenazgo y el 40.00% de inspector.

Tabla 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tiempo trabajando en la institución | Frecuencia | Porcentaje |
| Hasta un año | 2 | 13.33 |
| De un año a dos años | 6 | 40.00 |
| Más de tres años | 7 | 46.67 |
| Total | **15** | **100** |

Nota. Elaboración Propia

Figura 2.

Nota. Elaboración Propia

***Interpretación:*** Según las respuestas de los encuestados, el 46.67% tiene trabajando en la Municipalidad de San Isidro más de tres años, el 13.33% hasta un año y el 40.00% de uno a dos años.

Tabla 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usted cree, ¿Qué las propuestas de solución en grupo son más factibles que las propuestas individuales? | Frecuencia | Porcentaje |
| Si | 15 | 100.00 |
| No | 0 | 0.00 |
| No sabe / No opina | 0 | 0.00 |
| Total | **15** | **100** |

Nota. Elaboración Propia

Figura 3.

Nota. Elaboración Propia

***Interpretación:*** Según las respuestas de los encuestados, el 100% cree qué las propuestas de solución en grupo son más factibles que las propuestas individuales.

Tabla 6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usted cree, ¿Qué la sistematización de la información producida por cada círculo de calidad ayuda en disminuir las incidencias delictivas en el distrito de San Isidro? | Frecuencia | Porcentaje |
| Si | 13 | 86.67 |
| No | 1 | 6.67 |
| No sabe / No opina | 1 | 6.67 |
| Total | **15** | **100** |

Nota. Elaboración Propia

Figura 4.

Nota. Elaboración Propia

***Interpretación:*** Según las respuestas de los encuestados, el 86.67% cree que la sistematización de la información producida por cada círculo de calidad ayuda en disminuir las incidencias delictivas en el distrito de San Isidro, el 6.67% opina lo contrario y el 6.67% no sabe / no opina.

Tabla 7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usted cree, ¿Qué la aplicación de los círculos de calidad ha optimizado el proceso de patrullaje? | Frecuencia | Porcentaje |
| Si | 13 | 86.67 |
| No | 1 | 6.67 |
| No sabe / No opina | 1 | 6.67 |
| Total | **15** | **100** |

Nota. Elaboración Propia

Figura 5.

Nota. Elaboración Propia

***Interpretación:*** Según las respuestas de los encuestados, el 86.67% cree que la aplicación de los círculos de calidad ha optimizado el proceso de patrullaje, el 6.67% opina lo contrario y el 6.67% no sabe / no opina.

Tabla 8.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usted cree, ¿Qué la aplicación de los círculos de calidad permite solucionar eficientemente los problemas encontrados? | Frecuencia | Porcentaje |
| Si | 14 | 93.33 |
| No | 1 | 6.67 |
| No sabe / No opina | 0 | 0.00 |
| Total | **15** | **100** |

Nota. Elaboración Propia

Figura 6.

Nota. Elaboración Propia

***Interpretación:*** Según las respuestas de los encuestados, el 93.33% cree que la aplicación de los círculos de calidad permite solucionar eficientemente los problemas encontrados, el 6.67% opina lo contrario.

Tabla 9.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usted cree, ¿Qué la aplicación de los círculos de calidad permite solucionar eficientemente los problemas encontrados? | Frecuencia | Porcentaje |
| Si | 10 | 66.67 |
| No | 4 | 26.67 |
| No sabe / No opina | 1 | 6.67 |
| Total | **15** | **100.00** |

Nota. Elaboración Propia

Figura 7.

Nota. Elaboración Propia

***Interpretación:*** Según las respuestas de los encuestados, el 66.67% cree que la aplicación de los círculos de calidad permite solucionar eficientemente los problemas encontrados, el 26.67% opina lo contrario y el 6.67% no sabe / no opina.

* 1. **CONCLUSIONES**
     1. La implementación del modelo sistémico de mejora continua para el proceso de patrullaje a través de la metodología de Círculos de Calidad basada en un sistema de gestión del conocimiento influyo significativamente en la reducción de las incidencias delictivas en el distrito de San Isidro tal como se puede apreciar en la encuesta, donde el 86% de los encuestados manifestaron que disminuyeron las incidencias delictivas en el distrito, también se ha podido constatar en el trabajo de campo que antes de la puesta en marcha ocurrían en promedio 18 incidencias delictivas en promedio al mes, en la actualidad esa cantidad se ha reducido a incidencias en un rango de 0 a 3.
     2. La implementación del modelo sistémico de mejora continua para el proceso de patrullaje a través de la metodología de Círculos de Calidad basada en un sistema de gestión del conocimiento influyó en la solución de los problemas presentados en el proceso de patrullaje, debido a que cada grupo de patrullaje presenta un informe con las recomendaciones del caso para solucionar los problemas presentados, este informe es revisado exhaustivamente por los inspectores, después de ello se toman decisiones con respecto al problema y a su solución para ser implementados en todas las rondas de patrullaje. Se ha podido constatar en el trabajo de campo que el proceso de patrullaje realiza sus actividades con errores 0.
     3. El sistema de gestión del conocimiento actualmente viene funcionando efectiva y eficientemente en la municipalidad de Sam Isidro, de tal forma que las incidencias delictivas y los diferentes problemas que aquejan al distrito se han reducido considerablemente.
     4. El sistema de gestión de toma de decisiones actualmente viene funcionando efectiva y eficientemente en la municipalidad de Sam Isidro, de tal forma que las incidencias delictivas y los diferentes problemas que aquejan al distrito se han reducido considerablemente.
  2. **RECOMENDACIONES**
     1. Desarrollar programas de capacitación continua a los miembros del Serenazgo y la Policía Nacional del Perú con respecto a la temática de Círculos de Calidad con el fin de afianzar su conocimiento y su accionar en la lucha contra la delincuencia y la problemática que aqueja a la Municipalidad de San Isidro.
     2. La alta gerencia de la Municipalidad de San Isidro debe fomentar este tipo de programas con el fin de fortalecer el sistema de seguridad ciudadana y mejorar la relación con el ciudadano.
     3. La alta gerencia de la Municipalidad de San Isidro debe implementar un área de investigación que tenga como principal función el desarrollo de nuevas metodologías para mejorar el desempeño en el proceso de patrullaje.
     4. En la toma de decisiones deben participar todos los grupos de patrullaje, ya que son la fuerza operativa que conoce la verdadera problemática del distrito, y su conocimiento es vital para la solución de los mismos.

**FUENTES DE INFORMACIÓN**

1. Comunidad y Prevención Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana. Universidad de Chile 2006
2. Basombrio, C. (2007). *Delito e inseguridad ciudadana Lima y otras ciudades del Perú comparadas con América Latina.* Instituto de Defensa Legal Lima
3. Dammert, L. (2009). *Reporte del Sector Seguridad de América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: FLACSO
4. Flores, M. (2006). La gestión del conocimiento en la industria automovilística. Colombia: MacGraw Hill
5. Gutarra, V. (2004). Implementación de los Círculos de Calidad en el Instituto Superior Tecnológico ITEC. Lima, Perú: UNMSM
6. Instituto de Defensa Legal - Área de Seguridad Ciudadana. Lima 2007
7. Instituto de Opinión Publica PUCP- Seguridad Ciudadana, Año2- 2007
8. La Ventana Rota y otras formas de luchar contra el crimen. Gino Costa
9. Muñante, J. (2003). Modelo de Gestion del Conocimiento aplicado a la Universidad Pública. Lima, Peru: 2003
10. Normas Legales Lima Peru, Ley de Seguridad Ciudadana Nº 27933
11. Okada, K. (1990). ¿Qué es la Administración de la Ca lidad Total y Círculos de Control de Calidad? Guía para Gerentes. Jefe del Programa Japón Banco Interamericano de Desarrollo
12. PNUD. (2005). *Construcción de la agenda pública en Seguridad Ciudadana*. Lima, Perú.
13. Rivas, A. (2006). *Una década de políticas de seguridad ciudadana en Colombia.* Colombia: Fundación Seguridad & Democracia.
14. Sánchez, D. (2004). Sistemas de Informacion en la Era del Conocimiento. San Sebastian, España: Tesis Doctoral
15. Yépez, E. (2011). *Plan local de seguridad Ciudadana. Distritos Seguros*. Lima, Perú: CEDRO. Recuperado de www.cedro.org.pe /www.drogasglobal.org.pe

1. Barómetro social: IV Encuesta Anual sobre Seguridad Ciudadana. Lima Metropolitana. Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima. Sábado 24 y domingo 25 de noviembre del 2007 [↑](#footnote-ref-1)