



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en el distrito de  
Tarapoto, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Ponce Cuya, Carlos Alberto ([orcid.org/0009-0003-9561-344X](https://orcid.org/0009-0003-9561-344X))

**ASESORES:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

Mtro. Horna Rodríguez Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO - PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A mi señora e hijo quienes son los pilares para seguir superándome día a día, a mi madre por su amor y aliento constante para ser una mejor persona.

**Carlos**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios sobre todas las cosas, por ser mi guía, a mi familia, porque de una y otra manera participaron en esta nueva etapa de mi vida, al Dr Renán Saavedra por sus orientaciones y conocimientos para realizar la presente investigación y a mi compañera Grease Saavedra (QEPD) por su motivación.

**El autor**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023", cuyo autor es PONCE CUYA CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER <b>DNI:</b> 42445436 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 02-01-2024 12:08:22
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 01-01-2024 23:07:18

Código documento Trilce: TRI - 0714402



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PONCE CUYA CARLOS ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARLOS ALBERTO PONCE CUYA DNI: 10163960 ORCID: 0009-0003-9561-344X	Firmado electrónicamente por: CPONCECU el 01-01- 2024 18:01:09

Código documento Trilce: TRI - 0714400

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Métodos de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Seguridad ciudadana y sus dimensiones .....	24
Tabla 2 Reducción de homicidios.....	25
Tabla 3 Reducción de accidentes de tránsito.....	26
Tabla 4 Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar.....	26
Tabla 5 Recuperación de espacios públicos libres de hurto y robo.....	27
Tabla 6 Satisfacción del usuario.....	28
Tabla 7 Elementos tangibles .....	28
Tabla 8 Fiabilidad .....	29
Tabla 9 Capacidad de respuesta.....	29
Tabla 10 Empatía .....	30
Tabla 11 Resumen del procesamiento de datos .....	31
Tabla 12 Prueba de normalidad .....	31
Tabla 13 Relación entre las dimensiones de seguridad y la satisfacción .....	32
Tabla 14 Relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario.....	33
Tabla 15 Validez de contenido de los instrumentos .....	74
Tabla 16 Confiabilidad de la variable seguridad ciudadana .....	75
Tabla 17 Confiabilidad de la variable satisfacción.....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estimación del $R^2$ para la influencia .....	34
---	----

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023, Para alcanzar este objetivo, se adoptó una metodología que incluyó un enfoque básico, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, con una perspectiva cuantitativa. La población se conformó de 193 316 habitantes del distrito de Tarapoto, seleccionando una muestra representativa de 100 individuos, con edades comprendidas entre 12 y 70 años, a través de un método de muestreo no probabilístico. La encuesta fue la técnica principal utilizada para la recolección de datos, empleando un cuestionario como instrumento principal. Los resultados revelaron que el 49.1% de los encuestados percibe un nivel medio de seguridad ciudadana y un 52% indica una satisfacción bajo del usuario; asimismo, se identificaron que las dimensiones de la primera variable se relacionan con la segunda variable. La conclusión principal es la existencia de una correlación significativa entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en Tarapoto para el año 2023, la cual se apoya en un p-valor de 0,000 que es menor a 0,01 y un coeficiente de correlación de 0,710 obtenido en la prueba Pearson.

**Palabras clave:** Seguridad, satisfacción del usuario, reducción de homicidios, accidentes de tránsito, violencia.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the relationship between citizen security and user satisfaction in the district of Tarapoto, 2023. To achieve this objective, a methodology was adopted that included a basic, non-experimental, transversal, descriptive and correlational, with a quantitative perspective. The population was made up of 193,316 inhabitants of the Tarapoto district, selecting a representative sample of 100 individuals, aged between 12 and 70 years, through a non-probabilistic sampling method. The survey was the main technique used for data collection, using a questionnaire as the main instrument. The results revealed that 49.1% of those surveyed perceive a medium level of citizen security and 52% indicate low user satisfaction; Likewise, it was identified that the dimensions of the first variable are related to the second variable. The main conclusion is the existence of a significant correlation between citizen security and user satisfaction in Tarapoto for the year 2023, which is supported by a p-value of 0.000 that is less than 0.01 and a correlation coefficient of 0.710 obtained in the Pearson test.

**Keywords:** Safety, user satisfaction, reduction in homicides, traffic accidents, violence.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel **internacional**, la seguridad de los ciudadanos y su satisfacción como usuarios se consideran asuntos fundamentales y están correlacionados, el aumento de la inseguridad ciudadana es un problema global con múltiples impactos sociales, asimismo, las ciudades de todo el mundo enfrentan retos cada vez mayores en relación con el crimen y cómo perciben de inseguridad los residentes. Según el Índice Global de Paz del 2023, alrededor de 22,941 homicidios se cometieron en Estados Unidos (Expansión, 2023), asimismo, una encuesta del 2023 señaló que uno de cada tres (32 %) refiere que el crimen y la violencia es un problema en su entorno inmediato (Atkinson et al., 2023); unido a esto, la evaluación del acierto y la utilidad que tienen hoy las estrategias estatales de salvaguarda y jurisdicción, se apoyan mayoritariamente en lo conformes que se sientan los habitantes con los beneficios entregado. Una población satisfecha con estos servicios no sólo se siente más segura, sino que también está más dispuesta a colaborar con las autoridades y contribuir activamente a la edificación de una comunidad más segura (Chinchilla & Vornadran, 2018).

En **Latinoamérica**, los delitos han aumentado con los robos triplicándose en los últimos 25 años, América ha registrado el 36 % de los homicidios dolosos a nivel mundial, sólo superada por Oceanía (0.3 %), Europa (5 %), Asia (28 %) y África (31 %) (Paez et al., 2018). Ante esta situación, varios estados han intensificado la implementación de planes nacionales a través de mayores realizaciones presupuestarias para abordar la creciente inseguridad entre la población, además, el problema de la inseguridad entre las personas se debe principalmente a la desigualdad social, que es la principal causa de la delincuencia y la seguridad, y otro elemento a considerar es la fragilidad del aparato estatal, así como las desigualdades económicas y políticas en las frágiles zonas urbanas, etc. por diversas causas (Moreno, 2016). Datos estadísticos recientes indican que la percepción de inseguridad varía significativamente en diferentes regiones, lo que subraya la importancia de abordar estos desafíos de manera integral y adaptada a las necesidades locales, siendo Venezuela la que presenta una tasa más alta de homicidios con el 40.4%, seguido por Honduras con el 35.8 %, así también se tiene Colombia con el 26.1% y Ecuador con 25.9% (Appleby et al., 2023).

En el contexto **nacional** de Perú, las estadísticas muestran que 3 de cada 10 personas en el Perú son víctimas de hechos delictivos, muchos de los cuales están relacionados con delitos comunes como hurto, cogoteos, entre otros; esta situación hace que Perú sea considerado el país más afectado de América. Por otro lado, la conciencia del riesgo de inseguridad entre la población es muy alta, y la ausencia de una planificación efectiva de la policía nacional hace que delitos comunes como la extorsión, el asesinato y la actividad criminal de todo tipo vayan en aumento. el tráfico de drogas, entre otros, en otras palabras, todos los delitos están aumentando, volviéndose más peligrosos y más frecuentes (Hernández, 2016), entre el 2013 y el 2018 la tasa de delincuencia en el país se ha mantenido, siendo del 40.4 % en el 2013, mientras que en el 2018 se redujo menos de un punto (39.6 %). Asimismo, en ese mismo año, la percepción de inseguridad nacional por parte del usuario es del 85.7 %, donde en la región de San Martín esta percepción se incrementó de 71.7 % en el 2017 a 73.5 % en el 2018 (Ministerio del Interior, 2018), y el 2019 alcanzó una percepción del 75.3 % (INEI, 2020).

En el contexto **distrital**, en Tarapoto, los ciudadanos se enfrentan a desafíos específicos relacionados con la inseguridad ciudadana y lo satisfechos que se encuentran como usuarios, la seguridad de los residentes y su satisfacción con los servicios públicos son esenciales para construir comunidades prósperas y cohesionadas, así pues, una falta de una seguridad ciudadana óptima impacta negativamente en la opinión o creencia ciudadana sobre su propia seguridad y, por ello consecuencia, disminuye su satisfacción, algunas de las razones probables de este contexto que, en conjunto, generan un entorno propicio para la inseguridad, pueden incluir la falta de recursos, la coordinación interinstitucional y la prevención del delito. Si esta problemática no se aborda adecuadamente, se corre el riesgo de que la percepción de inseguridad persista y la satisfacción del usuario disminuya aún más, esto podría tener efectos perjudiciales en el bienestar y desarrollo de los residentes y la cohesión social en el distrito de Tarapoto; por lo tanto, es esencial investigar en profundidad y proponer soluciones que mejoren el contexto actual de la comunidad local (Zamora, 2023).

Finalmente, con los datos descritos según el nivel internacional, latinoamericano, nacional y local, se decide realizar un estudio que relacione las variables principales

en la provincia de San Martín, asimismo a partir esta problemática abordada, se formula como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023?, mientras que los problemas específicos, el primero será: ¿Cuál es el nivel de la seguridad ciudadana en los usuarios en el distrito de Tarapoto 2023?; el segundo será: ¿Cuál es el nivel satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023? Y el tercer problema específico será: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023?

En ese sentido, el estudio de **justifica** en múltiples aspectos. Desde una perspectiva de conveniencia, es oportuno profundizar en el análisis de cómo las políticas y servicios influyen en la percepción y satisfacción de la población en este ámbito. En términos de relevancia social, esta tesis se propone abordar una problemática que impacta directamente en el bienestar de los residentes de la provincia al ofrecer perspectivas y datos concretos de la realidad actual, lo cual puede ser insumo para mejorar mediante proyectos la seguridad general. Considerando la perspectiva del valor teórico, este estudio no solo examina holísticamente la incidencia delictiva, sino que también busca generar nuevo conocimiento al explorar el aspecto subjetivo de la seguridad dentro del contexto del distrito de Tarapoto, con ello, se pretende identificar cambios en la comprensión de la seguridad, proporcionando una base teórica sólida y actualizada. En cuanto a las implicancias prácticas, los resultados obtenidos no solo orientarán el diseño de medidas gubernamentales y planes de protección social, sino que también ofrecerán recomendaciones específicas adaptadas a las necesidades y expectativas de la población prioritaria. Desde una perspectiva de utilidad metodológica, esta investigación destaca por su enfoque multidisciplinario y la aplicación de cuestionarios debidamente validados mediante la encuesta, garantizando la confiabilidad de los datos recopilados, esta elección fortalece la robustez de la metodología y promueve la replicabilidad en estudios futuros.

En esa línea, se plantea como **objetivo general**: Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023, mientras que el primer objetivo específico será: Establecer el nivel de seguridad ciudadana en los usuarios en el distrito de Tarapoto 2023; el segundo objetivo

específico será: Establecer el nivel satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023, y el tercer objetivo específico será: Establecer la relación entre las dimensiones de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023. De la misma forma, la **hipótesis general** será: Existe relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023, mientras que las hipótesis específicas, la primera será: El nivel de seguridad ciudadana en los usuarios del distrito de Tarapoto 2023, es alto; la segunda será: El nivel de satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023, es alto; y por último la tercera será: Existe relación entre las dimensiones de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Pérez et al. (2019); Bañuelos et al. (2023) y Medina et al. (2021) **concluyeron** sobre el sistema de salud español evidencian una preocupante tendencia negativa en la percepción de los usuarios, señalando posibles problemas relacionados con financiación y recursos humanos. En contraste, destacan que, en Zacatecas, México, la satisfacción ciudadana con los servicios municipales se vincula principalmente a la gestión de infraestructura y servicios, relegando la importancia de servicios básicos como agua y limpieza. Mientras tanto, subrayan la relevancia de la calidad de lo que se informa y la sencillez de uso en un sitio web gubernamental en México, influyendo directamente en la satisfacción y confianza de los ciudadanos. Estos hallazgos resaltan los varios elementos que inciden en la satisfacción ciudadana, subrayando la necesidad de abordajes específicos en diferentes contextos para mejorar la percepción y confianza de los usuarios en sistemas de salud y servicios municipales.

En la investigación realizada por Gil et al. (2020), Huamaní et al. (2022) y Cavero et al. (2022) en Huaura, se evidenció una correlación positiva moderada entre el grado percibido de calidad del servicio y lo satisfecho que se encuentra el usuario, destacando correlaciones específicas entre dimensiones como tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad. En un contexto similar, exploraron la asociatividad entre los servicios públicos municipales y la satisfacción en Tambobamba-Cotabambas, encontrando una relación positiva moderada, pero señalando que la calidad de los servicios no es la más adecuada, generando insatisfacción. Mientras tanto, analizaron la satisfacción y la percepción de los habitantes de Lima Metropolitana, identificando insatisfacción generalizada y deficiencias en servicios públicos, especialmente entre personas de NSE más bajos, evidenciando la necesidad de políticas para reducir brechas socioeconómicas y mejorar la calidad de vida urbana. Estos estudios resaltan la importancia de abordar específicamente las áreas identificadas para la mejora de calidad de los servicios del Estado y, en consecuencia, elevar la satisfacción ciudadana.

En el contexto regional, Flores y Delgado (2020); y Díaz et al. (2022) **concluyeron que**, en San Martín, proponen un modelo de gestión por resultados para la mejora

de calidad de atención en entidades públicas, evidenciando deficiencias en la gestión actual, especialmente en planificación y organización. Por otro lado, investigan la conexión entre los servicios de gobierno electrónico y el contenido del usuario en una municipalidad distrital de San Martín, descubriendo un vínculo notable entre estas dos variables. Estos resultados subrayan la relevancia de una administración efectiva y la aplicación de servicios digitales en el incremento de la satisfacción de los ciudadanos.

Adicionalmente, la investigación se basará en postulados teóricos, referentes a todos y cada uno de los factores de análisis; la seguridad ciudadana, cuando se aborda desde la **Teoría de las Ventanas Rotas** de Wilson y Kelling (1982), enfatiza la imperativa necesidad de atender prontamente los signos visibles de desorden, como grafitis o ventanas rotas, para prevenir delitos mayores, esta teoría sostiene que un entorno descuidado envía un mensaje de abandono y falta de supervisión, lo que puede propiciar un aumento en la actividad delictiva (Misra y Pattnaik, 2020). Una gestión efectiva en el ámbito de la seguridad no solo implica abordar directamente los problemas, sino también adoptar un enfoque proactivo que anticipe y evite potenciales desafíos, la corrección rápida de desórdenes y problemas es esencial, pero solo es un aspecto del amplio espectro de acciones necesarias, es crucial que se fomente la participación activa de la comunidad, entendiendo que son los ciudadanos los que experimentan de primera mano las realidades del día a día y, por lo tanto, pueden aportar perspectivas valiosas y soluciones prácticas (Millington, 2018).

**La teoría de la defensa del espacio**, formulada por Oldenburg (1991), se basa en la premisa de que el entorno construido juega un papel crucial en moldear la conducta humana y, en particular, en influir en las tendencias delictivas, al considerar cómo se estructura y organiza un espacio, se pueden identificar oportunidades para minimizar riesgos y maximizar la seguridad, argumentó que un diseño eficaz podría, en esencia, "diseñar el delito fuera" de un área. Bajo esta teoría, la creación de espacios claramente definidos y bien iluminados, con líneas de visión claras y áreas de fácil supervisión, puede hacer que las actividades delictivas sean más difíciles de llevar a cabo y, por lo tanto, menos probables, esto es especialmente relevante en espacios urbanos densamente poblados, donde la

delincuencia puede ser más prevalente debido al anonimato y a la complejidad del entorno. En este contexto, la implementación de tácticas fundadas en la teoría de la defensa del espacio puede ser un componente vital en la creación de ciudades más seguras y habitables (Xiong et al., 2022).

A partir de la **teoría de la prevención situacional**, esta teoría argumenta que, en lugar de centrarse exclusivamente en las características personales del delincuente, es fundamental examinar el entorno y las circunstancias que rodean la comisión de un delito, cada situación tiene sus propias dinámicas, y las oportunidades delictivas pueden surgir de la interacción entre la persona y su ambiente, por lo tanto, la prevención situacional va más allá de simplemente identificar a posibles delincuentes; se trata de entender y moldear el espacio para hacerlo menos propicio para la delincuencia. Los elementos del diseño urbano, como la disposición de edificios, caminos y espacios abiertos, pueden influir en cómo las personas interactúan con su entorno y, por lo tanto, en su potencial para cometer o ser víctimas de delitos. Es importante mencionar que la prevención situacional no se limita a cambios físicos en el entorno, también implica educar a la comunidad sobre prácticas seguras, promoviendo la responsabilidad colectiva y fomentando una cultura de alerta y cooperación (Tunley et al., 2018).

De la misma forma, con respecto a los conceptos de la **primera variable seguridad ciudadana**, Muggah (2017) refiere que se basa en un conjunto de conceptos y acciones que buscan minimizar la violencia, impulsar la seguridad colectiva, también propender por salvaguardar la prerrogativa universal a procesos legales justos, cohesionar las interrelaciones vecinales e instituir acuerdos integrales y bidireccionales sobre los deberes y derechos de relevancia compartida entre dirigentes y población local. Por otro lado, de acuerdo a Ullah et al. (2021) es una labor proactiva, donde la anticipación, la identificación de patrones y la adaptabilidad juegan un papel crucial; además, es esencial destacar que esta gestión no se reduce a la intervención policial o a la justicia penal, engloba la educación, la concientización de la comunidad, la infraestructura urbana y la colaboración interinstitucional, la integración de estos elementos permite abordar las causas subyacentes de la inseguridad y no solo sus manifestaciones, asimismo,

la necesidad de una evaluación constante permitiendo a las entidades adaptar sus estrategias a las cambiantes realidades de la seguridad en sus jurisdicciones.

Siguiendo la perspectiva de Danilwan et al. (2020), se resalta la importancia de una estructura bien organizada y adaptativa en la gestión de la garantía de los derechos humanos de la comunidad, la formulación de estrategias, lejos de ser estáticas, deben ser flexibles y capaces de responder a las cambiantes circunstancias y desafíos de la sociedad contemporánea; el énfasis en la identificación temprana de amenazas sugiere que una planificación proactiva es esencial, no se trata solo de responder a los problemas de seguridad a medida que surgen, sino de adelantarse a ellos y desarrollar soluciones preventivas, además ponen de manifiesto la relevancia del compromiso interinstitucional y multidisciplinario en este proceso, donde diferentes entidades y expertos colaboran en la construcción de una estrategia de seguridad más robusta, así mismo lo toma los autores que es un proceso dinámico y en evolución, centrado en la adaptabilidad y en el bienestar de la comunidad, no se trata solo de responder a los problemas de seguridad a medida que surgen, sino de adelantarse a ellos y desarrollar soluciones preventivas.

Alusivo a las dimensiones para la variable seguridad ciudadana, de acuerdo a la Comité Provincial de Seguridad Ciudadana de Palpa [COPRESEC] (2023) la dimensión 1 es **reducción de homicidios**, refiriéndose al conjunto de tácticas, iniciativas y lineamientos gubernamentales encauzados a mitigar la tasa de homicidios y actos violentos que culminan en la pérdida de vidas humanas, esta labor es esencial, ya que la presencia elevada de homicidios en una comunidad o nación puede ser indicativa de problemas estructurales profundos, que van desde desigualdades socioeconómicas, conflictos territoriales, hasta la presencia activa de grupos delictivos organizados (Krahé, 2018). Para alcanzar una efectiva reducción de homicidios, las autoridades y entidades encargadas de la seguridad suelen emplear un enfoque multidimensional, esto implica no solo medidas represivas o punitivas, sino también preventivas y proactivas, que buscan atacar las raíces del problema; en última instancia, más allá de las cifras, el objetivo es garantizar el derecho fundamental a la vida y promover un ambiente seguro y pacífico para todos los ciudadanos (Marques et al., 2020).

Asimismo, dentro de los indicadores de la dimensión se tiene a la fiscalización del consumo de alcohol por vía pública, que es la supervisión y control por parte de autoridades para garantizar que el consumo de alcohol en espacios públicos se realice dentro de los límites legales y de convivencia social, y el segundo es el control de horarios de atención en locales de venta de alcohol, que es la regulación y verificación de los horarios en los que los establecimientos dedicados a la venta de alcohol pueden operar, con el fin de prevenir problemas derivados del consumo excesivo (COPRESEC, 2023).

La segunda dimensión, **reducción de accidentes de tránsito**, es un objetivo centrado en disminuir la frecuencia, gravedad y consecuencias negativas de los eventos no deseados que ocurren en las vías de circulación (COPRESEC, 2023), se refiere al conjunto de medidas dirigidas a minimizar la ocurrencia de incidentes vehiculares en las vías, con el propósito de resguardar la indemnidad de los usuarios y garantizar un tránsito seguro y fluido. Los accidentes de tránsito representan, en muchas regiones, una de las principales causas de mortalidad y morbilidad, afectando no solo a conductores, sino también a peatones, ciclistas y pasajeros (Saladié et al., 2020). Para lograr una efectiva reducción de estos accidentes, es fundamental un enfoque integral que combine distintas acciones preventivas y correctivas, así como la adecuada señalización, el mantenimiento de carreteras y calles, y la construcción de infraestructuras que protejan a los usuarios más vulnerables. Además, la cooperación y comunicación entre organismos de tránsito, ciudadanos y otros interesados es crucial para garantizar una implementación eficaz de estas medidas (Qureshi et al., 2020).

Los indicadores de la dimensión en estudio, en la fiscalización a paraderos informales, que es el monitoreo y control de puntos de parada no autorizados o irregulares para mejorar la seguridad y regularidad del transporte público, como segundo indicador es la consolidación de operativos de fiscalización a paraderos informales, que es el proceso de fortalecimiento y sistematización de las acciones de control y seguimiento a los puntos de parada informales, buscando su regularización o eliminación (COPRESEC, 2023).

La tercera dimensión, **reducción de violencia contra la mujer y el grupo familiar**, es un objetivo fundamental que busca disminuir y prevenir los actos de violencia

física, psicológica, sexual o económica dirigidos hacia las mujeres y otros miembros del grupo familiar (COPRESEC, 2023); refiriéndose al conjunto de estrategias que buscan disminuir y, eventualmente, erradicar cualquier forma de violencia dirigida hacia las mujeres y los miembros de una unidad familiar, esta forma de violencia se presentan como maltrato corporal, afección anímica, quebranto mental, vejámenes sexuales y vulneración financiera (Marques et al., 2020). Afrontar este desafío exige una respuesta multidimensional que aborde tanto las causas subyacentes de la violencia, como las actitudes y normas socioculturales que perpetúan estos comportamientos es fundamental cambiar las percepciones arraigadas y desafiar las estructuras patriarcales que a menudo validan o minimizan estos actos de violencia, la educación desempeña un papel clave en este proceso, promoviendo desde temprana edad el respeto, la equidad de género y la resolución no violenta de conflictos (Sheikhbardsiri et al., 2020).

Los indicadores de dimensión son las medidas preventivas de violencia intrafamiliar, que son estrategias y acciones dirigidas a prevenir y reducir los casos de violencia que ocurren dentro del ámbito familiar, involucrando educación, apoyo psicológico y asesoramiento legal. El segundo son las medidas contra el acoso sexual en espacios públicos, que son acciones y políticas destinadas a prevenir, combatir y sensibilizar sobre el acoso sexual en lugares públicos, enfocándose en la seguridad y protección de las personas. Por último, la consolidación de actividades preventivas contra violencia familiar, que es el proceso de fortalecimiento y unificación de programas y actividades destinadas a prevenir y atender situaciones de violencia dentro del núcleo familiar. (COPRESEC, 2023).

Finalmente, la dimensión **recuperación de espacios públicos libres de hurto y robo** es un proceso dirigido a restaurar la seguridad y la tranquilidad en áreas de acceso público que han experimentado incidentes de hurto y robo (COPRESEC, 2023); asimismo, se refiere al conjunto de acciones y estrategias diseñadas para transformar y revitalizar áreas urbanas que han sido afectadas por altos índices de criminalidad, específicamente delitos como hurtos y robos, estos espacios, representan áreas fundamentales para la interacción social, el esparcimiento y la movilidad de los ciudadanos (Guchait et al., 2019). Sin embargo, cuando estos lugares se ven plagados de actividades delictivas, el bienestar y la calidad de vida

de la comunidad se ven seriamente comprometidos, las personas pueden comenzar a evitar ciertas áreas por miedo, restringiendo su libertad de movimiento y limitando su interacción con la comunidad, también se refiere hacia la participación activa de la comunidad es esencial, solo a través de un enfoque colaborativo y participativo es posible garantizar la sostenibilidad de estas intervenciones (Zhou et al., 2019).

Los indicadores son la implementación de patrullaje integrado, que es la ejecución de estrategias de vigilancia y seguridad que involucran la colaboración entre diferentes fuerzas de seguridad o entidades para mejorar la eficiencia en la prevención del delito. El segundo es la elaboración de plan de recuperación de espacios públicos, orientado a desarrollo de estrategias y acciones para revitalizar y mejorar áreas públicas deterioradas, con el objetivo de promover su uso y disfrute por parte de la comunidad. Por último, la capacitación a serenos municipales, que es el proceso de formación y enseñanza dirigido a los serenos municipales para mejorar sus habilidades, conocimientos y capacidades en la prestación de servicios de seguridad y asistencia (COPRESEC, 2023).

En cuanto a la **segunda variable**, las teorías para **la satisfacción del usuario**, se presenta el modelo propuesto por Oliver (1980) de la **teoría de la expectativa-valoración**, enfatiza que las expectativas no se crean en el vacío, sino que están influenciadas por factores previos como la publicidad, las opiniones de otros consumidores, las experiencias pasadas y las promesas de la marca; dentro de este marco teórico, la satisfacción del usuario no es un estado estático, sino un constructo dinámico que puede cambiar con el tiempo y con cada interacción que el cliente tiene con el producto o servicio, además, la satisfacción no solo es un resultado final; también actúa como un predictor de comportamientos futuros (Truntsevsky et al., 2018). Por otro lado, la evaluación post-consumo no se limita únicamente a la relación entre expectativas y desempeño percibido, las emociones y los sentimientos también juegan un papel vital. Es más, la teoría sugiere que las organizaciones deben entender y gestionar las expectativas de sus clientes, esto no solo implica entregar un servicio de calidad, sino también comunicar efectivamente su propuesta de valor (Khusainova et al., 2018).

Del mismo modo, el **Modelo de Kano** se destaca por ofrecer una perspectiva más profunda y detallada de la satisfacción del cliente, al considerar no solo si se cumplen las expectativas, sino también cómo diferentes características del producto o servicio afectan esa satisfacción de manera diferenciada, lo que este modelo sugiere es que no todas las características o funciones tienen el mismo impacto en la percepción del cliente. Un punto fundamental del Modelo de Kano es que las expectativas y necesidades de los clientes cambian con el tiempo, lo que hoy puede ser considerado una característica de entusiasmo, mañana podría convertirse en una expectativa básica, a medida que la industria evoluciona y los consumidores se adaptan a nuevas normas y estándares (Materla et al., 2019). La satisfacción global del usuario se configura a partir de cómo un producto o servicio cumple con estas tres categorías de características, resaltando que no solo es el cumplimiento de lo esperado, sino también la capacidad de superar y deleitar lo que potencia la satisfacción del cliente (Pandey et al., 2022).

El **Modelo SERVQUAL** es ampliamente reconocido y utilizado por su enfoque integral y detallado sobre la calidad del servicio, la premisa subyacente es que la calidad del servicio no se determina simplemente por un solo factor, sino por una combinación de diferentes elementos que interactúan entre sí, la verdadera esencia de un servicio excepcional radica en cómo una organización aborda cada una de estas dimensiones y en la consistencia con la que entrega en todos estos frentes. Uno de los aspectos clave del modelo es la idea de que la calidad es una percepción subjetiva, además, la relevancia de las cinco dimensiones subraya el hecho de que los clientes buscan más que un simple intercambio transaccional, buscan una experiencia holística que atienda a sus necesidades emocionales y prácticas, otro punto a considerar es la dinámica cambiante de las expectativas del cliente, en un mundo donde las tecnologías y las tendencias evolucionan rápidamente, lo que los clientes esperan de un servicio también cambia, por lo tanto, las empresas deben revisar y adaptar constantemente sus estrategias de servicio para mantenerse al día con estas expectativas cambiantes (AIOmari, 2021).

Los conceptos para **la segunda variable, satisfacción del usuario**, los autores Li y He (2022) indican que, desde el punto de vista de la equidad social y la justicia, se refiere a la percepción positiva de un individuo hacia cómo se distribuyen y

aplican los beneficios, recompensas, penalizaciones o recursos en la sociedad. Esta percepción está influenciada por el procedimiento y distribución. Cuando las personas perciben que la distribución de derechos y beneficios en la sociedad es equitativa y justa, y que tienen acceso y aplicabilidad adecuados a la seguridad social, experimentan una mayor satisfacción. Por el contrario, cuando las personas sienten que la distribución es insatisfactoria y perciben injusticia, tienden a tener comportamientos resistentes y una psicología negativa. La satisfacción con la seguridad ciudadana puede influir positivamente en la percepción de equidad social, lo que a su vez mejora el bienestar subjetivo. Sin embargo, hay evidencia de que la percepción general de justicia de muchos residentes es más baja que el nivel reconocido socialmente, lo que indica que todavía hay desafíos en la satisfacción de vida debido a una falta percibida de equidad.

Otro punto, los autores Alessa et al. (2018) profundizan en la idea de que no es un concepto estático, sino dinámico y multifacético, argumentan que la satisfacción es el efecto de una sucesión de razonamientos y sentimientos que contiene la interpretación y valoración de múltiples aspectos relacionados con la experiencia, esta interpretación y valoración, según ellos, se ve influenciada por una serie de variables que pueden ser tanto internas (relativas al individuo) como externas (relativas al entorno o contexto). Uno de los puntos clave que destacan es que, aunque el desempeño y la calidad del servicio son esenciales, otros factores pueden modificar la percepción de satisfacción. Asimismo, Xu y Du (2018) sostienen que es un reflejo de múltiples interacciones entre el cliente y el proveedor del producto o servicio, en su investigación, estos autores destacan la importancia de considerar la totalidad de la experiencia de las personas, no solo en términos de la calidad intrínseca del servicio, sino también en relación con todos los aspectos que rodean esa experiencia. Según su perspectiva, cada etapa en la relación con el usuario tiene el potencial de influir en su nivel de satisfacción (Chen et al., 2020).

Asimismo, las dimensiones para la segunda variable, de acuerdo a los aportes de COPRESEC (2023) la primera dimensión, **elementos tangibles**, hacen referencia a aquellos aspectos físicos y concretos de un producto, servicio o experiencia que son perceptibles por los sentidos (COPRESEC, 2023); asimismo, representan todo aquello que puede ser percibido por los consumidores, estos elementos abarcan

desde las instalaciones físicas, hasta los equipos utilizados, su presencia y calidad ofrecen una representación visual y física de la marca o empresa ante el cliente, siendo a menudo los primeros puntos de contacto e interacción entre ambas partes (Haming et al., 2019). Así también, proporcionan una base sobre la cual los clientes construyen sus expectativas y hacen comparaciones con otros servicios, por tanto, estos elementos juegan un papel determinante en la formación de la percepción de valor del consumidor, una gestión adecuada y continua de estos aspectos tangibles se vuelve esencial, ya que cualquier desviación o falta de atención en ellos puede resultar en una experiencia cliente insatisfactoria (Ozbekler y Ozturkoglu, 2020).

Los indicadores relacionados con la dimensión son el estado y equipamiento de infraestructura y recursos, que es la evaluación y mantenimiento de las condiciones y herramientas necesarias para el funcionamiento óptimo de la infraestructura y recursos disponibles. El segundo es la calidad de materiales informativos, que también verifica y mejora de la precisión, relevancia y accesibilidad de los materiales que proporcionan información a la ciudadanía sobre medidas de seguridad y servicios disponibles (COPRESEC, 2023).

Respecto a segunda dimensión, la **fiabilidad**, se refiere a la consistencia y la confiabilidad de un sistema, proceso, o medición para producir resultados consistentes y reproducibles bajo condiciones específicas (COPRESEC, 2023); asimismo, se refiere a la capacidad consistente y precisa de una entidad o institución gubernamental para cumplir sus promesas y obligaciones de manera efectiva, brindando a los ciudadanos servicios que satisfacen sus expectativas y necesidades, esta fiabilidad implica que las acciones, procedimientos y resultados de un servicio público sean predecibles, estables y de calidad constante en el tiempo (Tirkolae et al., 2020). La fiabilidad es esencial, ya que determina la confianza que los ciudadanos depositan en las instituciones, cuando un servicio público demuestra ser fiable, los ciudadanos sienten seguridad en que sus necesidades serán atendidas adecuadamente, fortaleciendo así la relación entre el gobierno y la ciudadanía y promoviendo la credibilidad y legitimidad del Estado (Bilir et al., 2019). Además, una alta fiabilidad en los servicios públicos puede traducirse en un mayor nivel de participación ciudadana y compromiso cívico.

Los indicadores relacionados con la dimensión son el cumplimiento de medidas de seguridad en plazos establecidos, que es la garantía de la implementación oportuna y correcta de acciones o protocolos de seguridad dentro de los tiempos planificados. El segundo, es el interés en la atención ciudadana, que es la actitud proactiva y comprometida de las autoridades o entidades para atender y resolver las necesidades y preocupaciones de la ciudadanía (COPRESEC, 2023).

De acuerdo a la tercera dimensión, **capacidad de respuesta**, se refiere a la habilidad de un individuo, organización o sistema para reaccionar y adaptarse de manera efectiva a diversas situaciones, desafíos o demandas (COPRESEC, 2023); asimismo, denota la habilidad y agilidad con la que una entidad o institución gubernamental reacciona ante las inquietudes, necesidades y demandas de los ciudadanos (Chen et al., 2021). En el contexto de los servicios públicos, tener una alta capacidad de respuesta significa que la entidad es proactiva, adaptándose rápidamente a cambios y situaciones emergentes, y garantizando soluciones oportunas, es un indicador de cómo de bien el servicio público está alineado con las expectativas ciudadanas y su importancia radica en fortalecer la confianza y satisfacción de la población hacia las instituciones gubernamentales, demostrando que el Estado está verdaderamente al servicio de sus habitantes. Una entidad o institución que muestre una alta capacidad de respuesta no sólo se anticipa y responde a las necesidades de los ciudadanos, sino que también se comunica abierta y claramente sobre sus acciones y decisiones (Giannakis et al., 2019).

Los indicadores de la dimensión en estudio son la comunicación sobre medidas de seguridad, que es la difusión clara y efectiva de información relevante acerca de las medidas de seguridad implementadas, con el propósito de generar conciencia y fomentar la colaboración ciudadana. El segundo, es la disposición para asistir a la ciudadanía, que es la actitud abierta y receptiva por parte de las autoridades o entidades para ofrecer ayuda, orientación y apoyo a la población en situaciones de necesidad (COPRESEC, 2023).

Y finalmente, la dimensión **empatía**, es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, pensamientos y perspectivas de otra persona, poniéndose en su lugar emocionalmente (COPRESEC, 2023); asimismo, es la capacidad y disposición de las entidades de identificar y responder adecuadamente a las necesidades, de los

ciudadanos, este concepto va más allá de simplemente ofrecer un servicio; implica un compromiso genuino por parte de los funcionarios públicos para conectar con los ciudadanos a nivel humano, mostrando interés, preocupación y comprensión hacia sus situaciones individuales (Xu et al., 2021). La empatía fortalece la relación entre el gobierno y la comunidad, promoviendo un ambiente de respeto, confianza y transparencia (Schoofs et al., 2019). En esencia, un gobierno empático es aquel que no solo escucha, sino que también siente y actúa en consonancia con las necesidades y aspiraciones de sus ciudadanos, construyendo una administración pública más humana y centrada en las personas.

Los indicadores de la dimensión son la atención personalizada, que es el ofrecimiento de servicios y respuestas adaptadas a las necesidades individuales de cada persona, buscando proporcionar soluciones específicas y efectivas. El segundo, es el accesibilidad y comprensión ciudadana, que se orienta al diseño de medidas, servicios o información que sean fácilmente comprensibles y accesibles para todos los ciudadanos, sin importar su situación o condición (COPRESEC, 2023).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

Se clasificó como un estudio de tipo básico. Esta categoría de investigación se orientó a la generación de nuevos conocimientos profundos, poniendo énfasis en la comprensión esencial de fenómenos y hechos observables. El enfoque se alineó con la descripción de Arispe et al. (2020), que sostuvo que la investigación básica abarcaba principalmente abordajes teóricos. En este sentido, buscamos desentrañar las raíces y principios fundamentales subyacentes las variables que se abordan en el contexto de Tarapoto.

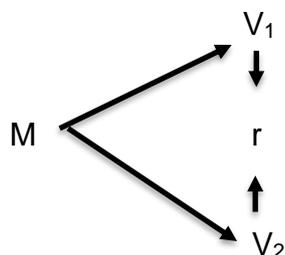
Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, adopta perspectivas filosóficas específicas que presuponen ciertas interpretaciones del fenómeno bajo investigación. Para abordar esto, se emplea la recopilación y análisis de datos con el fin de abordar la formulación del problema de investigación. Además, se recurre a métodos y técnicas estadísticas para ofrecer una descripción exhaustiva del fenómeno en cuestión, así como para evaluar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas (Carhuancho et al., 2019).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El estudio se ciñó a un esquema no experimental de corte transversal. Según lo estipulado por Hernández y Mendoza (2018), este implicó la incorporación de datos en un solo instante temporal, buscando tasar un acontecimiento o manifestación en un hito delimitado de la progresión histórica. En consonancia con esta definición, este estudio buscó las variables en estudio en un año dado, ofreciendo una instantánea de la situación en ese momento específico.

Asimismo, esta investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional. Es descriptiva porque se centra en la descripción detallada de las características fundamentales del fenómeno estudiado, enfocándose en comprender su estado actual (Sánchez et al., 2018). También es correlacional, ya que surge de la necesidad de determinar la relación o conexión existente entre las variables

relevantes para el fenómeno investigado (Ramos, 2020). En otras palabras, el estudio busca tanto describir en profundidad el fenómeno, como establecer las interrelaciones entre sus variables clave. El diseño se realizó mediante el siguiente esquema:



**M:** Muestra

**V1:** Seguridad ciudadana

**V2:** Satisfacción del usuario

**r:** Relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Seguridad ciudadana

**Variable 2:** Satisfacción del usuario

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La delineación del campo de acción en el que se efectuó la presente indagación recayó sobre la floreciente población de Tarapoto.

#### **3.3.1. Población.**

La población se refiere a la totalidad de unidades de análisis que cumplen con ciertas características especificadas y que son objeto de estudio e investigación. Dichas unidades pueden ser diversos elementos como personas, objetos, grupos, eventos o fenómenos que presentan los atributos y propiedades necesarias y relevantes de acuerdo a los objetivos del estudio. Es decir, la población comprende todas las unidades que tienen las cualidades esenciales que el investigador requiere explorar y analizar en su trabajo (Ñaupas et al., 2018). En este estudio, la población lo conformaron el total de la población del distrito de Tarapoto para el 2023, el cual asciende a 86,897 (MINSA, 2023).

**Criterios de inclusión:** Forman parte de la investigación aquellos participantes mayores de 18 años, también se consideran aquellos ciudadanos en que el último año han vivido en el distrito, así como aceptar de forma voluntaria participar del estudio.

**Criterios de exclusión:** Aquellos ciudadanos menores de edad, también aquellos que formen parte de la policía o tengan algún familiar policía o realice actividades de patrullaje, también los que estuvieron viajando y recientemente han regresado a la ciudad, y los que no desearon participar del estudio.

Tomando en cuenta los criterios empleados, abarcaron un rango de edad de 18 a 70 años reflejó una diversidad generacional y demográfica. Se identificaron distintos subgrupos basándose en edad, siendo posibles categorías: jóvenes (18-29 años), adultos (30-59 años) y adultos mayores (60-70 años), los cuales son un total de 61,802 ciudadanos (MINSA, 2023). Asimismo, aplicando el resto de criterios, resaltando la poca participación de la población se tuvo un total de 135 ciudadanos

### **3.3.2. Muestra.**

La muestra es un subgrupo de personas seleccionado de la población total usando algún método de muestreo. Para poder extender los resultados de la muestra a toda la población, la muestra debe ser representativa y tener suficientes participantes para asegurar que refleja adecuadamente las características de la población (Mosteiro y Porto, 2017). Para el cálculo del tamaño muestral se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = Tamaño de la población

Z = Valor de la distribución de la curva normal estandarizada con un nivel de confianza de 95%, 1,96

p = proporción de la probabilidad de la variable en estudio, 50% (0,50)

$$q = p - 1$$

E = Error permisible en el cálculo de la muestra, 5% (0,05)

$$n = \frac{(1.96)^2(135)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(135 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 100 \text{ ciudadanos}$$

### **3.3.3. Muestreo**

Los participantes que conformaron este estudio fueron 100 pobladores de 18 a 70 años del distrito de Tarapoto, mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Según Mosteiro y Porto (2017), la característica fundamental de este tipo de muestreo es que cada miembro de la población bajo estudio tiene igual oportunidad de ser escogido para formar parte de la muestra.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un poblador de 18 a 70 años del distrito de Tarapoto.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

En el desarrollo del estudio se utilizó como herramienta metodológica la técnica de encuesta, que, según Sánchez et al. (2018), es un proceso mediante el cual se hace uso de un recurso especializado para reunir datos objetivos de una población definida. Además, el instrumento escogido para este propósito fue el cuestionario, que, conforme a la descripción de Arias (2020), se compone de una serie de preguntas listadas junto a posibles respuestas que los encuestados debían completar. Es importante mencionar que en este cuestionario no hubo respuestas correctas o incorrectas; cada respuesta aportó una perspectiva única y se dirigió a un grupo de individuos específico.

### **Instrumento**

Por lo tanto, se construyó un cuestionario para la variable seguridad ciudadana, que constó de 22 preguntas, asociadas a cada una de las dimensiones, siendo estas: reducción de homicidios (1-5), reducción de accidentes de tránsito (6-10), reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar (11-16), recuperación de

espacios públicos libres de hurto y robo (17-22). Así como para la variable satisfacción del usuario, que constó de 22 preguntas, de acuerdo a sus dimensiones: elementos tangibles de seguridad (1-5), fiabilidad en las autoridades de seguridad (6-11), capacidad de respuesta (12-16), y empatía de las autoridades (17-22). Estas herramientas fueron estimadas de acuerdo a la escala de Likert de 5 donde la escala más baja es la de totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5).

### **Validez**

Es el nivel en el cual tanto la evidencia como la teoría respaldan las interpretaciones de los puntajes obtenidos mediante una prueba o instrumento de medición, específicamente para los propósitos previstos (Medina y Verdejo, 2020). En este sentido la validez del contenido se dio a través del juicio de expertos, los cuales, se obtuvo para la variable seguridad ciudadana un promedio de 0.92, lo cual califica como válido para aplicar, obteniéndose el mismo resultado para la variable satisfacción del usuario (0.92).

### **Confiabilidad**

Alude a la exactitud o uniformidad de las puntuaciones o la información obtenida mediante un instrumento cuando se administra en múltiples ocasiones (Medina y Verdejo, 2020). En este sentido la confiabilidad se midió mediante el alfa de Cronbach, en donde se obtuvo un valor de 0.947 para la variable seguridad ciudadana, y de 0.957 para la variable satisfacción del usuario.

### **3.5. Procedimientos**

Para comenzar, se elaboró una encuesta que se construyó basándose en ítems surgidos y alineadas con estudios y literatura relevante sobre seguridad ciudadana y satisfacción del usuario. Este cuestionario estuvo diseñado para capturar las perspectivas y experiencias de los habitantes del distrito de Tarapoto relacionadas con las variables centrales del estudio. Posteriormente, con el fin de garantizar la consistencia interna de los instrumentos, se evaluó su confiabilidad usando el Alpha de Cronbach, definido por Rodríguez y Reguant, (2020) como ecuación utilizada para determinar la confiabilidad de un instrumento cuando las respuestas a los ítems son dicotómicas o presentan múltiples valores. También se realizó una prueba piloto para detectar y corregir fallos en estos instrumentos antes de su uso definitivo. Este proceso aseguró la fiabilidad y representatividad de los datos

recabados, luego este instrumento fue administrado a la muestra, que abarcaban un rango de edad de 18 a 70 años. Una vez obtenidas todas las respuestas, la información fue introducida y procesada utilizando herramientas como Microsoft Excel y el software estadístico SPSS 27. Estos programas fueron esenciales para la interpretación y análisis de los datos recopilados. A través de esta evaluación, se pudo derivar información valiosa que permitió llegar a conclusiones fundamentadas y proporcionar recomendaciones basadas en evidencia empírica sobre el tema de estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Dentro del contexto de este estudio, el tratamiento y análisis de los datos se desarrollaron en etapas consecutivas. Comenzamos con un análisis descriptivo, cuyo objetivo fue organizar, sintetizar y categorizar la información vinculada a la percepción de seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario. Con ese propósito, conformamos un repositorio de información en Microsoft Excel, donde las respuestas fueron meticulosamente registradas y posteriormente representadas mediante gráficos y tablas para una visualización más clara. A continuación, nos embarcamos en el análisis inferencial, trasladando la data al SPSS 27. En este espacio, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, considerando el volumen de la muestra, con el propósito de identificar si las variables tienen un comportamiento de normal. Basándonos en la naturaleza de las variables y las metas específicas de nuestra investigación, decidimos emplear correlaciones estadísticas de Pearson, con el propósito de desentrañar las potenciales conexiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se destaca que en el desarrollo de la investigación se implementó un riguroso proceso de consentimiento informado. Este proceso, vital en estudios que involucran a individuos, asegura que los participantes estén plenamente informados sobre los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación antes de decidir participar. El respeto a la autonomía de las personas se reafirma mediante la garantía de su derecho a tomar decisiones informadas y voluntarias. La beneficencia se pone de manifiesto en el compromiso del investigador de salvaguardar el bienestar integral de los participantes, evitando cualquier forma de daño y equilibrando equitativamente los riesgos y beneficios. Este enfoque se

refleja no solo en la planificación y ejecución del estudio, sino también en el diseño del proceso de selección de participantes, asegurando que sea imparcial y justo. El principio de justicia se aborda de manera integral, destacando que ningún grupo debe ser expuesto a riesgos exclusivamente en beneficio de otro. Asimismo, para el desarrollo del estudio se emplearon las normas APA en su séptima edición, así como la normativa proporcionada por la Universidad César Vallejo.

En esa línea, de acuerdo con el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec) (2019), la integridad científica se deriva de la adhesión a principios y prácticas éticas que guían y aplican los frutos de la labor científica. Este concepto abarca desde la concepción y planificación de la investigación hasta su ejecución, divulgación y las interacciones en colaboración y orientación. Todas las etapas del quehacer científico deben regirse por los siguientes preceptos fundamentales: mantener la integridad en todas las actividades relacionadas con la investigación y su gestión; fomentar la honestidad intelectual en todos los aspectos de la labor científica; promover la objetividad y la imparcialidad en las relaciones laborales y profesionales; comprometerse con la veracidad, la equidad y la responsabilidad en la realización y divulgación de los resultados de la investigación; garantizar la transparencia, actuando sin conflictos de interés, reconociendo y manejando de manera adecuada cualquier tipo de conflicto, ya sea de carácter económico u otro.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Seguridad ciudadana

**Tabla 1**

*Seguridad ciudadana y dimensiones*

<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
V1. Seguridad ciudadana	Alto	35	35.0%
	Regular	58	58.0%
	Bajo	7	7.0%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0%</b>
D1. Reducción de homicidios	Alto	30	30.0%
	Regular	62	62.0%
	Bajo	8	8.0%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0%</b>
D2. Reducción de accidentes de tránsito	Alto	26	26.0%
	Regular	55	55.0%
	Bajo	19	19.0%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0%</b>
D3. Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar	Alto	27	27.0%
	Regular	59	59.0%
	Bajo	14	14.0%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0%</b>
D4. Recuperación de espacios públicos libres de hurto y robo	Alto	24	24.0%
	Regular	60	60.0%
	Bajo	16	16.0%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto

#### **Interpretación:**

Tal como se ilustra en la tabla previa sobre la variable de seguridad ciudadana, de un total de 100 encuestados, el 58% lo clasifica en el nivel medio; el nivel bajo es atribuido por el 35%, y el nivel alto es asignado por el 7%. En cuanto a las dimensiones, que, para la reducción de homicidios, el 62% lo calificaría como

regular, en tanto, la reducción de accidentes, el 55% lo calificaría también como regular, por otro lado, un 59% también calificaría como regular la reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar, así como la dimensión de recuperación de espacios públicos libre de hurto y robo, el 60% lo calificó como regular. Estos resultados se atribuyen a diversas medidas implementadas como el caso de la policía que lleva a cabo operativos regulares para supervisar el consumo de alcohol en espacios públicos, las autoridades ejecutan acciones eficaces para prevenir situaciones de violencia doméstica, se identifican puntos críticos para la prevención de violencia familiar, se percibe una mayor presencia policial en áreas previamente consideradas peligrosas, y se observa un plan integral de las autoridades para recuperar espacios públicos tomados por actividades ilícitas, como calles, jirones, parques y jardines.

**Tabla 2**

*Reducción de homicidios*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	5 - 11	30	30.0%
Medio	12 - 19	62	62.0%
Alto	20 - 25	8	8.0%
<b>Total</b>		100	100.0%

**Fuente.** Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto

**Interpretación:**

Según la información presentada en la tabla previa, se observa que la calificación de la reducción de homicidios es catalogada como regular en el 62% de los casos. Este resultado se atribuye a la percepción general de un mayor control ejercido por las autoridades en cuanto al consumo de alcohol en espacios públicos y a la intensificación de la fiscalización en los horarios de cierre de los establecimientos comerciales que venden licor. Asimismo, el 30% lo consideró como bajo y el 8% de alto.

**Tabla 3***Reducción de accidentes de tránsito*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	5 - 11	26	26.0%
Medio	12 - 19	55	55.0%
Alto	20 - 25	19	19.0%
<b>Total</b>		100	100.0%

**Fuente.** Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto**Interpretación:**

Según la tabla previa, se destaca que el 55% de los encuestados califican como regular la reducción de accidentes de tránsito. Esto se debe a la implementación de operativos destinados a eliminar los paraderos ilegales de transporte público en la región, así como a una mayor supervisión de los paraderos no autorizados de transporte público e interprovincial. La unanimidad en esta evaluación sugiere una percepción generalizada de eficacia en las acciones tomadas para abordar la problemática de los paraderos informales en la zona. Asimismo, el 26% lo calificó como bajo y el 19% de alto.

**Tabla 4***Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6 – 14	27	27.0%
Medio	15 – 23	59	59.0%
Alto	24 – 30	14	14.0%
<b>Total</b>		100	100.0%

**Fuente.** Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto

**Interpretación:**

Según la tabla previa, se observa que el 59% de los colaboradores lo califican de nivel regular a la reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar. Además, se destaca un aumento en el control por parte de las autoridades para prevenir el acoso sexual dirigido a mujeres en dichos entornos públicos. Estos resultados sugieren una percepción general de mayor seguridad y vigilancia. Mientras que el 27% menciona que es de nivel bajo y el 14% es de nivel alto.

**Tabla 5**

*Recuperación de espacios públicos libres de hurto y robo*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6 - 14	24	24.0%
Medio	15 - 23	60	60.0%
Alto	24 - 30	16	16.0%
<b>Total</b>		100	100.0%

**Fuente.** Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto

**Interpretación:**

Según la información proporcionada en la tabla anterior, se destaca que el 60% de los encuestados mencionan que el nivel de recuperación de espacios públicos libres de hurto y robo es de nivel de regular. Este resultado se atribuye a la percepción de una mayor preparación y profesionalismo en las acciones de los serenos municipales. Asimismo, se destaca la implementación de medidas efectivas por parte de las autoridades para restablecer el control en los espacios públicos afectados por actividades ilícitas. Mientras que el 24% de los colaboradores es de nivel bajo y el 16% es de nivel alto.

## 4.2. Satisfacción de usuario

**Tabla 6**

*Satisfacción del usuario*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	24 - 56	52	52.0%
Medio	57 - 89	44	44.0%
Alto	90 - 120	4	4.0%
<b>Total</b>		100	100.0%

**Fuente.** Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto

### **Interpretación:**

Los resultados revelados en la tabla anterior sobre seguridad ciudadana muestran que el 52% de la muestra, representado por 89 ciudadanos, clasifica la satisfacción ciudadana en el nivel bajo. Esta cifra se vincula directamente a la percepción de insensibilidad por parte de las autoridades ante los problemas de seguridad personal, la disponibilidad limitada del personal de seguridad para atender consultas y la falta de seguimiento adecuado ante incidentes, aspectos que podrían contribuir a la evaluación negativa. Contrariamente, el 44% de la población, es decir, 44 encuestados, asigna un nivel medio, y un 4%, representado por 4 personas, otorga un nivel alto de seguridad ciudadana. Estos porcentajes más bajos podrían indicar que, a pesar de las deficiencias identificadas, existe un segmento de la población que aún percibe la seguridad en niveles aceptables, sugiriendo una diversidad de opiniones y experiencias dentro de la comunidad.

**Tabla 7**

*Elementos tangibles*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	5 - 11	51	51.0%
Medio	12 - 19	43	43.0%
Alto	20 - 25	6	6.0%
<b>Total</b>		100	100.0%

**Fuente.** Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto

### **Interpretación:**

La información de la tabla previa indica que el 51% de los participantes considera que los elementos tangibles son evaluados como de nivel bajo. Esto se explica por la percepción de que las instalaciones de las autoridades responsables de la seguridad ciudadana en la Provincia de San Martín son modernas y bien equipadas, y que los vehículos utilizados por estas autoridades son contemporáneos y apropiados para sus funciones. Mientras que el 43% menciona que es de nivel medio y el 6% fue de nivel alto.

**Tabla 8**

*Fiabilidad*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6 - 14	49	49.0%
Medio	15 - 23	44	44.0%
Alto	24 - 30	7	7.0%
<b>Total</b>		100	100.0%

*Fuente.* Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto

### **Interpretación:**

La información presentada en la tabla anterior revela que el 49% de los encuestados clasifica la fiabilidad como baja. Esto se atribuye a la observación de que las promesas de las autoridades respecto a medidas de seguridad para un periodo determinado son cumplidas, y las acciones de seguridad ciudadana se ejecutan dentro del plazo prometido por dichas autoridades. Mientras que el 44% de los colaboradores es de nivel medio y el 7% es de nivel alto.

**Tabla 9**

*Capacidad de respuesta*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	5 - 11	40	40.0%
Medio	12 - 19	47	47.0%
Alto	20 - 25	13	13.0%
<b>Total</b>		100	100.0%

*Fuente.* Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto

**Interpretación:**

Según la información proporcionada en la tabla anterior, se destaca que el 47% de los encuestados evalúa a la capacidad de respuesta como de nivel medio. Esta percepción se fundamenta en la observación de que las autoridades informan a la ciudadanía sobre la implementación de acciones o medidas específicas de seguridad y en la disposición constante del personal encargado de la seguridad ciudadana para ayudar y orientar a los ciudadanos. Mientras que el 40% es de nivel medio y el 13% es de nivel alto.

**Tabla 10**  
*Empatía*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6 - 14	51	51.0%
Medio	15 - 23	41	41.0%
Alto	24 - 30	8	8.0%
<b>Total</b>		100	100.0%

**Fuente.** Formulario administrado a la población receptora de Tarapoto

**Interpretación:**

Según la información de la tabla anterior, se observa que el 51% de los colaboradores evaluó la empatía como baja. Esto se fundamenta en la disponibilidad de horarios y canales de comunicación accesibles que mantienen las autoridades de seguridad ciudadana para toda la población. Además, se destaca que el personal de seguridad comprende y atiende las necesidades específicas y contextos particulares de la ciudadanía en la provincia de San Martín. Mientras que el 41% considera de nivel bajo y el 8% es de nivel alto.

### 4.3. Prueba de normalidad

**Tabla 11**

*Resumen del procesamiento de datos*

	Válido		Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Seguridad ciudadana</b>	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
<b>Satisfacción del usuario</b>	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

*Fuente:* Hallazgos del procesamiento en el software SPSS versión 27

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	GI	Sig.
<b>Seguridad ciudadana</b>	0,056	100	0,200
<b>Satisfacción del usuario</b>	0,069	100	0,200

*Fuente:* Hallazgos del procesamiento en el software SPSS versión 27

#### **Interpretación:**

Los hallazgos plasmados en la tabla previa indican que el p-valor hallado se sitúa por encima del punto de corte establecido de 0.05, indicando que la distribución es normal. Con base en esta consideración, se optará por la prueba paramétrica de Pearson. Puesto que la muestra analizada contiene más de 50 observaciones, se realizó el test de Kolmogorov-Smirnov para comprobar el supuesto de normalidad, justificando así y validar la asunción de normalidad en los datos, reforzando así la elección de la prueba estadística adecuada.

#### 4.4. Relación entre las dimensiones de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.

$H_1$ : Existe relación entre las dimensiones de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.

$H_0$ : No existe relación entre las dimensiones de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.

**Tabla 13**

*Relación entre las dimensiones de seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción de usuario
Reducción de homicidios	Pearson	,657**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100
Reducción de accidentes de tránsito	Pearson	,628**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100
Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar	Pearson	,654**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100
Recuperación de espacios públicos libres de Hurto y robo	Pearson	,597**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

\*\* . La prueba de correlación revela una relación significativa al 99% de certeza estadística en una contrastación bilateral.

**Fuente.** Hallazgos del procesamiento en el software SPSS versión 27

#### **Interpretación:**

En la tabla anterior, se destaca que las dimensiones de reducción de homicidios, reducción de accidentes de tránsito, disminución de violencia contra la mujer y el grupo familiar, así como la recuperación de espacios públicos libres de hurto y robo, muestran correlaciones significativas. Esto se evidencia mediante coeficientes de 0,657; 0,628; 0,654 y 0,597, respectivamente. Además, los valores de p para cada una de estas correlaciones son inferiores a 0.05, lo cual sustenta la refutación de la hipótesis nula planteada, confirmándose por ende la existencia de una vinculación

significativa entre los elementos de seguridad ciudadana y el grado de conformidad del usuario en Tarapoto durante el 2023.

#### 4.5. Relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023

$H_1$ : Existe relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.

$H_0$ : No existe relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.

**Tabla 14**

*Relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	
Seguridad ciudadana	Coefficiente de correlación		,710**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		100

\*\* . La prueba de correlación revela una relación significativa al 99% de certeza estadística en una contrastación bilateral.

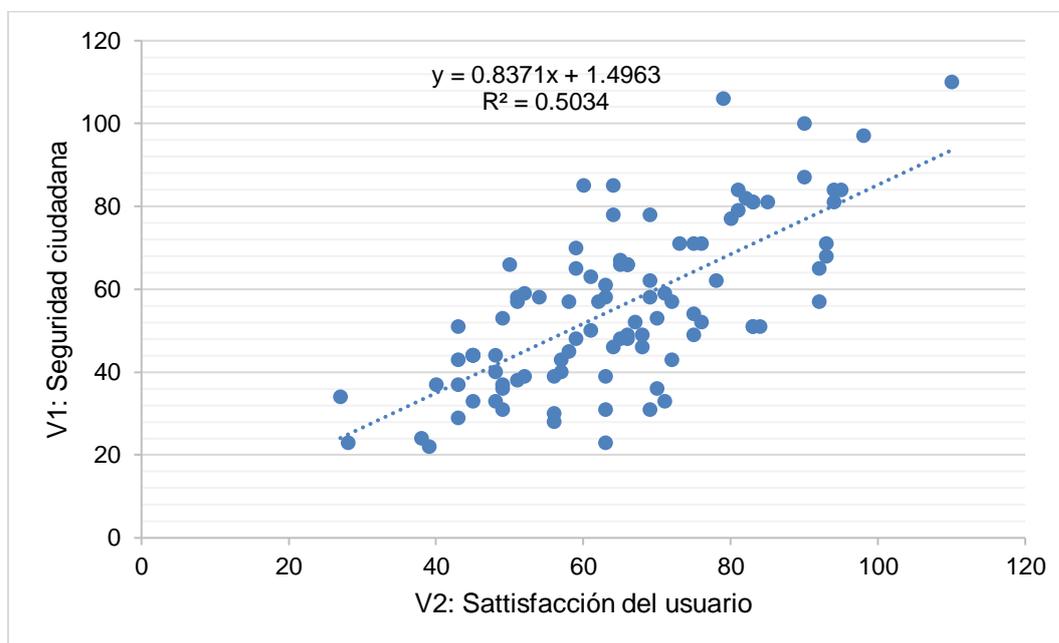
**Fuente.** Hallazgos del procesamiento en el software SPSS versión 27

#### **Interpretación:**

En la tabla previa, se observa de manera concluyente una relación positiva y significativa, con una correlación considerablemente alta, entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario. Dicha interrelación se determinó efectuando el contraste estadístico de Pearson, cuyo resultado fue un coeficiente de 0.710 que denota una robusta vinculación entre las variables examinadas. Asimismo, se obtuvo un valor de p equivalente a 0.000 en la comprobación bilateral aplicada, confirmando que esta relación no se debe al azar y respaldando así la hipótesis alternativa.

## Figura 1

Estimación del  $R^2$  para medir la influencia de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario



**Fuente.** Hallazgos del procesamiento en el software SPSS versión 27

### Interpretación:

La información proporcionada en el diagrama previo revela que la seguridad ciudadana ejerce una influencia directa significativa del 50.34% en el comportamiento de la variable de satisfacción del usuario. Este hallazgo implica que la seguridad ciudadana no solo está correlacionada con, sino que también puede considerarse como una variable predictiva o causal con respecto a la conformidad de la población destinataria. Dicho de otro modo, los niveles de seguridad ciudadana tienen un impacto sustancial en cómo los usuarios perciben su entorno y su bienestar. Esta relación destacada sugiere la posibilidad de emplear enfoques estratégicos y acciones de mejora específicas para abordar eficazmente los problemas asociados, lo que, a su vez, puede contribuir a la optimización de la satisfacción del usuario.

## V. DISCUSIÓN

Los datos presentados en la tabla revelan una inquietante percepción de seguridad ciudadana, donde el 52 % de la muestra, representado por 89 ciudadanos, clasifica la satisfacción en niveles bajos. Este fenómeno se vincula directamente con la percepción de insensibilidad por parte de las autoridades ante los problemas de seguridad personal, la disponibilidad limitada del personal de seguridad y la falta de seguimiento adecuado ante incidentes. Aunque el 44 % asigna un nivel medio y un 4% otorga un nivel alto, sugiriendo cierta diversidad de opiniones, la prevalencia de evaluaciones negativas destaca la urgencia de abordar deficiencias identificadas.

En este contexto, es importante considerar estudios regionales previos como los de Flores y Delgado (2020) y Díaz et al. (2022) que señalan fallas en la gestión pública en San Martín. Dichos estudios plantean modelos de gestión por resultados y resaltan la relevancia de servicios electrónicos para elevar la satisfacción ciudadana. A nivel conceptual, Muggah (2017) define la seguridad ciudadana como acciones para disminuir la violencia, fomentar la seguridad colectiva y reforzar la cohesión social, enfatizando la necesidad de enfoques integrales y bidireccionales entre líderes y la población local en cuanto a deberes y derechos compartidos. Estos hallazgos enfatizan la importancia de implementar intervenciones efectivas y adaptadas a las necesidades y percepciones a nivel local para mejorar la seguridad y satisfacción de la ciudadanía. Asimismo, evidencian la urgencia de políticas que aborden las falencias identificadas en la gestión pública y promuevan la colaboración entre autoridades y la ciudadanía.

Los hallazgos presentados sobre el distrito de Tarapoto exponen, de forma alarmante, la necesidad primordial de implementar una administración de seguridad efectiva, acorde a las tendencias nacionales. Dichos resultados enfatizan, sin lugar a dudas, la importancia de concebir la seguridad como un elemento medular en la gestión municipal, yendo más allá de solo disminuir los incidentes delictivos. Asimismo, destacan rotundamente cómo una localidad segura influye positivamente en la valoración de los pobladores respecto a los servicios municipales. Ante este panorama, es impostergable desarrollar tácticas proactivas y adaptables al entorno local, lo cual plantea todo un reto para las autoridades distritales. Se las conmina fervientemente a situar la seguridad como parte integral

de su plan de acción, implementando políticas que no solo mitiguen peligros, sino que también alienten la participación comunitaria y cohesión entre los vecinos. En otras palabras, la investigación advierte contundentemente sobre la necesidad apremiante de priorizar la seguridad ciudadana desde una perspectiva integral, para robustecer la relación entre los pobladores y la gestión edilicia.

En lo que concierne al objetivo específico 2, el nivel de satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, los resultados evidenciaron que el 52 % de la muestra percibe un nivel bajo, atribuyéndolo principalmente a la insensibilidad de las autoridades, la limitada disponibilidad del personal de seguridad y la falta de seguimiento ante incidentes. Esto revela deficiencias importantes que impactan negativamente la evaluación ciudadana sobre la gestión en seguridad. Por otro lado, el 44 % asignó un nivel medio y sólo un 4 % un nivel alto, sugiriendo que, a pesar de las falencias, un porcentaje de la población aún registra una percepción aceptable, lo que podría indicar opiniones diversas sobre el tema dentro de la localidad.

Estos resultados se respaldan en investigaciones previas, como la de Gil et al. (2020), que mostró correlaciones positivas moderadas entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de Huaura. Asimismo, estudios en contextos similares, como el de Huamaní et al. (2022), señalan una relación positiva moderada entre los servicios públicos municipales y la satisfacción en Tambobamba-Cotabambas, aunque con ciertas deficiencias identificadas. La caracterización de la satisfacción y percepciones de los residentes de Lima Metropolitana realizado por Cavero et al. (2022) también destaca una insatisfacción generalizada y deficiencias en los servicios públicos, especialmente entre personas de niveles socioeconómicos más bajos, enfatizando la necesidad de abordar específicamente las áreas identificadas para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en consecuencia, aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

La teoría que respalda es la de la satisfacción del usuario propuesta por Oliver (1980) enfatiza la dinamicidad del constructo, influenciado por factores previos

como la publicidad, las opiniones de otros consumidores, las experiencias pasadas y las promesas de la marca. Esta perspectiva subraya que la satisfacción del usuario no es estática, sino que puede cambiar con el tiempo y con cada interacción con el producto o servicio. Además, la satisfacción actúa como un predictor de comportamientos futuros, proporcionando una comprensión más completa de la relación entre la seguridad ciudadana y la percepción del usuario. En conjunto, estos resultados y enfoques teóricos respaldan la importancia de abordar específicamente las áreas identificadas para mejorar la calidad de los servicios públicos y, por ende, elevar la satisfacción ciudadana en Tarapoto y contextos similares.

La investigación subraya enfáticamente la trascendental importancia de implementar una administración de seguridad efectiva, acorde a las tendencias nacionales, para moldear la dinámica de la comunidad. Estos resultados no sólo enfatizan contundentemente la conexión medular entre la eficacia en la gestión de seguridad y la percepción positiva de los pobladores respecto a los servicios municipales, sino que también profundizan en la influencia directa de la seguridad sobre la calidad de vida de los vecinos. Más allá de simplemente reducir los incidentes delictivos, se destaca imperativamente la necesidad de concebir la seguridad como un elemento integral y estratégico de la administración municipal. Este análisis representa todo un desafío para las autoridades locales, conminándolas enfáticamente a priorizar la seguridad no solo como una respuesta reactiva, sino como un componente proactivo en la construcción de una colectividad más cohesionada. En ese sentido, se enfatiza la urgencia de implementar políticas que no solo mitiguen riesgos, sino que también fomenten decididamente la participación ciudadana activa y contribuyan a la resiliencia de la comunidad. De esta forma, la seguridad se erige como un pilar fundamental para robustecer la relación entre la gestión edilicia y la complacencia de la población, con la meta última de forjar un entorno vecinal más protegido, vibrante y satisfactorio para todos sus moradores.

Con respecto al tercer objetivo de identificar la relación entre las dimensiones de seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en Tarapoto, los resultados evidencian correlaciones positivas y significativas en todas las dimensiones

analizadas, con coeficientes superiores a 0.59 y valores p menores a 0.05. Lo anterior ratifica que existe una interconexión inequívoca entre la protección vecinal, abarcando aspectos como mengua de crímenes, percances viales y maltratos hacia la mujer y recuperación de espacios públicos, y el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios de los servicios municipales del distrito.

La correlación positiva moderada entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción del usuario demostrada por Gil et al. (2020) en la Unidad Local de Empadronamiento de Huaura, sustenta la idea de que la calidad de los servicios públicos está íntimamente relacionada con la complacencia del usuario. No obstante, la investigación de Huamaní et al. (2022) en Tambobamba-Cotabambas señala una relación positiva moderada entre los servicios públicos municipales y la satisfacción, pero resalta la insatisfacción generada por la calidad deficiente de dichos servicios. A su vez, el estudio de Cavero et al. (2022) en Lima Metropolitana revela una insatisfacción generalizada y falencias en los servicios públicos, especialmente entre personas de niveles socioeconómicos más bajos, enfatizando la necesidad de políticas para reducir brechas socioeconómicas y mejorar la calidad de vida urbana.

Estos estudios convergen enfáticamente en destacar la importancia crítica de abordar áreas específicas para optimizar la calidad de los servicios públicos y, por consiguiente, aumentar la complacencia de los ciudadanos. La implicancia directa de estas investigaciones es que, en Tarapoto y escenarios análogos, las estrategias enfocadas en mejorar la seguridad ciudadana tienen un alto potencial de impactar positivamente sobre la satisfacción de los usuarios, resaltando contundentemente la interconexión entre la percepción de seguridad y la calidad de los servicios públicos en la conformación de la experiencia del ciudadano. Estas conclusiones sustentan enfática y decisivamente la necesidad de políticas integrales que aborden tanto aspectos de seguridad como mejoras en la calidad de los servicios públicos para optimizar la satisfacción de la población. En otras palabras, se requiere un abordaje conjunto e indivisible de la seguridad y la calidad de servicio para elevar los niveles de complacencia ciudadana.

Finalmente, referente al objetivo general se logró determinar la existencia de una conexión positiva y significativa entre las principales variables de estudio. Tal situación queda demostrada mediante la prueba paramétrica de Pearson, cuyo coeficiente de 0.710 determina una conexión robusta entre los factores examinados. Asimismo, el valor p bilateral de 0.000 corroboraba que dicho vínculo no responde al azar. La correlación encontrada en Tarapoto evidencia que la percepción de inseguridad en los ciudadanos podría estar afectando en su nivel de satisfacción con los servicios y gestión de la municipalidad. Si esta situación no es abordada a través de estrategias eficientes de seguridad ciudadana, podría continuar impactando la confianza y compromiso cívico de los ciudadanos con su gobierno local.

Al contextualizar estos hallazgos con los resultados de Pérez et al. (2019) sobre el sistema de salud español, resaltan una preocupante tendencia negativa en la percepción de los usuarios, apuntando a posibles problemas relacionados con el financiamiento y los recursos humanos. Esta divergencia subraya la importancia de considerar factores contextuales y específicos de cada sistema para comprender cabalmente la dinámica entre seguridad ciudadana y satisfacción del usuario. La investigación de Bañuelos et al. (2023) en Zacatecas, México, aporta perspectiva al destacar que la satisfacción ciudadana con los servicios municipales se asocia principalmente a la gestión de infraestructura y servicios, dejando de lado la relevancia de servicios básicos como agua y limpieza. Por otro lado, el trabajo de Medina et al. (2021) en México destaca la importancia de la calidad de la información y la facilidad de uso en sitios web gubernamentales, influyendo directamente en la satisfacción y confianza de la ciudadanía.

Los hallazgos resaltan enfáticamente la multiplicidad de factores que influyen en la complacencia de los ciudadanos, enfatizando la necesidad de enfoques específicos en distintos contextos para optimizar la percepción y confianza de los usuarios tanto en los sistemas de salud como en los servicios municipales. Este discernimiento enriquece contundentemente la discusión de los resultados locales, sugiriendo que las estrategias de mejora en seguridad ciudadana deben adaptarse imperativamente a las particularidades de cada comunidad y considerar múltiples dimensiones que repercuten en la satisfacción del usuario. En consecuencia, las

políticas y prácticas dirigidas a aumentar la seguridad ciudadana deben diseñarse, sin excepción, con sensibilidad hacia las diversas realidades y necesidades de las poblaciones locales para lograr un impacto más efectivo en el nivel de complacencia del usuario. Dicho de otro modo, se requiere un enfoque integral, contextualizado y multidimensional de la seguridad ciudadana para una mayor eficacia sobre la satisfacción de la ciudadanía.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En el distrito de Tarapoto en 2023, se confirma una relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario. Se respalda con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.710 y un p-valor de 0.000, indicando una conexión genuina entre las variables. El coeficiente  $R^2$  de 0.5034 revela que la seguridad ciudadana influye en un 50.34 % en la satisfacción del usuario, mientras que la diferencia restante se atribuye a variables no abordadas en este estudio. Esto subraya la importancia de considerar otros factores para comprender completamente la satisfacción del usuario.
- 6.2. La seguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto, 2023, es calificada mayormente como media según el 58 % de los 100 encuestados, seguido de baja con 35 % y alta con 7 %. La calificación de alto fue minoritaria entre los encuestados de Tarapoto para este año. Los datos sugieren que, si bien la mayoría de participantes percibe la seguridad ciudadana como media, existe una percepción de relativa inseguridad en más de un tercio de los encuestados.
- 6.3. La satisfacción del usuario sobre la seguridad ciudadana en Tarapoto, 2023, obtiene un 52 % en el nivel bajo, equivalente a 89 personas, vinculado a la percepción de insensibilidad de autoridades y falta de seguimiento a incidentes; un 44 %, es decir 44 ciudadanos, asigna un nivel medio y 4 %, representando a 4 encuestados, nivel alto, sugiriendo diversidad de opiniones y experiencias dentro de la comunidad evaluada.
- 6.4. Las dimensiones de reducción de homicidios, accidentes de tránsito, violencia contra la mujer y recuperación de espacios públicos presentan correlaciones significativas con coeficientes entre 0.597 y 0.657, además de p-valores menores a 0.05, confirmando así una relación real y consistente con la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto durante el 2023, según los hallazgos del estudio efectuado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. El alcalde debe gestionar con diversas autoridades, incluyendo la policía nacional y la fiscalía, la implementación de planes plurianuales para reducir los delitos clave en la población. Esto implica estrategias como el aumento del patrullaje preventivo, programas de integración social y la instalación de cámaras de video en puntos críticos. Además, se busca la recuperación completa de espacios públicos tomados por actividades ilícitas, así como la mejora de protocolos y tecnología para agilizar la respuesta a incidentes reportados, con el objetivo de elevar gradual pero sostenidamente los niveles de seguridad ciudadana conforme a las expectativas de la mayoría de los residentes del distrito.
- 7.2. La Gerencia de Seguridad Ciudadana, en colaboración con la comisaría local, implementará un sistema digital integrado de registro y seguimiento. Este sistema contará con unidades y personal dedicado para brindar apoyo inmediato mediante visitas, patrullaje y reportes de acciones ante quejas o reclamos de la población relacionados con violencia o inseguridad. Esta iniciativa busca mejorar la percepción ciudadana sobre la sensibilidad y eficacia de la respuesta de las autoridades ante esta problemática prioritaria.
- 7.3. El área de participación vecinal ejecutará programas integrales a mediano plazo para vincular a la policía, funcionarios municipales y la población vulnerable afectada por la delincuencia. Se establecerán canales de comunicación directa, reuniones periódicas para informar y buscar soluciones conjuntas. El objetivo es incrementar la confianza ciudadana, mejorando así la percepción y satisfacción con la gestión local respecto a la seguridad.
- 7.4. A la gerencia municipal de seguridad ciudadana implementar una plataforma virtual y aplicación móvil que integre los servicios de orientación, alertas, denuncias y seguimiento ante problemas de inseguridad ciudadana, con opción de adjuntar fotos y ubicación de los incidentes mediante GPS, facilitando que la población colabore de forma anónima reportando focos delictivos en su zona.

## REFERENCIAS

- Alesina, A., Piccolo, S., & Pinotti, P. (2019). Organized crime, violence, and politics. *The Review of Economic Studies*, 86(2), 457-499. doi:<https://doi.org/10.1093/restud/rdy036>
- Alessa, T., Abdi, S., Hawley, M. S., & de Witte, L. (2018). Mobile apps to support the self-management of hypertension: systematic review of effectiveness, usability, and user satisfaction. *JMIR mHealth and uHealth*, 6(7), 10723. doi:<https://doi.org/10.2196/10723>
- AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407-420. doi: <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>
- Appleby, P., Doherty, S., Mistler-Ferguson, S., & Shuldiner, H. (2023). *Balance de InSight Crime de los homicidios en 2022*. Obtenido de <https://es.insightcrime.org/noticias/balance-insight-crime-dhomicidios-en-2022/>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting. Obtenido de [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Atkinson, S., Skinner, G., & Gebrekal, T. (2023). *What worries the world? Game Changers*. Obtenido de <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2023-10/Mexico%20Report%20-%20What%20Worries%20the%20World%20Sep%202023.pdf>
- Bañuelos, V., García, F., Vega, R., & Llamas, B. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *Revista*

- Iberoamericana de la Ciencias Sociales y Humanistas*, 12(24), 1-27.  
Obtenido de <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Berg, L. A., & Carranza, M. (2018). Organized criminal violence and territorial control: Evidence from northern Honduras. *Journal of Peace Research*, 55(5), 566-581. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0022343317752796>
- Bilir, R. A., Altıntaş, N., Bilir, A., Meşe, E., & Tosunoğlu, Z. (2019). A comparative study on power MOSFET reliability and failure modes. *2019 18th International Symposium INFOTEH-JAHORINA (INFOTEH)*, 1-5. Obtenido de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8717762/>
- Burgos, J., & Tudela, P. (2021). Seguridad ciudadana en Chile: Los desafíos de la participación y la modernización para una política pública. En J. Burgos, & P. Tudela, *Seguridad ciudadana, ¿ espejismo o realidad?* (págs. 475-502). RISPERGRAF. Obtenido de <http://cespver.gobiernodigital.gob.mx/wp-content/uploads/sites/3/2015/04/16.-FLACSO-y-OPS.OMS-2002.-Seguridad-ciudadana.pdf#page=475>
- Cavero, V., Hernández, A., Miranda, J., Alata, P., Alegre, M., & Diez, F. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(1), 83-90. Obtenido de <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9888>
- Chalfin, A., Kaplan, J., & Cuellar, M. (2021). Measuring marginal crime concentration: A new solution to an old problem. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 58(4), 467-504. doi:<https://doi.org/10.1177/0022427820984213>
- Chen, J. S., Le, T. T., & Florence, D. (2021). Usability and responsiveness of artificial intelligence chatbot on online customer experience in e-retailing. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 49(11), 1512-1531. doi:<https://doi.org/10.1108/IJRDM-08-2020-0312>
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of user satisfaction with online education platforms in China during the COVID-19 pandemic. *Healthcare*, 8(3), 200. doi:<https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>

- Chinchilla, L., & Vornadran, D. (2018). *Citizen Security in Latin America and the Caribbean: Challenges and Innovation in Management and Public Policies Over the Last 10 Years*. Inter-American Development Bank. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/english/viewer/Citizen-Security-in-Latin-America-and-the-Caribbean-Challenges-and-Innovation-in-Management-and-Public-Policies-Over-the-Last-10-Years.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia tecnología e innovación tecnológica [Concytec]. (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. Portal Concytec. Obtenido de <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- COPROSEC. (2023). *Plan de acción de seguridad ciudadana de la provincia de San Martín - 2023*. COPROSEC.
- Danilwan, Y., Isnaini, D. B., Pratama, I., & Dirhamsyah, D. (2020). Inducing organizational citizenship behavior through green human resource management bundle: drawing implications for environmentally sustainable performance. A case study. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 10, 39-52. doi:[https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.oct\(3\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.oct(3))
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J., & Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 1-17. Obtenido de <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Expansion . (12 de Octubre de 2023). *Homicidios Intencionados*. Obtenido de Datos macro: <https://datosmacro.expansion.com/demografia/homicidios>
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Giannakis, M., Spanaki, K., & Dubey, R. (2019). A cloud-based supply chain management system: effects on supply chain responsiveness. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(4), 585-607. doi:<https://doi.org/10.1108/JEIM-05-2018-0106>
- Gil, W., Comello, M., Guillermo, F., & Rodríguez, J. (2020). Calidad percibida y Satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de

- Empadronamiento-Municipalidad provincial de Huaura - 2019. *Big Bnag*, 9(4), 27-34. Obtenido de <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i4.651>
- Guchait, P., Han, R., Wang, X., Abbott, J., & Liu, Y. (2019). Examining stealing thunder as a new service recovery strategy: impact on customer loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 931-952. doi:<https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2018-0127>
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34. doi:<http://dx.doi.org/10.15722/jds.17.02.201902.25>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta (1era ed.)*. Mexico: McGraw Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, W. (2016). *Delincuencia común y seguridad ciudadana en el Perú: Políticas de prevención y control*. Universidad de Lima, Lima. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/316631550\\_Delincuencia\\_comun\\_y\\_seguridad\\_ciudadana\\_en\\_el\\_Peru\\_Politicasy\\_control](https://www.researchgate.net/publication/316631550_Delincuencia_comun_y_seguridad_ciudadana_en_el_Peru_Politicasy_control)
- Huamaní, J. L., Huayapa, M., Marcilla, V., & Huamaní, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3674](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674)
- INEI. (2020). *Percepción de la inseguridad*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1813/cap04.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1813/cap04.pdf)
- Kharchuk, T. V., Kredisov, V. A., Melnik, V. V., & Purdenko, O. A. (2020). Improved methods of evaluation of financial security for companies in Ukraine. *Financial and credit activity problems of theory and practice*, 1(32), 213-222. doi:<https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i32.200300>
- Khusainova, R., De Jong, A., Lee, N., Marshall, G. W., & Rudd, J. M. (2018). (Re) defining salesperson motivation: Current status, main challenges, and research directions. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 38(1), 2-29.

- Krahé, B. (2018). Violence against women. *Current opinion in psychology*, 19, 6-10. doi:<https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2017.03.017>
- li, N., & He, M. (2022). Social Security Satisfaction and People's Subjective Wellbeing in China: The Serial Mediation Effect of Social Fairness and Social Trust. *Frontiers Psychology*, 13. Obtenido de <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.855530>
- Marques, E. S., Moraes, C. L., Hasselmann, M. H., Deslandes, S. F., & Reichenheim, M. E. (2020). Violence against women, children, and adolescents during the COVID-19 pandemic: overview, contributing factors, and mitigating measures. *Cadernos de saude publica*, 36, 1-6. doi:<https://doi.org/10.1590/0102-311X00074420>
- Materla, T., Cudney, E. A., & Antony, J. (2019). The application of Kano model in the healthcare industry: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(5), 660-681. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2017.1328980>
- Matzopoulos, R., Walls, H., Cook, S., & London, L. (2020). South Africa's COVID-19 alcohol sales ban: the potential for better policy-making. *International Journal of Health Policy and Management*, 9(11), 486-487. doi:<http://dx.doi.org/10.34172/ijhpm.2020.93>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echevarría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127). Obtenido de <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Medina, M., & Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(2), 270-284. doi:<https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Millington, G. (2018). Broken windows. *The Routledge Companion to Criminological Theory and Concepts*, 506-509. Obtenido de <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315744902-114/broken-windows-gareth-millington>
- Ministerio del Interior. (2018). *Plan nacional de seguridad ciudadana 2019-2023*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/238246/Propuesta.PlanNacionalSeguridadCiudadana.2019-2023.pdf>

- MINSA. (2023). *Estadística poblacional*. Obtenido de [https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion\\_estimada.asp](https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_estimada.asp)
- Misra, S., & Pattnaik, P. K. (2020). Lilliputian Neglected Happenings Call For Snafu: "Theory of Broken Windows". *Medico-Legal Update*, 20(1), 141-143. Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authtype=crawler&jrnl=0971720X&AN=162448572&h=LgHReX8qLNuLF fQHAm3zUDvfkXj9G6y5C%2bwkd6Og4dEOFbFMWEG%2bUryMtnm%2fl KPpIUjzCu1nsoQSsS3f4km6A%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&r esultLo>
- Moreno, J. (2016). La inseguridad ciudadana como proceso de "territorialización": Aproximación conceptual y teórica. *Desafíos*, 28(2), 145-176. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3596/359646673004.pdf>
- Mosteiro, M., & Porto, A. (2017). La investigación en educación. En C. Mororó, & R. Assis. Ilhéus: EDITUS. Obtenido de <https://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-9788574554938-01.pdf>
- Muggah, R. (2017). The Rise of Citizen Security in Latin America and the Caribbean. *Alternative Pathways to sustainable development*, 9, 291-322. Obtenido de <https://doi.org/10.4000/poldev.2377>
- Muggah, R., & Tobón, K. A. (2018). Citizen security in Latin America: facts and figures. *Igarape Institute*, 33, 1-67. Obtenido de <http://thewgsg.com/wp-content/uploads/2018/05/Citizen-Security-in-Latin-America-Facts-and-Figures-Copy.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Bogota: Ediciones de la u. Obtenido de <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/>
- Oldenburg, R. (1991). The great good place: cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair lons, and other hangouts at the heart of community.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469. doi:10.2307/3150499

- Ozbekler, T. M., & Ozturkoglu, Y. (2020). Analysing the importance of sustainability-oriented service quality in competition environment. *Business Strategy and the Environment*, 29(3), 1504-1516. doi:<https://doi.org/10.1002/bse.2449>
- Paez, C., Peón, I., & Ramírez, Y. (2018). Contexto de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe: revisión de literatura. *Rev. Cient. Gen. José María Córdova*, 16(24), 83-106. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v16n24/1900-6586-recig-16-24-83.pdf>
- Pandey, A., Sahu, R., & Joshi, Y. (2022). Kano model application in the tourism industry: A systematic literature review. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(1), 1-31. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1528008X.2020.1839995>
- Pérez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/1533>
- Pérez, V., Maciá, L., & González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53(87), 1-10. Obtenido de <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Qureshi, A. I., Huang, W., & Khan, S. L. (2020). Mandated societal lockdown and road traffic accidents. *Accident Analysis & Prevention*, 146, 105747. doi:<https://doi.org/10.1016/j.aap.2020.105747>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de la investigación. *Ciencia América*, 9(3). doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reategui, F. (2019). *Fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la Municipalidad provincial de San Martín, 2019*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo . Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40759>
- Rodriguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. Obtenido de <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

- Saladié, Ò., Bustamante, E., & Gutiérrez, A. (2020). COVID-19 lockdown and reduction of traffic accidents in Tarragona province, Spain. *Transportation research interdisciplinary perspectives*, 8, 1-10. doi:<https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100218>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manuel de términos en investigación científica, tecnologica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, V. X., Arteaga, I. G., & Gómez-García, S. L. (2021). Análisis sobre seguridad ciudadana y desarrollo local en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(12), 759-773. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2177/4358>
- Schoofs, L., Claeys, A. S., De Waele, A., & Cauberghe, V. (2019). The role of empathy in crisis communication: Providing a deeper understanding of how organizational crises and crisis communication affect reputation. *Public Relations Review*, 45(5), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.101851>
- Sheikhbardsiri, H., Raeisi, A., & Khademipour, G. (2020). Domestic violence against women working in four educational hospitals in Iran. *Journal of interpersonal violence*, 35, 5107-5121.
- Sinti, S. (2023). *Políticas de seguridad ciudadana y satisfacción del turista en el distrito de La Banda de Shilcayo, de San Martín - 2023*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119597>
- Tejeda, G., & Palafox, C. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora. *Región y sociedad*, 33, 1-29. doi:<https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1438>
- Tirkolae, E. B., Mardani, A., Dashtian, Z., Soltani, M., & Weber, G. W. (2020). A novel hybrid method using fuzzy decision making and multi-objective

- programming for sustainable-reliable supplier selection in two-echelon supply chain design. *Journal of cleaner production*, 250, 119517. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119517>
- Truntsevsky, Y. V., Lukiny, I. I., Sumachev, A. V., & Kopytova, A. V. (2018). A smart city is a safe city: the current status of street crime and its victim prevention using a digital application. *MATEC Web of Conferences*, 170, 1067. Obtenido de [https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/abs/2018/29/mateconf\\_spbwosce2018\\_01067/mateconf\\_spbwosce2018\\_01067.html](https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/abs/2018/29/mateconf_spbwosce2018_01067/mateconf_spbwosce2018_01067.html)
- Tunley, M., Button, M., Shepherd, D., & Blackburn, D. (2018). Preventing occupational corruption: utilising situational crime prevention techniques and theory to enhance organisational resilience. *Security Journal*, 31(1), 21-52. doi:<https://doi.org/10.1057/s41284-016-0087-5>
- Ullah, F., Qayyum, S., Thaheem, M. J., Al-Turjman, F., & Sepasgozar, S. M. (2021). Risk management in sustainable smart cities governance: A TOE framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 1-22. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120743>
- Van, G. (2020). Intermediating between conflict and security: private Security Companies as Infrastructures of Security in Post-apartheid South Africa. *Politikon*, 47(1), 81-98. doi:[http://doi.org/10.9770/jesi.2020.7.3\(52\)](http://doi.org/10.9770/jesi.2020.7.3(52))
- Wilson, J., & Kelling, G. (1982). Broken Windows. The police and neighborhood safety. *The Atlantic Monthly*, 29-38.
- Xiong, Y., Wang, Z., & Ke, L. (2022). A Deep Reinforcement Learning Approach for Cooperative Target Defense. *International Conference on Data Mining and Big Data*, 1744, 17-26. doi:[https://doi.org/10.1007/978-981-19-9297-1\\_2](https://doi.org/10.1007/978-981-19-9297-1_2)
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 86, 64-72. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563218300359>
- Xu, H., Bolton, L. E., & Winterich, K. P. (2021). How do consumers react to company moral transgressions? The role of power distance belief and empathy for victims. *Journal of Consumer Research*, 48(1), 77-101. doi:<https://doi.org/10.1093/jcr/ucaa067>

Zamora, F. (18 de septiembre de 2023). *San Martín: MPSPM señala que proyecto de Seguridad Ciudadana de Tarapoto está en 75%*. Obtenido de Televisión Tarapoto: <https://www.televisiontarapoto.pe/san-martin-mpsm-senala-que-proyecto-de-seguridad-ciudadana-de-tarapoto-esta-en-75/>

Zhou, M., Wang, Q., Yang, J., Li, Q., Jiang, P., Chen, Y., & Wang, Z. (2019). Stealing your android patterns via acoustic signals. *IEEE Transactions on Mobile Computing*, 20(4), 1656-1671. doi: <https://doi.org/10.1109/TMC.2019.2960778>.

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel
V1: Seguridad Ciudadana	Se basa en un conjunto de conceptos y acciones que buscan minimizar la violencia, impulsar la seguridad colectiva y el derecho a la justicia, consolidar los lazos sociales y afianzar los derechos y deberes compartidos entre el gobierno y la población (Muggah, 2017).	Se define como una serie de estrategias y medidas orientadas a reducir la violencia y promover la protección comunitaria; la variable será medida según las dimensiones: reducción de homicidios, reducción de accidentes de tránsito, reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar, recuperación de espacios públicos libres de hurto (Muggah, 2017).	Reducción de homicidios	Fiscalización del consumo de alcohol por vía pública.	Ordinal	1 Nunca 2 Casi 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
				Control de horarios de atención en locales de venta de alcohol		
			Reducción de accidentes de tránsito	Fiscalización a paraderos informales		
				Consolidación de operativos de fiscalización a paraderos informales		
			Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar	Medidas preventivas de violencia intrafamiliar		
				Medidas contra el acoso sexual en espacios públicos		
				Consolidación de actividades preventivas contra violencia familiar		
			Recuperación de espacios públicos libres de Hurto y robo	Implementación de patrullaje integrado		
				Elaboración de plan de recuperación de espacios públicos		
				Capacitación a serenos municipales		
V2: Satisfacción del cliente	Se refiere a la percepción positiva de un individuo hacia cómo se distribuyen y aplican los beneficios, recompensas, penalizaciones o recursos en la sociedad. Esta percepción está influenciada por reglas, incluidas las de procedimiento y distribución (Li y He, 2022).	Se refiere a la medida en que las expectativas y necesidades de los individuos son cumplidas y superadas por los servicios o productos ofrecidos; la variable será medida por las dimensiones: elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, y empatía (Li y He, 2022).	Elementos Tangibles	Estado y equipamiento de infraestructura y recursos	Ordinal	1 Nunca 2 Casi 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
				Calidad de materiales informativos		
			Fiabilidad	Cumplimiento de medidas de seguridad en plazos establecidos		
				Interés en la atención ciudadana		
			Capacidad de respuesta	Comunicación sobre medidas de seguridad		
				Disposición para asistir a la ciudadanía		
			Empatía	Atención personalizada		
				Accesibilidad y comprensión ciudadana		

## Anexo 2. Matriz de consistencia

### Título: Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de la seguridad ciudadana en los usuarios en el distrito de Tarapoto, 2023? ¿Cuál es el nivel satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer el nivel de seguridad ciudadana en los usuarios del distrito de Tarapoto, 2023. Establecer el nivel satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023. Establecer la relación entre las dimensiones de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El nivel de seguridad ciudadana en los usuarios en el distrito de Tarapoto de la provincia de San Martín 2023, es alto. El nivel de satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023, es alto. Existe relación entre las dimensiones de la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica que se empleó en el estudio será la encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> El instrumento que se empleó en la presente investigación será el cuestionario</p>													
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>														
<p><b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2             </pre> </div> <p><b>M:</b> Muestra <b>V1:</b> Seguridad Ciudadana <b>V2:</b> Satisfacción del Usuario <b>r:</b> Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> La población lo conformaron el total de la población del distrito de Tarapoto para el 2023, el cual asciende a 86,897.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra del estudio estará conformada por 100 pobladores de 18 a 70 años del distrito de Tarapoto, seleccionados mediante muestreo no probabilístico.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Seguridad ciudadana</td> <td>Reducción de homicidios</td> </tr> <tr> <td>Reducción de accidentes de tránsito</td> </tr> <tr> <td>Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del usuario</td> <td>Recuperación de espacios públicos libres de hurto y robo</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles de seguridad</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad en las autoridades de seguridad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Empatía de las autoridades</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Seguridad ciudadana	Reducción de homicidios	Reducción de accidentes de tránsito	Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar	Satisfacción del usuario	Recuperación de espacios públicos libres de hurto y robo	Elementos tangibles de seguridad	Fiabilidad en las autoridades de seguridad	Capacidad de respuesta		Empatía de las autoridades
Variables	Dimensiones															
Seguridad ciudadana	Reducción de homicidios															
	Reducción de accidentes de tránsito															
	Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar															
Satisfacción del usuario	Recuperación de espacios públicos libres de hurto y robo															
	Elementos tangibles de seguridad															
	Fiabilidad en las autoridades de seguridad															
	Capacidad de respuesta															
	Empatía de las autoridades															

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Instrumento para medir la Seguridad Ciudadana y Satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto 2023

Buen día estimado ciudadano; en la actualidad estamos realizando un estudio para conocer la percepción de la población sobre la seguridad ciudadana y el accionar de la Policía Nacional en su comunidad. Su opinión es muy valiosa, ya que nos permitirá evaluar la efectividad de las estrategias implementadas en la Seguridad Ciudadana de la Provincia de San Martín durante el presente año.

La encuesta es anónima. Sus respuestas sinceras nos ayudarán a identificar aspectos positivos, así como posibles mejoras en la gestión de la seguridad por parte de las autoridades competentes. De antemano le agradezco su colaboración y tiempo dedicado a este importante estudio que busca contribuir al distrito de Tarapoto - San Martín más seguro. Si tiene alguna duda con gusto se la aclararé antes de comenzar.

Lo que debe hacer es valorar en base a su pensamiento, experiencia y/o percepción, cada ítem que se presenta, su valoración es del 1 al 5 y puede marcarlo con una "x" en donde:

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

#### V1: Seguridad Ciudadana

N°	Ítem	1	2	3	4	5
	<b>Reducción de homicidios</b>					
1	La policía realiza constantes operativos para fiscalizar el consumo de alcohol en la vía pública					
2	Se percibe mayor control por parte de las autoridades al consumo de alcohol en la calle					
3	Existe mayor fiscalización al horario de cierre de establecimientos comerciales de venta de licor					
4	Las autoridades conocen la totalidad de establecimientos autorizados para la venta de licor en la zona					
5	Se tiene un registro actualizado de negocios formales dedicados a la comercialización de bebidas alcohólicas					
	<b>Reducción de accidentes de tránsito</b>					
6	La policía realiza constantes operativos en paraderos informales de transporte público e interprovinciales					
7	Existen operativos para erradicar los paraderos ilegales de transporte público en la zona					
8	Existe mayor fiscalización a los paraderos no autorizados de transporte público y interprovincial					
9	La policía conoce la totalidad de paraderos informales existentes en la zona					

10	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos de operación informal de transporte público					
	<b>Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar</b>					
11	Las autoridades implementan acciones efectivas para prevenir situaciones de violencia dentro de las familias					
12	Se percibe mayor protección de las autoridades hacia víctimas de violencia intrafamiliar					
13	La policía supervisa constantemente los espacios públicos para prevenir casos de acoso sexual					
14	Existe mayor control de las autoridades para evitar el acoso sexual contra mujeres en espacios públicos					
15	La policía conoce la totalidad de zonas de alto riesgo de violencia intrafamiliar en la provincia					
16	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos que requieren mayor prevención contra la violencia familiar					
	<b>Recuperación de espacios públicos libres de Hurto y robo</b>					
17	La policía realiza constantes patrullajes en las zonas identificadas como peligrosas dentro de la Zona					
18	Se percibe mayor presencia de efectivo policiales en las calles previamente consideradas peligrosas					
19	Las autoridades implementan acciones efectivas para recuperar el control de los espacios públicos ocupados por actividades ilícitas					
20	Se percibe un plan integral por parte de las autoridades para recuperar el uso de los espacios públicos, como calles jirones, parques, jardines, que fueron tomados por actividades ilícitas					
21	La policía capacita constantemente a los serenos municipales en temas de seguridad					
22	Se percibe mayor preparación y profesionalismo en el accionar de los serenos municipales					

El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre los servicios que brindan las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto de la provincia de San Martín. Para cada declaración indíquenos por favor marcando con una "X", hasta qué punto considera que las instituciones y/o autoridades encargadas de la seguridad ciudadana en la provincia de San Martín poseen; considerando que:

1	2	3	4	5
Nada satisfecho	Algo satisfecho	Medianamente satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho

No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene sobre el servicio de seguridad ciudadana que brindan las instituciones y/o autoridades encargadas de las mismas.

## V2: Satisfacción del Usuario

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
	<b>Elementos Tangibles</b>					
1	Las instalaciones de las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana en la Provincia de San Martín son modernas y bien equipadas.					
2	Las infraestructuras de las dependencias policiales y de seguridad en la Provincia de San Martín son visualmente atractivas, organizadas y se encuentran en buen estado.					
3	Las unidades móviles y vehículos utilizados por las autoridades de seguridad ciudadana se ven modernos y adecuados para su labor					
4	Los oficiales y personal encargado de seguridad en la Provincia de San Martín mantienen una apariencia ordenada y profesional					
5	Los materiales informativos relacionados con la seguridad (folletos, informes, estadísticas, etc.) son claros y visualmente atractivos.					
	<b>Fiabilidad</b>	1	2	3	4	5
6	Cuando las autoridades prometen medidas de seguridad para un período específico, se cumplen.					
7	Cuando un ciudadano presenta una denuncia o inquietud, las autoridades muestran un sincero interés en atenderla.					
8	Cuando ocurre un incidente, las autoridades de seguridad realizan el seguimiento adecuado para asegurar su resolución					
9	Las acciones de seguridad propuestas por las autoridades son ejecutadas correctamente desde el inicio.					
10	Las medidas de seguridad ciudadana se implementan en el plazo prometido por las autoridades.					
11	Las autoridades insisten en mantener registros precisos y detallados de los incidentes y acciones de seguridad.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>	1	2	3	4	5
12	Las autoridades comunican a la ciudadanía cuándo se implementarán acciones o medidas específicas de seguridad					
13	Las autoridades proporcionan respuestas y soluciones rápidas a las preocupaciones de seguridad que enfrentan los ciudadanos.					

14	El personal encargado de la seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar y guiar a los ciudadanos.					
15	Las autoridades de seguridad ciudadana implementan rápidamente medidas correctivas cuando se detectan fallas o problemas en el servicio					
16	El personal de seguridad ciudadana está siempre disponible para responder a las consultas y preocupaciones de la ciudadanía.					
	<b>Empatía</b>	1	2	3	4	5
17	Las autoridades de seguridad ofrecen una atención personalizada según las necesidades de cada ciudadano.					
18	Las autoridades de seguridad ciudadana tienen horarios y canales de comunicación accesibles para toda la ciudadanía.					
19	El personal de seguridad ciudadana ofrece una atención personalizada a los ciudadanos.					
20	Las autoridades demuestran genuina preocupación por el bienestar y seguridad de la ciudadanía.					
21	El personal de seguridad comprende y atiende las necesidades específicas y contextos particulares de la ciudadanía de la provincia de San Martín.					
22	Las autoridades demuestran sensibilidad y apoyo frente a los problemas personales de seguridad que puedan tener los ciudadanos					

## Anexo 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: **Seguridad Ciudadana y Satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023**

Investigador: **Carlos Alberto Ponce Cuya**

#### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Seguridad Ciudadana y Satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023**", cuyo objetivo es, determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de Posgrado del Programa Académico de la **Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación**

En los últimos años se viene observando que las diferentes gestiones municipales y policiales, así como las instituciones competentes que abarcan la problemática de la seguridad ciudadana, no articulan entre sí a fin de mantener un equilibrio permanente de tranquilidad y armonía entre los ciudadanos es decir no hay estrategias a fin de llegar a los usuarios en la percepción de cómo se siente con relación a la seguridad ciudadana.

#### **Procedimiento**

Si Usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

- 1.- Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "**Seguridad Ciudadana y Satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto, 2023**".
- 2.- Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se aplicará a los pobladores del distrito de Tarapoto. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

*Obligatorio a partir de los 18 años*



**Riesgo (Principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que **NO existe** riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al termino de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar directamente a la persona encuestada, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la gestión municipal, policial y/o institución competente con el propósito de tomar acciones en mejora de la prestación del servicio de seguridad ciudadana hacia el usuario – poblador.

**Confidencialidad (principio de justicia)**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente **confidencial** y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador **Ponce Cuya Carlos Alberto** email: [acuاريو2973@hotmail.com](mailto:acuاريو2973@hotmail.com) y docente asesor **Dr. Saavedra Sandoval Renán** [ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Anny Mariela Sinción Torres

Fecha: 27 NOV 2023 y hora: 19:00 celular: 971874809

Correo electrónico: anny.mariela.007@gmail.com

Edad: 35 años

Firma: \_\_\_\_\_

## Anexo 5. Validación de los instrumentos de investigación



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SEGURIDAD CIUDADANA

N°	Ítem	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Reducción de homicidios</b>														
1	La policía realiza constantes operativos para fiscalizar el consumo de alcohol en la vía pública			X				X					X	
2	Se percibe mayor control por parte de las autoridades al consumo de alcohol en la calle			X			X						X	
3	Existe mayor fiscalización al horario de cierre de establecimientos comerciales de venta de licor				X			X					X	
4	Las autoridades conocen la totalidad de establecimientos autorizados para la venta de licor en la zona				X			X					X	
5	Se tiene un registro actualizado de negocios formales dedicados a la comercialización de bebidas alcohólicas				X			X				X		
<b>Reducción de accidentes de tránsito</b>														
6	La policía realiza constantes operativos en paraderos informales de transporte público e interprovinciales				X			X					X	
7	Existen operativos para erradicar los paraderos ilegales de transporte público en la zona			X			X						X	
8	Existe mayor fiscalización a los paraderos no autorizados de transporte público y interprovincial				X			X					X	
9	La policía conoce la totalidad de paraderos informales existentes en la zona				X			X					X	
10	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos de operación informal de transporte público				X			X				X		
<b>Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar</b>														
11	Las autoridades implementan acciones efectivas para prevenir situaciones de violencia dentro de las familias				X			X					X	
12	Se percibe mayor protección de las autoridades hacia víctimas de violencia intrafamiliar			X				X					X	
13	La policía supervisa constantemente los espacios públicos para prevenir casos de acoso sexual				X			X				X		
14	Existe mayor control de las autoridades para evitar el acoso sexual contra mujeres en espacios públicos				X			X					X	
15	La policía conoce la totalidad de zonas de alto riesgo de violencia intrafamiliar en la provincia				X			X					X	
16	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos que requieren mayor prevención contra la violencia familiar			X				X				X		
<b>Recuperación de espacios públicos libres de Hurto y robo</b>														
17	La policía realiza constantes patrullajes en las zonas identificadas como peligrosas dentro de la zona			X				X				X		
18	Se percibe mayor presencia de efectivo policiales en las calles previamente consideradas peligrosas				X			X					X	
19	Las autoridades implementan acciones efectivas para recuperar el control de los espacios públicos ocupados por actividades ilícitas				X			X					X	

20	Se percibe un plan integral por parte de las autoridades para recuperar el uso de los espacios públicos, como calles jirones, parques, jardines, que fueron tomados por actividades ilícitas				X				X				X
21	La policía capacita constantemente a los serenos municipales en temas de seguridad				X				X				X
22	Se percibe mayor preparación y profesionalismo en el accionar de los serenos municipales				X				X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Carlos Vargas Villacorta

DNI: 19082720

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

\*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

\*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

\*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Juan Carlos Vargas Villacorta

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Elementos Tangibles</b>													
1	Las instalaciones de las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana en la Provincia de San Martín son modernas y bien equipadas.				X				X					X
2	Las infraestructuras de las dependencias policiales y de seguridad en la Provincia de San Martín son visualmente atractivas, organizadas y se encuentran en buen estado.				X				X					X
3	Las unidades móviles y vehículos utilizados por las autoridades de seguridad ciudadana se ven modernos y adecuados para su labor			X					X					X
4	Los oficiales y personal encargado de seguridad en la Provincia de San Martín mantienen una apariencia ordenada y profesional				X				X					X
5	Los materiales informativos relacionados con la seguridad (folletos, informes, estadísticas, etc.) son claros y visualmente atractivos.				X				X				X	
	<b>Fiabilidad</b>													
6	Cuando las autoridades prometen medidas de seguridad para un periodo específico, se cumplen.				X				X				X	
7	Cuando un ciudadano presenta una denuncia o inquietud, las autoridades muestran un sincero interés en atenderla.				X				X					X
8	Cuando ocurre un incidente, las autoridades de seguridad realizan el seguimiento adecuado para asegurar su resolución				X				X					X
9	Las acciones de seguridad propuestas por las autoridades son ejecutadas correctamente desde el inicio.				X				X					X
10	Las medidas de seguridad ciudadana se implementan en el plazo prometido por las autoridades.				X				X					X
11	Las autoridades insisten en mantener registros precisos y detallados de los incidentes y acciones de seguridad.				X				X				X	
	<b>Capacidad de respuesta</b>													
12	Las autoridades comunican a la ciudadanía cuándo se implementarán acciones o medidas específicas de seguridad				X				X				X	
13	Las autoridades proporcionan respuestas y soluciones rápidas a las preocupaciones de seguridad que enfrentan los ciudadanos.			X					X					X
14	El personal encargado de la seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar y guiar a los ciudadanos.				X				X					X
15	Las autoridades de seguridad ciudadana implementan rápidamente medidas correctivas cuando se detectan fallas o problemas en el servicio				X				X					X
16	El personal de seguridad ciudadana está siempre disponible para responder a las consultas y preocupaciones de la ciudadanía.				X				X					X
	<b>Empatía</b>													
17	Las autoridades de seguridad ofrecen una atención personalizada según las necesidades de cada ciudadano.			X					X					X

18	Las autoridades de seguridad ciudadana tienen horarios y canales de comunicación accesibles para toda la ciudadanía.				X				X			X	
19	El personal de seguridad ciudadana ofrece una atención personalizada a los ciudadanos.			X			X						X
20	Las autoridades demuestran genuina preocupación por el bienestar y seguridad de la ciudadanía.		X					X					X
21	El personal de seguridad comprende y atiende las necesidades específicas y contextos particulares de la ciudadanía de la provincia de San Martín.			X				X				X	
22	Las autoridades demuestran sensibilidad y apoyo frente a los problemas personales de seguridad que puedan tener los ciudadanos			X			X						X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Juan Carlos Vargas Villacorta

**DNI:** 19082720

**Especialidad del validador (a):** Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

**Tarapoto, 16 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



**Dr. Juan Carlos Vargas Villacorta**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**SEGURIDAD CIUDADANA**

N°	Ítem	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Reducción de homicidios</b>														
1	La policía realiza constantes operativos para fiscalizar el consumo de alcohol en la vía pública			X				X						X
2	Se percibe mayor control por parte de las autoridades al consumo de alcohol en la calle			X			X							X
3	Existe mayor fiscalización al horario de cierre de establecimientos comerciales de venta de licor				X			X						X
4	Las autoridades conocen la totalidad de establecimientos autorizados para la venta de licor en la zona				X			X						X
5	Se tiene un registro actualizado de negocios formales dedicados a la comercialización de bebidas alcohólicas				X			X				X		
<b>Reducción de accidentes de tránsito</b>														
6	La policía realiza constantes operativos en paraderos informales de transporte público e interprovinciales				X			X						X
7	Existen operativos para erradicar los paraderos ilegales de transporte público en la zona			X			X							X
8	Existe mayor fiscalización a los paraderos no autorizados de transporte público y interprovincial				X			X						X
9	La policía conoce la totalidad de paraderos informales existentes en la zona				X			X						X
10	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos de operación informal de transporte público				X			X				X		
<b>Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar</b>														
11	Las autoridades implementan acciones efectivas para prevenir situaciones de violencia dentro de las familias				X			X						X
12	Se percibe mayor protección de las autoridades hacia víctimas de violencia intrafamiliar			X				X						X
13	La policía supervisa constantemente los espacios públicos para prevenir casos de acoso sexual				X			X				X		
14	Existe mayor control de las autoridades para evitar el acoso sexual contra mujeres en espacios públicos				X			X						X
15	La policía conoce la totalidad de zonas de alto riesgo de violencia intrafamiliar en la provincia				X			X						X
16	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos que requieren mayor prevención contra la violencia familiar			X				X				X		
<b>Recuperación de espacios públicos libres de Hurto y robo</b>														
17	La policía realiza constantes patrullajes en las zonas identificadas como peligrosas dentro de la zona			X				X				X		
18	Se percibe mayor presencia de efectivo policiales en las calles previamente consideradas peligrosas				X			X						X
19	Las autoridades implementan acciones efectivas para recuperar el control de los espacios públicos ocupados por actividades ilícitas				X			X						X

20	Se percibe un plan integral por parte de las autoridades para recuperar el uso de los espacios públicos, como calles jirones, parques, jardines, que fueron tomados por actividades ilícitas				X			X						X
21	La policía capacita constantemente a los serenos municipales en temas de seguridad				X			X						X
22	Se percibe mayor preparación y profesionalismo en el accionar de los serenos municipales				X			X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller

**DNI:** 41997504

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Elementos Tangibles</b>														
1	Las instalaciones de las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana en la Provincia de San Martín son modernas y bien equipadas.			X				X				X		
2	Las infraestructuras de las dependencias policiales y de seguridad en la Provincia de San Martín son visualmente atractivas, organizadas y se encuentran en buen estado.			X				X				X		
3	Las unidades móviles y vehículos utilizados por las autoridades de seguridad ciudadana se ven modernos y adecuados para su labor		X					X				X		
4	Los oficiales y personal encargado de seguridad en la Provincia de San Martín mantienen una apariencia ordenada y profesional			X			X					X		
5	Los materiales informativos relacionados con la seguridad (folletos, informes, estadísticas, etc.) son claros y visualmente atractivos.			X			X					X		
<b>Fiabilidad</b>														
6	Cuando las autoridades prometen medidas de seguridad para un período específico, se cumplen.			X				X				X		
7	Cuando un ciudadano presenta una denuncia o inquietud, las autoridades muestran un sincero interés en atenderla.			X				X				X		
8	Cuando ocurre un incidente, las autoridades de seguridad realizan el seguimiento adecuado para asegurar su resolución			X				X				X		
9	Las acciones de seguridad propuestas por las autoridades son ejecutadas correctamente desde el inicio.			X				X				X		
10	Las medidas de seguridad ciudadana se implementan en el plazo prometido por las autoridades.			X				X				X		
11	Las autoridades insisten en mantener registros precisos y detallados de los incidentes y acciones de seguridad.			X				X				X		
<b>Capacidad de respuesta</b>														
12	Las autoridades comunican a la ciudadanía cuándo se implementarán acciones o medidas específicas de seguridad			X				X				X		
13	Las autoridades proporcionan respuestas y soluciones rápidas a las preocupaciones de seguridad que enfrentan los ciudadanos.		X					X				X		
14	El personal encargado de la seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar y guiar a los ciudadanos.			X			X					X		
15	Las autoridades de seguridad ciudadana implementan rápidamente medidas correctivas cuando se detectan fallas o problemas en el servicio			X				X				X		
16	El personal de seguridad ciudadana está siempre disponible para responder a las consultas y preocupaciones de la ciudadanía.			X				X				X		
<b>Empatía</b>														
17	Las autoridades de seguridad ofrecen una atención personalizada según las necesidades de cada ciudadano.		X					X				X		

18	Las autoridades de seguridad ciudadana tienen horarios y canales de comunicación accesibles para toda la ciudadanía.				X				X			X	
19	El personal de seguridad ciudadana ofrece una atención personalizada a los ciudadanos.				X			X					X
20	Las autoridades demuestran genuina preocupación por el bienestar y seguridad de la ciudadanía.			X				X					X
21	El personal de seguridad comprende y atiende las necesidades específicas y contextos particulares de la ciudadanía de la provincia de San Martín.				X			X				X	
22	Las autoridades demuestran sensibilidad y apoyo frente a los problemas personales de seguridad que puedan tener los ciudadanos				X			X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Sánchez Dávila, Keller**

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): **Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas**

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SEGURIDAD CIUDADANA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Reducción de homicidios</b>														
1	La policía realiza constantes operativos para fiscalizar el consumo de alcohol en la vía pública				X				X					X
2	Se percibe mayor control por parte de las autoridades al consumo de alcohol en la calle				X			X						X
3	Existe mayor fiscalización al horario de cierre de establecimientos comerciales de venta de licor				X				X					X
4	Las autoridades conocen la totalidad de establecimientos autorizados para la venta de licor en la zona			X					X			X		
5	Se tiene un registro actualizado de negocios formales dedicados a la comercialización de bebidas alcohólicas				X				X					X
<b>Reducción de accidentes de tránsito</b>														
6	La policía realiza constantes operativos en paraderos informales de transporte público e interprovinciales				X				X					X
7	Existen operativos para erradicar los paraderos ilegales de transporte público en la zona			X					X					X
8	Existe mayor fiscalización a los paraderos no autorizados de transporte público y interprovincial				X				X					X
9	La policía conoce la totalidad de paraderos informales existentes en la zona				X				X			X		
10	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos de operación informal de transporte público				X				X					X
<b>Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar</b>														
11	Las autoridades implementan acciones efectivas para prevenir situaciones de violencia dentro de las familias				X				X					X
12	Se percibe mayor protección de las autoridades hacia víctimas de violencia intrafamiliar				X				X					X
13	La policía supervisa constantemente los espacios públicos para prevenir casos de acoso sexual			X					X					X
14	Existe mayor control de las autoridades para evitar el acoso sexual contra mujeres en espacios públicos				X			X				X		
15	La policía conoce la totalidad de zonas de alto riesgo de violencia intrafamiliar en la provincia				X				X					X
16	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos que requieren mayor prevención contra la violencia familiar				X				X					X
<b>Recuperación de espacios públicos libres de Hurto y robo</b>														
17	La policía realiza constantes patrullajes en las zonas identificadas como peligrosas dentro de la zona				X				X					X





20	Se percibe un plan integral por parte de las autoridades para recuperar el uso de los espacios públicos, como calles jirones, parques, jardines, que fueron tomados por actividades ilícitas				X				X				X
21	La policía capacita constantemente a los serenos municipales en temas de seguridad				X				X				X
22	Se percibe mayor preparación y profesionalismo en el accionar de los serenos municipales				X				X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Maestro Ritche Piero Chung Saldaña

DNI: 70170744

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mtro. Ritche Piero Chung Saldaña

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Elementos Tangibles</b>														
1	Las instalaciones de las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana en la Provincia de San Martín son modernas y bien equipadas.			X				X					X	
2	Las infraestructuras de las dependencias policiales y de seguridad en la Provincia de San Martín son visualmente atractivas, organizadas y se encuentran en buen estado.			X				X					X	
3	Las unidades móviles y vehículos utilizados por las autoridades de seguridad ciudadana se ven modernos y adecuados para su labor			X				X					X	
4	Los oficiales y personal encargado de seguridad en la Provincia de San Martín mantienen una apariencia ordenada y profesional			X				X					X	
5	Los materiales informativos relacionados con la seguridad (folletos, informes, estadísticas, etc.) son claros y visualmente atractivos.			X				X					X	
<b>Fiabilidad</b>														
6	Cuando las autoridades prometen medidas de seguridad para un período específico, se cumplen.			X				X					X	
7	Cuando un ciudadano presenta una denuncia o inquietud, las autoridades muestran un sincero interés en atenderla.			X				X					X	
8	Cuando ocurre un incidente, las autoridades de seguridad realizan el seguimiento adecuado para asegurar su resolución			X				X					X	
9	Las acciones de seguridad propuestas por las autoridades son ejecutadas correctamente desde el inicio.			X				X					X	
10	Las medidas de seguridad ciudadana se implementan en el plazo prometido por las autoridades.			X				X					X	
11	Las autoridades insisten en mantener registros precisos y detallados de los incidentes y acciones de seguridad.			X				X					X	
<b>Capacidad de respuesta</b>														
12	Las autoridades comunican a la ciudadanía cuándo se implementarán acciones o medidas específicas de seguridad			X				X					X	
13	Las autoridades proporcionan respuestas y soluciones rápidas a las preocupaciones de seguridad que enfrentan los ciudadanos.			X				X					X	
14	El personal encargado de la seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar y guiar a los ciudadanos.			X				X					X	
15	Las autoridades de seguridad ciudadana implementan rápidamente medidas correctivas cuando se detectan fallas o problemas en el servicio			X				X					X	
16	El personal de seguridad ciudadana está siempre disponible para responder a las consultas y preocupaciones de la ciudadanía.			X				X					X	
<b>Empatía</b>														
17	Las autoridades de seguridad ofrecen una atención personalizada según las necesidades de cada ciudadano.			X				X					X	

18	Las autoridades de seguridad ciudadana tienen horarios y canales de comunicación accesibles para toda la ciudadanía.			X			X		X	
19	El personal de seguridad ciudadana ofrece una atención personalizada a los ciudadanos.			X			X			X
20	Las autoridades demuestran genuina preocupación por el bienestar y seguridad de la ciudadanía.		X				X			X
21	El personal de seguridad comprende y atiende las necesidades específicas y contextos particulares de la ciudadanía de la provincia de San Martín.			X			X		X	
22	Las autoridades demuestran sensibilidad y apoyo frente a los problemas personales de seguridad que puedan tener los ciudadanos			X			X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Maestro Ritcher Piero Chung Saldaña

DNI: 70170744

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mtro. Ritcher Piero Chung Saldaña

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SEGURIDAD CIUDADANA

N°	Ítem	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Reducción de homicidios</b>														
1	La policía realiza constantes operativos para fiscalizar el consumo de alcohol en la vía pública			X					X					X
2	Se percibe mayor control por parte de las autoridades al consumo de alcohol en la calle			X				X						X
3	Existe mayor fiscalización al horario de cierre de establecimientos comerciales de venta de licor				X				X					X
4	Las autoridades conocen la totalidad de establecimientos autorizados para la venta de licor en la zona				X				X					X
5	Se tiene un registro actualizado de negocios formales dedicados a la comercialización de bebidas alcohólicas				X				X			X		
<b>Reducción de accidentes de tránsito</b>														
6	La policía realiza constantes operativos en paraderos informales de transporte público e interprovinciales				X				X					X
7	Existen operativos para erradicar los paraderos ilegales de transporte público en la zona			X				X						X
8	Existe mayor fiscalización a los paraderos no autorizados de transporte público y interprovincial				X				X					X
9	La policía conoce la totalidad de paraderos informales existentes en la zona				X				X					X
10	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos de operación informal de transporte público				X				X			X		
<b>Reducción de violencia contra la mujer y grupo familiar</b>														
11	Las autoridades implementan acciones efectivas para prevenir situaciones de violencia dentro de las familias				X				X					X
12	Se percibe mayor protección de las autoridades hacia víctimas de violencia intrafamiliar			X					X					X
13	La policía supervisa constantemente los espacios públicos para prevenir casos de acoso sexual				X				X			X		
14	Existe mayor control de las autoridades para evitar el acoso sexual contra mujeres en espacios públicos				X				X					X
15	La policía conoce la totalidad de zonas de alto riesgo de violencia intrafamiliar en la provincia				X				X					X
16	Las autoridades tienen identificados los puntos exactos que requieren mayor prevención contra la violencia familiar			X					X			X		
<b>Recuperación de espacios públicos libres de Hurto y robo</b>														
17	La policía realiza constantes patrullajes en las zonas identificadas como peligrosas dentro de la zona			X					X				X	
18	Se percibe mayor presencia de efectivo policiales en las calles previamente consideradas peligrosas				X				X					X
19	Las autoridades implementan acciones efectivas para recuperar el control de los espacios públicos ocupados por actividades ilícitas				X				X					X

20	Se percibe un plan integral por parte de las autoridades para recuperar el uso de los espacios públicos, como calles jirones, parques, jardines, que fueron tomados por actividades ilícitas				X				X				X
21	La policía capacita constantemente a los serenos municipales en temas de seguridad				X				X				X
22	Se percibe mayor preparación y profesionalismo en el accionar de los serenos municipales				X				X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Maestro Robin Catpo Nuncevey

DNI: 40553740

Especialidad del validador (a): "DERECHO CONSTITUCIONAL Y DERECHOS HUMANOS"

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

\*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

\*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

\*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mtro. Robin Catpo Nuncevey

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Elementos Tangibles</b>														
1	Las instalaciones de las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana en la Provincia de San Martín son modernas y bien equipadas.			X				X					X	
2	Las infraestructuras de las dependencias policiales y de seguridad en la Provincia de San Martín son visualmente atractivas, organizadas y se encuentran en buen estado.			X				X					X	
3	Las unidades móviles y vehículos utilizados por las autoridades de seguridad ciudadana se ven modernos y adecuados para su labor			X				X					X	
4	Los oficiales y personal encargado de seguridad en la Provincia de San Martín mantienen una apariencia ordenada y profesional			X				X					X	
5	Los materiales informativos relacionados con la seguridad (folletos, informes, estadísticas, etc.) son claros y visualmente atractivos.			X				X					X	
<b>Fiabilidad</b>														
6	Cuando las autoridades prometen medidas de seguridad para un período específico, se cumplen.			X				X					X	
7	Cuando un ciudadano presenta una denuncia o inquietud, las autoridades muestran un sincero interés en atenderla.			X				X					X	
8	Cuando ocurre un incidente, las autoridades de seguridad realizan el seguimiento adecuado para asegurar su resolución			X				X					X	
9	Las acciones de seguridad propuestas por las autoridades son ejecutadas correctamente desde el inicio.			X				X					X	
10	Las medidas de seguridad ciudadana se implementan en el plazo prometido por las autoridades.			X				X					X	
11	Las autoridades insisten en mantener registros precisos y detallados de los incidentes y acciones de seguridad.			X				X					X	
<b>Capacidad de respuesta</b>														
12	Las autoridades comunican a la ciudadanía cuándo se implementarán acciones o medidas específicas de seguridad			X				X					X	
13	Las autoridades proporcionan respuestas y soluciones rápidas a las preocupaciones de seguridad que enfrentan los ciudadanos.			X				X					X	
14	El personal encargado de la seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar y guiar a los ciudadanos.			X				X					X	
15	Las autoridades de seguridad ciudadana implementan rápidamente medidas correctivas cuando se detectan fallas o problemas en el servicio			X				X					X	
16	El personal de seguridad ciudadana está siempre disponible para responder a las consultas y preocupaciones de la ciudadanía.			X				X					X	
<b>Empatía</b>														
17	Las autoridades de seguridad ofrecen una atención personalizada según las necesidades de cada ciudadano.			X				X					X	

18	Las autoridades de seguridad ciudadana tienen horarios y canales de comunicación accesibles para toda la ciudadanía.			X			X		X	
19	El personal de seguridad ciudadana ofrece una atención personalizada a los ciudadanos.			X			X			X
20	Las autoridades demuestran genuina preocupación por el bienestar y seguridad de la ciudadanía.		X				X			X
21	El personal de seguridad comprende y atiende las necesidades específicas y contextos particulares de la ciudadanía de la provincia de San Martín.			X			X		X	
22	Las autoridades demuestran sensibilidad y apoyo frente a los problemas personales de seguridad que puedan tener los ciudadanos			X			X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Maestro Robin Catpo Nunceyay

**DNI:** 40553740

**Especialidad del validador (a):** DERECHO CONSTITUCIONAL Y DERECHOS HUMANOS

\***Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

\***Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

\***Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023



**Mtro. Robin Catpo Nunceyay**

## Anexo 6. Índice de V Aiken

**Tabla 15**

*Validez de contenido de los instrumentos*

Variable	Nombre del experto	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Seguridad ciudadana	Dr. Juan Carlos Vargas Villacorta	Gestión pública y Gobernabilidad	4	Aplicable
	Dr. Keller Sánchez Dávila	Gestión pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas públicas	4	Aplicable
	Dr. Rubén Santiesteban Seclen	Gestión Pública/ Doctor en derecho	4	Aplicable
	Mg. Ritcher Piero Chung Saldaña	Gestión pública	4	Aplicable
	Mg. Robin Catpo Nunceyay	Derecho constitucional y derechos humanos	4	Aplicable
Satisfacción del usuario	Dr. Juan Carlos Vargas Villacorta	Gestión pública y Gobernabilidad	4	Aplicable
	Dr. Keller Sánchez Dávila	Gestión pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas públicas	4	Aplicable
	Dr. Rubén Santiesteban Seclen	Gestión Pública/ Doctor en derecho	4	Aplicable
	Mg. Ritcher Piero Chung Saldaña	Gestión pública	4	Aplicable
	Mg. Robin Catpo Nunceyay	Derecho constitucional y derechos humanos	4	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia.

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Media	V de Aiken	Interpretación	V de Aiken
Seguridad ciudadana	Claridad	4	4	4	4	4	3.75	0.92	válido	
	Coherencia	4	4	4	4	4	3.81	0.94	válido	0.92
	Relevancia	4	4	4	4	4	3.75	0.92	válido	

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Media	V de Aiken	Interpretación	V de Aiken
Satisfacción	Claridad	4	4	4	4	4	3.78	0.93	válido	
	Coherencia	4	4	4	4	4	3.75	0.92	válido	0.92
	Relevancia	4	4	4	4	4	3.78	0.93	válido	

## Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos de investigación

**Tabla 16**

*Confiabilidad de la variable seguridad ciudadana*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	31	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	31	100.0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.947	22

**Tabla 17**

*Confiabilidad de la variable satisfacción*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	31	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	31	100.0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.957	22

### Anexo 8. Base de datos estadísticos muestra piloto

**Variable 1:**

	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22
Ciudadano 1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
Ciudadano 2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3
Ciudadano 3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3
Ciudadano 4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5
Ciudadano 5	2	4	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 6	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	1
Ciudadano 7	3	2	2	3	4	2	2	2	4	3	3	4	3	4	2	3	1	1	2	2	3	4
Ciudadano 8	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
Ciudadano 9	4	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5
Ciudadano 10	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	5	4	2	2	4	5	5	4	2	5	4	3
Ciudadano 11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	4	4	3	2	3	4
Ciudadano 12	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Ciudadano 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Ciudadano 14	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	5	5
Ciudadano 15	2	2	2	4	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2
Ciudadano 16	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3
Ciudadano 17	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2
Ciudadano 18	5	4	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4
Ciudadano 19	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Ciudadano 20	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 21	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Ciudadano 22	2	3	1	1	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	3	1

Ciudadano 23	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	
Ciudadano 24	3	3	1	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ciudadano 25	3	2	2	5	3	3	2	2	4	3	5	3	3	2	5	5	3	4	4	2	4	2	
Ciudadano 26	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
Ciudadano 27	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
Ciudadano 28	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	
Ciudadano 29	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
Ciudadano 30	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

**Variable 2:**

	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	
Ciudadano 1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Ciudadano 2	2	3	1	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
Ciudadano 3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
Ciudadano 4	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	2	
Ciudadano 5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Ciudadano 6	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
Ciudadano 7	4	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Ciudadano 8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Ciudadano 9	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	
Ciudadano 10	3	2	4	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	
Ciudadano 11	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	1	2	3	4	2	3	3	1	1	2	2	3	
Ciudadano 12	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	
Ciudadano 13	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	
Ciudadano 14	3	3	2	5	4	3	2	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	
Ciudadano 15	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Ciudadano 16	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	
Ciudadano 17	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	
Ciudadano 18	1	3	1	4	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	

Ciudadano 19	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Ciudadano 20	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 21	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	
Ciudadano 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	
Ciudadano 23	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	
Ciudadano 24	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
Ciudadano 25	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
Ciudadano 26	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	
Ciudadano 27	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	
Ciudadano 28	1	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	
Ciudadano 29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Ciudadano 30	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	

## Anexo 9. Base de datos estadísticos de la investigación

### Variable 1

	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22
Ciudadano 1	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4
Ciudadano 2	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ciudadano 3	1	1	2	5	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
Ciudadano 4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Ciudadano 6	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3
Ciudadano 7	2	2	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	4
Ciudadano 8	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
Ciudadano 9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Ciudadano 10	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
Ciudadano 11	2	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	3
Ciudadano 12	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Ciudadano 13	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Ciudadano 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 15	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4
Ciudadano 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Ciudadano 17	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
Ciudadano 18	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2
Ciudadano 19	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 20	3	3	3	5	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Ciudadano 21	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1
Ciudadano 22	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 23	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3
Ciudadano 24	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 25	5	3	3	3	3	5	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	5	4	2	3	4	2
Ciudadano 26	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2
Ciudadano 27	3	2	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3

Ciudadano 28	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
Ciudadano 29	2	2	2	1	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
Ciudadano 30	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
Ciudadano 31	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3
Ciudadano 32	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3
Ciudadano 33	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5
Ciudadano 34	2	4	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 35	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	1
Ciudadano 36	3	2	2	3	4	2	2	2	4	3	3	4	3	4	2	3	1	1	2	2	3	4
Ciudadano 37	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
Ciudadano 38	4	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5
Ciudadano 39	5	4	3	3	2	2	4	4	3	3	5	4	2	2	4	5	5	4	2	5	4	3
Ciudadano 40	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	4	4	3	2	3	4
Ciudadano 41	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Ciudadano 42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Ciudadano 43	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	5	5
Ciudadano 44	2	2	2	4	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2
Ciudadano 45	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3
Ciudadano 46	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2
Ciudadano 47	5	4	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	5	4
Ciudadano 48	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Ciudadano 49	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 50	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Ciudadano 51	2	3	1	1	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	3	1
Ciudadano 52	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3
Ciudadano 53	3	3	1	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ciudadano 54	3	2	2	5	3	3	2	2	4	3	5	3	3	2	5	5	3	4	4	2	4	2
Ciudadano 55	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
Ciudadano 56	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Ciudadano 57	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
Ciudadano 58	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
Ciudadano 59	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadano 60	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2

Ciudadano 61	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
Ciudadano 62	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
Ciudadano 63	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	1	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5
Ciudadano 64	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 65	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	5	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
Ciudadano 66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
Ciudadano 67	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
Ciudadano 68	3	3	1	3	4	1	2	1	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	4	4	2	3
Ciudadano 69	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Ciudadano 70	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2
Ciudadano 71	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
Ciudadano 72	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 73	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
Ciudadano 74	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
Ciudadano 75	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
Ciudadano 76	3	2	2	2	2	5	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3
Ciudadano 77	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	4	2	1	1	1	5
Ciudadano 78	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 79	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ciudadano 80	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Ciudadano 81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ciudadano 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Ciudadano 83	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 84	3	3	3	4	4	2	2	2	4	5	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4
Ciudadano 85	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	3	2	3
Ciudadano 86	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Ciudadano 87	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3
Ciudadano 88	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4
Ciudadano 89	4	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3
Ciudadano 90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 92	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
Ciudadano 93	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3

Ciudadano 94	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Ciudadano 95	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	1
Ciudadano 96	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
Ciudadano 97	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 98	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3
Ciudadano 99	5	4	3	3	2	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3
Ciudadano 100	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4

## Variable 2

	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22
Ciudadano 1	2	2	2	5	4	3	2	2	3	4	2	4	3	4	4	4	2	4	5	4	3	3
Ciudadano 2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	5	5	5	1	4	3	1	2	3
Ciudadano 3	2	3	3	4	2	1	5	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2
Ciudadano 4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
Ciudadano 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ciudadano 6	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Ciudadano 7	3	1	1	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2
Ciudadano 8	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Ciudadano 9	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
Ciudadano 10	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Ciudadano 11	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 12	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 13	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Ciudadano 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 15	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 16	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Ciudadano 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Ciudadano 18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadano 19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 20	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

Ciudadano 21	2	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 23	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 24	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2
Ciudadano 25	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2
Ciudadano 26	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Ciudadano 27	5	5	3	3	5	5	4	2	3	3	2	5	2	5	5	5	1	5	5	5	2	5
Ciudadano 28	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
Ciudadano 29	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
Ciudadano 30	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Ciudadano 31	2	3	1	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
Ciudadano 32	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2
Ciudadano 33	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	2
Ciudadano 34	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 35	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 36	4	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Ciudadano 37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 38	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3
Ciudadano 39	3	2	4	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3
Ciudadano 40	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	1	2	3	4	2	3	3	1	1	2	2	3
Ciudadano 41	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3
Ciudadano 42	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
Ciudadano 43	3	3	2	5	4	3	2	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3
Ciudadano 44	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 45	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 46	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
Ciudadano 47	1	3	1	4	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3
Ciudadano 48	2	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 49	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 50	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2
Ciudadano 51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1
Ciudadano 52	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
Ciudadano 53	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2

Ciudadano 54	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
Ciudadano 55	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3
Ciudadano 56	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
Ciudadano 57	1	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
Ciudadano 58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 59	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
Ciudadano 60	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2
Ciudadano 61	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 62	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 63	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
Ciudadano 64	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 65	1	2	1	3	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Ciudadano 66	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Ciudadano 67	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 68	2	3	1	3	4	4	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	4	2	2
Ciudadano 69	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1
Ciudadano 70	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadano 72	3	3	4	4	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 73	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
Ciudadano 74	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5
Ciudadano 75	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
Ciudadano 76	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
Ciudadano 77	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	4	3	5	2	2	2	2	2	1
Ciudadano 78	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5
Ciudadano 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
Ciudadano 80	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
Ciudadano 81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ciudadano 82	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Ciudadano 83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ciudadano 84	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Ciudadano 85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadano 86	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2

Ciudadano 87	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
Ciudadano 88	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
Ciudadano 89	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
Ciudadano 90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 92	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
Ciudadano 93	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Ciudadano 94	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ciudadano 95	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
Ciudadano 96	3	3	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
Ciudadano 97	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 98	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ciudadano 99	2	1	1	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5
Ciudadano 100	2	2	1	3	2	2	2	4	3	4	2	2	2	5	3	4	4	2	3	4	3	3