



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la
municipalidad provincial de San Martín, 2019

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro En Gestión Pública

AUTOR:

Br. Reategui Flores, Telesforo (ORCID: 0000-0002-0268-9054)

ASESOR:

Mgrt. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia, por quererme y amarme, por acompañarme en todo momento, por darme ánimos para poder terminar la presente investigación que se ha iniciado y por el gran cambio producido en mi vida.

Telesforo

Agradecimiento

Al maestro Ivo Martín Encomenderos Bancallan por las enseñanzas brindadas a lo largo de la investigación, para realizar y concluir la presente investigación, y a mis compañeros de la Maestría Gestión Pública Promoción B 2018-I, los mismos con quienes he compartido largas jornadas de trabajo, cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud.

El autor

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

El bachiller **Reategui Flores Telesforo**, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada :

"Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y Satisfacción en Usuarios de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019".

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría.

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

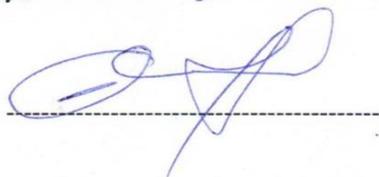
Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - **Presidente**



Mgtr. Richard Foster Horna Rodríguez - **Secretario/a**



Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan - **Vocal**



Tarapoto 13 de agosto 2019

Declaratoria de autenticidad

Yo, Telesforo Reategui Flores, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la municipalidad provincial de San Martín, 2019*, en 51 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 18 de junio de 2019



Telesforo Reategui Flores
DNI N° 01161785

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	8
2.1. Tipo y diseño de investigación	8
2.2. Operacionalización de Variables	8
2.3. Población, muestra y muestreo	10
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	11
2.5. Procedimiento	12
2.6. Métodos de análisis de datos	13
2.7. Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	28
Matriz de consistencia	29
Instrumento de recolección de datos	31
Validación de instrumentos	33
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	38
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	39
Informe de originalidad	40
Acta de aprobación de originalidad de tesis	41
Autorización final del trabajo de Investigación.....	42

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización variables.....	9
Tabla 2 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.	13
Tabla 3 Prueba de Sperman entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción del usuario.	15
Tabla 4 Prueba de Spearman entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y prevención de la violencia y delito.....	16
Tabla 5 Prueba de Spearman entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y Credibilidad de la seguridad ciudadana.....	17
Tabla 6 Prueba de Spearman entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y servicio de serenazgo.....	18

RESUMEN

La presente investigación se forjó en el distrito de Tarapoto bajo perspectiva del servicio de seguridad ciudadana brindada por el Municipio Provincial de San Martín, desarrollada durante ocho meses, titulada como “Fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la municipalidad provincial de San Martín, 2019” tuvo como objetivo establecer la relación entre el fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios. El estudio fue de tipo no experimental, transversal y descriptiva de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 124 moradores entre los 25 hasta los 47 años edad, perteneciente al distrito de Tarapoto, los cuales perciben del fortalecimiento de acciones para la Seguridad Ciudadana de la meta 07 en la Municipalidad provincial de San Martín. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario para ambas variables. Puede concluirse que existe relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019. En donde las variables se encuentran relacionadas según la Prueba de Spearman cuyo resultado fue de $Rho = 0,677$ mostrando que existe una correlación positiva alta. La significancia fue ($p = 0,000 < 0,05$) lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Acciones de seguridad ciudadana, satisfacción en usuarios, ciudadanía urbana.

ABSTRACT

The thesis entitled "Strengthening of Citizen Security Actions and satisfaction in users of the provincial municipality of San Martín, 2019" aimed to establish the relationship between the Strengthening of Citizen Security Actions and user satisfaction. The study was of non-experimental type, descriptive correlational design, the sample consisted of 124 residents between 25 to 47 years old, belonging to the district of Tarapoto, which perceive the strengthening of actions for Citizen Security goal 07 in the provincial Municipality of San Martín. We used the survey technique and the data collection instrument the questionnaire for both variables. It can be concluded that there is a relationship between strengthening of Citizen Security Actions and satisfaction in users of the Provincial Municipality of San Martín, 2019. Where the variables are related according to the Spearman Test whose result was $Rho = 0.677$ showing that there is a correlation positive high. the significance was ($p = 0.000 < 0.05$) which allows to point out that the relationship is significant, therefore the null hypothesis was rejected and the research hypothesis is accepted.

Keywords: Strengthening: Citizen security actions, user satisfaction, urban citizenship.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años por el incremento de agresiones y deshonras, la perplejidad súbdita se ha transformado en uno de los trascendentales dilemas del país. La indagación de INEI-2017 el 25,5% del emporio a nivel nacional es inmolada de algún hecho punible; y según el semestre en observaciones, el 85,5% de la metrópoli urbana a nivel originario divisa que obtiene ser atormentado de algún hecho delictivo que infrinja frente a su seguridad. Desde el año 2013 el MI viene expresando y desenrollando (DGSC- CONASEC) colofones encuadradas en el PIM de la GM (PI), relacionadas con la PNSC. El DS N° 367-2017-MEF, se propuso en el 2017 la Meta 07: FA para la SC, vislumbra prestezas emparentadas con el PP 0030 Disminución de quebrantamientos que inquietan la SC que favorecerán a la disminución de los agresiones y deshonras en la superioridad distrital.

El PIM de la GMM (PI) germina en el período 2009, como un brío para proferir las estrategias de los GL y perfeccionar la particularidad de las transacciones. El PI condesciende haciendas de manera fijada al acatamiento de colofones dentro de un ciclo definitivo. Las mancomunidades del Perú consiguen contribuirse con los caudales añadidos. La MPSM, recuenta con un acrecentamiento de metrópoli atormentado de algún acto punitivo del INEI (2018) es todo aquel que transgrede o quebranta los estipendios de un individuo y trampea al sacrificio. Sin embargo, según Gómez (2017) indica que “El 24,2% de la población considerado que fue atormentado de algún acto punitivo no lo evidenciaron porque “es una pérdida de tiempo”. Siendo ello arrincona al malhechor 21,7% y discurren que es transgresión de exiguo valor 19,1%” (p.67). Este es el motivo el título de investigación lleva el nombre de FSC de la meta 07 y satisfacción en usuarios de la MPSM, 2019. Con la intención de determinar tienen dicha relación.

Para tener una mayor percepción del proyecto, en base los antecedentes internacionales, citado por el autor Bacuilima, M. (2016), En su trabajo de investigación titulado: *Análisis de la efectividad de las medidas de seguridad pública en la prevención del delito en la parroquia El Sagrario desde enero hasta agosto 2016*. (Tesis posgrado) Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Tipo de esbozo no empírico, expresivo, el espécimen de 200 ciudadanos de la ciudad de

Cuenca. La herramienta interrogatorio y finiquitó que: La infracción en las encuestas de victimización es el desfalco y timo a individuos, por lo cual se lo puede invisibilizar en las investigaciones de quebrantamientos. Lo que genera, testimonios que no axiomatizan la situación del ímpetu de una nación.

Puede corroborar, en su estudio los autores Paz, G. y Ciudad, J. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Percepción sobre la seguridad ciudadana de los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma De Honduras en el Valle de Sula*. (Tesis posgrado) Universidad Nacional Autónoma De Honduras en el Valle de Sula, Honduras. El ecuaníme fue forjar estrategias gubernamentales basadas en discernimiento y carestías de la procedencia, el Tipo de esbozo no empírico, cuantitativo, el espécimen fue por la población estudiantil de la UNAH-VS en jornada matutina, vespertina y nocturna. La herramienta fue interrogatorio y concluyeron que: Los educandos de la UNA de Honduras en el Valle de Sula tienen percepción de inseguridad alta principalmente en los espacios públicos donde el 51% se siente poco seguro; existe sensación de que la seguridad pública seguirá igual de mal, teniendo al desempleo como la principal causa de violencia e inseguridad. La confianza en las instituciones públicas es importante porque ayuda a los ciudadanos a reducir la complejidad, a monitorear y controlar las instituciones del Estado, los resultados muestran que hay una debilidad institucional al tener altos niveles de desconfianza social y considerar poco efectivo el desempeño que estas instituciones realizan por la seguridad ciudadana principalmente la Policía Nacional, Ministerio Público. Estas condiciones afectan el fortalecimiento de la confianza institucional en sí, y al buen funcionamiento de la economía, la democracia y por ende del capital social.

En base a los antecedentes nacionales, El Equipo Técnico de la Dirección General de Seguridad Ciudadana (2018) *Guía para el cumplimiento de la Meta 07 del Programa de Incentivos a la Mejora de la gestión municipal para el año 2018*. (Manual). Ministerio del Interior del Perú, Perú. El objetivo fue implantar los patrones y los ordenamientos que deben desdoblarse las mancomunidades, para realización, desempeño y justiprecio de la Meta 07 FA para SC, en adelante Meta 07, en el marco del PIM de la GM del año 2018, concluyendo que las mancomunidades desenvuelvan las faenas de golpe a favor de la metrópoli, para el acrecentamiento de

la cordialidad en las jurisdicciones locales. Que las vecindades ejecuten sus prontitudes en un contexto, perfeccionar su eficacia savia, utilidad de la disminución perplejidad.

Así mismo, Díaz, C. (2017) en su trabajo de investigación titulado: *Percepción de la población sobre la inseguridad ciudadana en el distrito de Huacho, 2015*. (Tesis posgrado) Universidad Nacional de Huacho. Perú. Tipo de esbozo es no empírico, cuantitativo, el espécimen fue 382 ciudadanos del distrito de Huacho. La herramienta fue el interrogatorio y finiquitó que dé resultados frecuencias y porcentajes la variable, se determinó que el 70,20% de la población, perciben que la IC es alta, mientras que el 29,80% afirma que la inseguridad es moderada y se determinó que el 73,30% de la población en el distrito de Huacho perciben que el servicio de prevención es alto, mientras que el 29,80% de los ciudadanos encuestados afirma que la previsión es moderada.

Mientras tanto, Passano, C. (2018) en su trabajo de investigación titulado: *Percepción de la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas, 2017*. (Tesis posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima. Tipo de esbozo es no empírico, descriptivo simple, el espécimen fue de 270 familias. La herramienta fue el interrogatorio. Finiquitó la Sc cuenta con una clarividencia mala, hacen reminiscencia que no adoptan el sustento por parte de la Mancomunidad ni de las inferioridades policiales por tal pábulo se localizan completamente desamparados siendo mártires de la ola delictiva.

El antecedente que se acerca a nivel regional, fue descrito por Comité Distrital de Seguridad Ciudadana Tarapoto (2018) *Plan Local de seguridad ciudadana Distrito de Tarapoto 2018*. (Informe) MPSM, Perú. El objetivo fortalecer el SSC de nuestro Distrito a través de la cooperación de las Aglomeraciones Comunes finiquitó que a través de la GSCF, intuye distribución, consumación, manutención y realización de la seguridad, que incumbe a trabajos de prolijidad pública, seguridad vía, escucha de incidencias y todo que atestigüe la seguridad de los contiguos de jurisdicción.

El antecedente que se acerca a nivel local, fue descrito por Navarro, C. (2017) en su trabajo de investigación titulado: *Relación entre Seguridad Ciudadana y Desarrollo Humano en los pobladores del distrito de la Banda de Shilcayo 2016*. (Tesis

posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Tipo de esbozo fue no empírico, descriptivo correlacional, el espécimen fue 73 pobladores. La herramienta el interrogatorio y finiquitó que: Se atinó el afán de extensión de SC, las faenas corporativas y faenas generales, con 30.14%, esto revela que se asienta más aplicación a la parte operante con los dinamismos que se despliegan desde el GL, o que Municipio sistematiza distribuciones estatales como PNP, el GR, u otras solicitudes gubernamentales.

El DS N° 367-2017-MEF y la RD N° 0004-2018-EF/50.01, se propone para el año 2018, la Meta 07 buscó instaurar los prototipos y los ordenamientos que deben desplegar las mancomunidades. La ejecución del patrullaje integrado permite la participación de PNP a través del personal policial de las comisarías con el apoyo del personal de serenazgo de las municipalidades para ejercer una acción oportuna de manera preventiva, disuasiva y represiva de los sucesos delictuosos que perturban a la nacionalidad. La extensión de FASC de la meta 07 la MPSM, está basado 3 aspectos importantes, como: Realización del PI por sector 2018; permite la participación de PNP a través del personal policial con apoyo del personal de serenazgo de las municipalidades para ejercer una acción oportuna de manera preventiva, disuasiva y represiva de los sucesos delictuosos que perturban a la nacionalidad. (Ministerio del Interior, 2017, p.08).

Ejecución de tres (03) programas preventivos; Los programas preventivos que implementan las comisarías constituyen el principal mecanismo mediante el cual se logra la participación activa de la ciudadana, apoyando las acciones de prevención del delito y/o violencia a fin de mejorar la seguridad de su vecindario. (Ministerio del Interior, 2017, p.08). Elaboración de PREP, garantizando su mantenimiento; recuperación espacios públicos es importante porque permite la convivencia pacífica de la ciudadanía, donde el ciudadano pueda disfrutar y ejercer libremente sus actividades sociales, sin temor de poner en riesgo su integridad física a causa de la inseguridad ciudadana, teniendo en cuenta que la representación quebranta en la seguridad. (Ministerio del Interior, 2017, p.08).

La Satisfacción en usuarios; para (Keller y Philip, 2012) definen que Es el acumulado de reconcomios de goce o desencanto que se forja en un individuo tal que

corolario de conferir el importe distinguido a usanza de un beneficio no obstante las confianzas que se poseían (p. 128). De la misma manera, La complacencia del consumidor obtiene la estimación que efectúa el consumidor de un beneficio si se desempeñó sus penurias. La hendidura en su obediencia origina complacencia con el beneficio (Valeria, 2009, p. 102). Da lugar atrayente la indagación de esgrimir componentes que transgreden sobre la complacencia al usuario. Maniobrar las perspectivas de los usuarios adiestrándolos sobre como profesar con la empresa y sus mercados emplazándolos de cómo manejar de condición segura. (Michael, 2012, p. 125-126).

El esclarecimiento más usual de complacencia del asiduo; es aquella en que se confrontan las expectativas del asiduo con sus discernimientos relación del empalme de la dádiva, se cimenta en los proveedores que designan el mercantilismo. (Douglas y John, 2011, p.304) Que una dádiva de eficacia involucra conservar conocimientos que aseveren la aplicación recibida, lo que favorecerá a perfeccionar el perfil del fragmento, por ende, para plática con el habitante se desenvuelva. Debe salvaguardar un perfil, dar enhorabuena al habitante con una cálida expresión. Seguidamente, debe convidar su socorro (PNP, 1988, p. 2). La dimensión de satisfacción del usuario; están sujetas a la satisfacción del usuario con respecto a la seguridad ciudadana, permite manejo de un utensilio otorgado en el asunto, el cual fue acomodado según las insuficiencias de dicha investigación presentándose de la siguiente manera: (Blasco, 2015, p. 91) La credibilidad de la seguridad ciudadana; Según Blasco (2015) menciona que en la moda los individuos, se conciben infecundas, por suceso y despotismo de los sucesos delictuosos en efemérides justificados que se desaprovecha en coartadas insignes que socorren al homicida que al martirizado (p.45).

De acuerdo a Coresec (2016) menciona en su cotidiano al desvelarse para coexistir con acatamiento, pundonor y decencia es resistido con las cualidades que subsisten en la arbitrariedad parte de la erudición nacional el ser forzado por seres villanos (p.45). No existen antecesores cambalaches para la ecuanimidad y seguridad. El Servicio de serenazgo e establecimientos que manifiestan seguridad; según Costa y Romero (2010) Manifestaba a las preceptos del régimen céntrica de los años noventa,

los corregidores incumbieron sus propios instrumentales de jurisdicción, y lo concibieron resurgiendo una arcaica patronato (p.44).

Para poder solucionar los inconvenientes del proyecto de investigación, se formuló el problema general como: ¿Cuál es la relación entre el fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019? Además se formularon los siguientes planteamientos de problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona el fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y prevención de la violencia y el delito en la Provincial de San Martín, 2019?, ¿Qué relación existe entre el fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y la credibilidad de la seguridad ciudadana en la Provincial de San Martín, 2019?, ¿Cuál será la relación entre el fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la Provincial de San Martín, 2019?

La justificación del estudio fue conveniente desarrollarla porque permitirá conocer el nivel de fortalecimiento de SC meta 07 perfeccionados por mandato administrativo, que son procedencia de transformación administrativo para implicar lo económico de la región; con la finalidad que la población se sienta satisfecho por la gestión que imparte la municipalidad. En su relevancia social permitirá generar información necesaria para que la municipalidad gestione, la Seguridad Ciudadana debido que en la última década la Región San Martín, ha incrementado su PBI, por tal sentido demanda, una eficiente gestión de seguridad. Su valor teórico ha pretendido aportar elementos de importancia en el fortalecimiento de la SC de la meta 07 enfocados por el autor (Ministerio del Interior, 2017, p.08), los mismo que tienen influencia para una satisfacción del usuario desarrolladas a través de los autores Keller & Philip (2012). La implicancia práctica; asentirá forjar el perfeccionamiento en los itinerarios del fortalecimiento de Seguridad Ciudadana de la meta 07, por lo que tiene gran importancia la ejecución de dicha meta implantada. La utilidad metodológica donde se aclaró en la correspondencia entre las versátiles estudiadas que se evidenciarán mediante el proceso descriptivo de ficha primordial y supletoria.

Para tener una posible respuesta, se planteó la hipótesis general en la que consistió: (Hi) Existe relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y

satisfacción en usuarios de la MPSM, 2019. Además de plantear, las hipótesis específicas en: (Hi) Existe relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y prevención de la violencia y el delito en la PSM, 2019, (Hi) Existe relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y la credibilidad ciudadana en la PSM, 2019, (Hi) Existe relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la PSM, 2019.

En consecuencia, se plantearon el objetivo general: Determinar la relación entre el fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la MPSM, 2019. Mientras los objetivos específicos se plantearon en: (i) Analizar la relación entre fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y prevención de la violencia y el delito en la PSM, 2019. (ii) Conocer la relación entre fortalecimiento de Acciones de SC y la credibilidad de la seguridad ciudadana en la PSM, 2019. (iii) Evaluar la relación entre fortalecimiento de acciones de SC y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la PSM, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

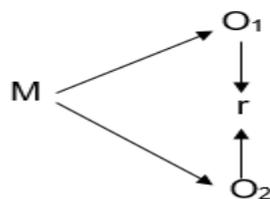
Tipo de investigación

Indagación fue no experimental, transversal y descriptiva porque se “Efectuó sin maniobrar intencionadamente la inconstante seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios. Transversal ya que se espigan fichas en un solo instante de período. Además de ser basada por describir y observar el comportamiento de las variables en su contexto natural sin alterar su estado” (Sampieri & Mendoza, 2018, p.241).

Diseño de investigación

Descriptiva correlacional porque se “Ejecutó la indagación de anómalos tal y como acontecieron en un trama oriundo, mediante expectación. Su propósito es analizar la analogía que puede coexistir entre la variable SC y satisfacción en usuarios.” (Sampieri & Mendoza, 2018, p.241).

Esquema:



Donde:

M = Usuarios de la MPSM.

O1= Fortalecimiento de Acciones de seguridad ciudadana.

O2 = Satisfacción de usuario.

r = Indica la relación entre ambas variables.

2.2. Operacionalización de Variables

Variable

Variable 01: Fortalecimiento de Acciones de SC.

Variable 02. Satisfacción de usuario.

Tabla 1

Operacionalización variables.

Va ria ble	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala medici ón
Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana	Es un instrumento del Presupuesto, encauzado a suscitar los contextos con el incremento y ds del patrimonio, estimulando a mancomunidades a prosperidad. (MEF, 2017, p 56)	Para precisar la información de la variable fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana estará compuesta por tres dimensiones con un total de trece ítems.	Ejecución del Patrullaje Integrado por sector 2018 Ejecución de tres (03) programas preventivos Elaboración de Plan de Recuperación de Espacios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación del Patrullaje Integrado ▪ Ejecución del Patrullaje Integrado ▪ Información de Compras ▪ Planificación para implementar programas preventivos ▪ Planificación para implementar programas preventivos ▪ Prevención situacional ▪ Prevención social ▪ Prevención comunitaria ▪ Prevención Cultura ▪ Vigilancia 	Ordinal
Satisfacción del usuario	Grado de expectativa que alcanza el usuario por un servicio brindado por una institución del estado (Michael, 2012, p.124)	Para precisar la información de la variable satisfacción del usuario estará compuesta por tres dimensiones con un total de catorce ítems con una escala tipo Likert con cinco opciones de respuestas.	La prevención de la violencia y el delito Credibilidad de la seguridad ciudadana Servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Denuncia de problemas ▪ Seriedad de las denuncias ▪ Orden y la lucha contra la delincuencia ▪ Situaciones provocadas ▪ Seguridad y protección ▪ Personas confiables ▪ Personas idóneas 	Ordinal

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La presente indagación conformada por 44200 moradores entre los 25 hasta los 47 años edad pertenecientes al distrito de Tarapoto, los cuales perciben del fortalecimiento de faenas para la SC de la meta 07 en la MPSM, 2018.

Muestra

La muestra se integra por 124 moradores entre los 25 hasta los 47 años edad, perteneciente al distrito de Tarapoto, los cuales perciben del fortalecimiento de faenas para la SC de la meta 07 en la MPSM.

El procedimiento para computarizar la capacidad de espécimen, se echar de ver el volumen de la metrópoli es la subsiguiente:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{d^2} = 124 \text{ usuarios}$$

N = tamaño de la población (166)

Z = nivel de confianza, (95%)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (50%)

Q = probabilidad de fracaso (50%)

D = precisión o margen de error (5%)

Muestreo

Para poder identificar la muestra, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple a través de técnica de la tómbola, con la finalidad que todos los participantes de la investigación tengan las mismas oportunidades de ser elegidos.

Criterio de selección

Criterio de inclusión: Personas entre los 25 y 47 años edad, perteneciente al distrito de Tarapoto.

Criterio de exclusión: Personas entre los 18 a 24 y 48 a 60 años edad, perteneciente al distrito de Tarapoto y que pertenezcan al distrito de Morales y Banda de Shilcayo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se usó fue la averiguación que permitió tener una clarividencia del fortalecimiento de Acciones de SC y satisfacción del cliente en la MPSM.

Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron un interrogatorio de preguntas para la variable fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana se tomó 3 dimensiones: Ejecución del Patrullaje Integrado por sector 2018, Ejecución de tres (03) programas preventivos y Elaboración de Plan de Recuperación de Espacios Públicos; cada una representada por 3, 2 y 1 ítems y con escala ordinal de Likert; y para la satisfacción del usuario se presentó 3 dimensiones: La prevención de la violencia y el delito; Credibilidad ciudadana y Servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad con respuestas cerradas categorizadas en una escala tipo Likert, la síntesis se muestra en el siguiente cuadro:

Variable	Dimensiones	Nº de ítems	Total de ítems	Técnica	Instrumento
Fortalecimiento de acción de Seguridad Ciudadana	Ejecución del Patrullaje Integrado por sector 2018	5	13	Encuesta	Cuestionario
	Ejecución de tres (03) programas preventivos	5			
	Elaboración de Plan de Recuperación de Espacios Públicos	3			
Satisfacción del usuario	La prevención de la violencia y el delito	7	14	Encuesta	Cuestionario
	Credibilidad ciudadana	5			
	Servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad	2			

Fuente: Anexo 02 – Instrumentos de recolección de datos

Validación

Cada instrumento fue validado por la firma tres expertos; para el proceso de recolección de datos, distribuidos de la siguiente manera:

Mg, Ivo encomenderos, Universidad Cesar Vallejo

Mg. Murrieta Guerra, Ingrid, Minsa - Tarapoto

MBA. Mayhuay Gonzales Johon, Universidad Científica del Perú

Confiabilidad de los instrumentos

Para la seguridad de herramienta, se ejecutó a través de una encuesta piloto suministradas al 30% de la muestra. Prontamente se monopolizó el Alfa de Cronbach, Derivada de 0.813 para la primera variable y 0.801 la segunda variable.

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	Fiabilidad
Gestión de abastecimiento	,801	18	muy alta
Calidad percibida	,805	18	muy alta

Fuente: Anexo 04 – confiabilidad del instrumento

2.5. Procedimiento

Fase de diagnóstico

En primer proceso del estudio, se realizó el diagnóstico de las deficiencias existentes del fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la MPSM, mediante la concentración de cuestionarios a los ciudadanos del distrito de Tarapoto, aplicación de técnica de la encuesta, mediante la revisión de documentos y consultas a través de diversas fuentes como tesis, artículos y otros. Para la realización del diagnóstico se diseñó de manera intencional dos cuestionarios (Anexo 2), con el objeto de conocer la percepción actual del usuario con respecto al servicio y el impacto de del proyecto de electrificación, sus principales debilidades y como solventarlas.

Fase propositiva

En segundo proceso del estudio, se procedió a la extracción de normas, estatutos y parámetros bajo leyes vigentes sobre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la MPSM, a partir de teorías

y definiciones conceptuales acerca seguridad ciudadana, para lo cual se recurrió a la utilización de las técnicas documentales. Del resultado obtenido en este proceso, se determinó que, si es factible proponer cambios eficientes en el cumplimiento de la meta 07 del plan de incentivo del Municipio PSM, específicamente mediante el perfeccionamiento del instrumento e introducción de una política y procedimientos.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para poder obtener la información cuantitativa de cada variable, donde fueron ordenados y procesados mediante el programa estadístico SPSS V24.

Para confirmar comprobar las hipótesis, se empleó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov donde se determinó la prueba no paramétrica correlacional de Spearman, mientras el estadístico de Pearson muestra un comportamiento normal en la asociación entre las variables. Mostrada de la siguiente manera: Para comprobar el tipo de experimento paramétrica o no paramétrica se empleó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov:

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

		Gestión de abastecimiento	Calidad percibida
N		109	109
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,31	2,34
	Desviación estándar	,688	,642
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,281	,281
	Positivo	,235	,269
	Negativo	-,281	-,281
Estadístico de prueba		,281	,281
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Archivo recuperado de los instrumentos de recolección de datos, SPSS IBM, 2019

Nota:

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En esta prueba de Kolmogorov-Smirnov obtuvimos en las dos variables, un nivel de Sig. (0,000) mostrando que es menor al p valor de 0.05

(*Sig.*000 < *p* 0.05) donde podemos indicar que la comercialización no es uniforme, entonces la aplicación de la experiencia fue la prueba no paramétrica correlacional de Spearman porque accede un factor ente variables.

2.7. Aspectos éticos

Respeto a la participación docta se respetará la autoría de indagaciones análogos con afinidad a la variable fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción del usuario de la MPSM.

III. RESULTADOS

3.1. Relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la MPSM, 2019

Tabla 3

Prueba de Spearman entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción del usuario.

			Fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana	Coeficiente de correlación	1	,677**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
	Satisfacción en usuarios	Coeficiente de correlación	,677**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019.

Interpretación

Puede observarse en la tabla 03, las derivaciones de la Prueba de Spearman, refleja un $Rho = 0,677$, indicando una relación entre el fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios, mostrando que existe una correlación positiva moderada. $p = 0,000$ espécimen que es mínima a 0,05 lo que admite rotular que la correspondencia es demostrativa, se refuta la suposición nula y se admite la suposición de indagación. Entonces existe correspondencia entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la MPSM, 2019.

3.2. Relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y prevención de la violencia y el delito en la PSM, 2019.

Tabla 4

Prueba de Spearman entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y prevención de la violencia y delito

			Fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana	Prevención de la violencia
Rho de Spearman	Fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana	Coeficiente de correlación	1	,625**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
	Prevención de la violencia	Coeficiente de correlación	,625**	1
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		109	109	

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

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019.

Interpretación

Puede observarse en la tabla 04, los resultados del análisis estadístico de la Prueba de Spearman, refleja un $Rho = 0,625$, indicando una relación entre fortalecimiento de Acciones de SC y prevención de la violencia, mostrando que existe una correlación positiva moderada. $p = 0,000$ espécimen que es mínima a 0,05 lo que admite rotular que la correspondencia es demostrativa, se refuta la suposición nula y se admite la suposición de indagación. Entonces coexiste correspondencia entre fortalecimiento de Acciones de SCP de la violencia y el delito en la Provincial de San Martín, 2019.

3.3. Relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad de la seguridad Ciudadana y la credibilidad ciudadana en la PSM, 2019.

Tabla 5

Prueba de Spearman entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y credibilidad de la seguridad ciudadana.

			Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana	Credibilidad de la seguridad ciudadana
Rho de Spearman	Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana	Coefficiente de correlación	1	,703**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
	Credibilidad de la seguridad ciudadana	Coefficiente de correlación	,703**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019.

Interpretación

Puede observarse en la tabla 05, las derivaciones de exámenes estadístico de la Prueba de Spearman, refleja un $Rho = 0,703$, indicando una relación entre fortalecimiento de Acciones de SC y la credibilidad ciudadana, mostrando que existe una correlación positiva modosa. $p = 0,000$ espécimen que es mínima a 0,05 lo que admite rotular que la correspondencia es demostrativa, se refuta la suposición nula y se admite la suposición de indagación. Entonces coexiste correspondencia entre fortalecimiento de Acciones de SC y la credibilidad ciudadana en la Provincial de San Martín, 2019.

3.4. Relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la Provincial de San Martín, 2019.

Tabla 6

Prueba de Spearman entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y servicio de serenazgo.

			Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana	Servicio de serenazgo
Rho de Spearman	Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1 109	,532** 109
	Servicio de serenazgo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,412** ,000 109	1 . 109

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

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019.

Interpretación

Puede observarse en la tabla 06, los corolarios de las observaciones detallado de la Prueba de Spearman, refleja un Rho = 0,532, indicando una relación entre fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad, mostrando que existe una correlación positiva modosa. $p = 0,000$ espécimen que es mínima a 0,05 lo que admite rotular que la correspondencia es demostrativa, se objeta la suposición nula y se admite la suposición de indagación. Entonces coexiste correspondencia entre fortalecimiento de Acciones de SC y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la PSM, 2019.

IV. DISCUSIÓN

La presente indagación fue tomada del fortalecimiento de acciones para la SC de la meta 07 de la MPSM y la satisfacción del usuario por la sc en el distrito Tarapoto, desarrollado a través de la aplicación de dos cuestionarios de recolección de datos a 124 personas entre los 25 hasta los 47 años edad, perteneciente al distrito mencionado, donde los resultados obtenidos se representaron de la siguiente manera:

Para dar respuesta al objetivo general, a través de la Prueba de Spearman, refleja un $Rho = 0,677$, indicando una relación entre el fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios, mostrando que coexiste una analogía efectiva modesta. Mientras su significancia fue $p = 0,000$ menor a $0,05$ lo que permitió rotular una correspondencia reveladora, por lo tanto, se refuta la suposición nula y se admite la suposición de indagación. Entonces quiere decir que, existe relación entre fortalecimiento de acciones de sc y satisfacción en usuarios de la MPSM, 2019. Porque las personas se sienten indiferentes sobre la realización del patrullaje integrado por su sector, al igual que la ejecución de los tres programas preventivos e indiferentes por la Elaboración del PREP, garantizando su mantenimiento dispuestos en el fortalecimiento de acciones para la SC del MPSM, pero a pesar de ello, el morador se siente satisfecho por la desconfianza del ímpetu y el quebrantamiento, por la Credibilidad de la seguridad ciudadana y Servicio de serenazgo brindada en su distrito de Tarapoto. Mientras el autor Bacuilima (2016) en su investigación titulado: Análisis de la efectividad de las medidas de seguridad pública en la prevención del delito en la parroquia El Sagrario desde enero hasta agosto 2016. Corrobora los resultados hallados donde menciona que si se llega a la infracción en las encuestas de victimización es el desfalco y timo a individuos, por lo cual se lo puede invisibilizar en las investigaciones de quebrantamientos. Lo que genera, testimonios que no axiomatizan la situación del ímpetu de una nación, puede afirmarse que la ciudadanía presenta la SC fortalecida, al igual que los individuos de Tarapoto se sienten por la SC.

Al dar respuesta al primer objetivo específico, muestra a través de la Prueba de Spearman, refleja un $Rho = 0,625$, indicando una relación entre fortalecimiento de A de SC y prevención de la violencia, mostrando que existe una correlación positiva

modosa. La significancia de $p = 0,000$ espécimen que es mínima a 0,05 admite rotular que la analogía es indicadora, por lo tanto, se refuta la suposición nula y se acepta la suposición de indagación. Entonces quiere decir que, coexiste analogía entre fortalecimiento de Acciones de SC y prevención de la violencia y el delito en la PSM, 2019. Debido que el 52% de las personas respondieron sentirse seguros con la prevención de la violencia y el delito en el distrito de Tarapoto debido que el usuario afirma que las plazas y parques son seguros en su distrito, además de sentirse seguro de su vivienda por la seguridad del serenazgo, de las circunstancias de seguridad en su jurisdicción han mejorado y el serenazgo siempre procede con apresuramiento cuando se les requiere. Mientras el 32% se sienten indiferentes porque no tienen información sobre si la seguridad en las escuelas se ha fortalecido y potenciado, además de no saber si el serenazgo organiza a los vecinos en seguridad frente a la delincuencia y si el municipio frecuentemente bosquejado encrucijadas de adiestramiento y formación de seguridad ciudadana para los recientes. A demás que el 50% de las personas respondieron desconocer la ejecución del patrullaje integrado por el sector gestionada por la MPSM, debido que el usuario desconoce el recorrido territorial que realiza el serenazgo en su distrito, además de la cantidad de patrulleros que están debidamente distribuidas en los distritos de la provincia según la programación anual del municipio y se sienten indiferentes por la reducción de las faltas mensuales registradas en la comisaría de Tarapoto gracias al serenazgo. Mientras el 30% indica estar informado del patrullaje diario ha generado la confianza y seguridad en el desarrollo económico de su distrito, además de conocer que el patrullaje que realiza frecuentemente el serenazgo por su barrio y avenidas peligrosas en el mes de junio. Puede corroborarlo, los autores Paz, G. y Ciudad, J. (2017) en su estudio titulado: Percepción sobre la seguridad ciudadana de los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma De Honduras en el Valle de Sula. Donde indica que el estudiante de la Universitario tiene una percepción de inseguridad alta principalmente en los espacios públicos donde el 51% se siente poco seguro; existe sensación de que la seguridad pública seguirá igual de mal, teniendo al desempleo como la principal causa de violencia e inseguridad. Entonces, los moradores del distrito de Tarapoto muestran una relativa confianza en su institución porque es importante la ayuda en resguardar su integridad de los ciudadanos a reducir la complejidad, a monitorear y controlarlo.

Para dar respuesta al segundo objetivo específico, muestra a través de la Prueba de Spearman, refleja un $Rho = 0,703$, indicando una relación entre fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y la credibilidad ciudadana, mostrando que coexiste una analogía efectiva modosa. Mientras su significancia fue $p = 0,000$ menor a $0,05$ lo que permitió rotular una correspondencia reveladora, por lo tanto, se refuta la suposición nula y se admite la suposición de indagación. Entonces quiere decir que, coexiste analogía entre fortalecimiento de Acciones de SC y la credibilidad ciudadana en la Provincial de San Martín, 2019. Porque el 49% de las personas respondieron sentirse seguros con la credibilidad de la sc en el distrito de Tarapoto debido que el usuario conoce las denuncias que alguna vez puso o pusieron algún conocido fue atendido rápidamente por el serenazgo, además que el serenazgo toma con seriedad las diversas denuncias que presentan y resuelve situaciones provocadas por personas conflictivas frecuentemente. Mientras el 33% se siente indiferente por la disposición del serenazgo en la colaboración con el mandato y altercado frente a la transgresión en su distrito. Y solo el 18% indica que la credibilidad de la seguridad ciudadana en su distrito no es la idónea. También el 42% de las personas respondieron sentirse indiferente con la ejecución de los tres programas preventivos gestionada por la MPSM debido que el usuario desconoce de la información sobre si el municipio cumple con el programa preventivo de seguridad ciudadana, además se muestras interesados sobre si el municipio publica mensualmente las consecuencias de la confección de los presentaciones preventivos de seguridad ciudadana en su Web, al igual que el municipio publica mensualmente las derivaciones de la realización de los presentaciones preventivos de seguridad ciudadana en su Web. Mientras el 35% indica estar informado del trabajo sincronizado del serenazgo con las amontonas comunes, Red de Ayudador, y BAPES, además de estar de acuerdo por el apoyo de beneficios a las juntas vecinales a través del municipio. Y están informado sobre la disminución de los delitos en parques y avenidas que antes fueron peligrosas. Mientras tanto, Passano (2018) en su trabajo de investigación titulado: Percepción de la Seguridad Ciudadana en el Distrito de Comas, 2017. Afirma Sc cuenta con una clarividencia mala, hacen reminiscencia que no adoptan el sustento por parte de la Mancomunidad ni de las inferioridades policiales por tal pábulo se localizan completamente desamparados siendo mártires de la ola delictiva

Por otra parte, El Equipo Técnico de la Dirección General de Seguridad Ciudadana (2018), en la Guía para el cumplimiento de la Meta 07 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal para el año 2018. Ratifica que las mancomunidades desenvuelvan las faenas de golpe a favor de la metrópoli, para el acrecentamiento de la cordialidad en las jurisdicciones locales. Que las vecindades ejecuten sus prontitudes en un contexto, perfeccionar su eficacia savia, utilidad de la disminución perplejidad.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico, muestra a través de la Prueba de Spearman, refleja un $Rho = 0,532$, indicando una relación entre fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad, mostrando que existe una correlación positiva modosa. La significancia de $p = 0,000$ espécimen que es mínima a $0,05$ admite rotular que la analogía es indicadora, por lo tanto, se refuta la suposición nula y se acepta la suposición de indagación. Entonces quiere decir que, coexiste analogía entre fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la PSM, 2019. Debido que el 46% de las personas respondieron estar informados del servicio de serenazgo brinda por la MPSM porque conocen que el serenazgo ejerce bien su ocupación de seguridad y resguardo al individuo en el distrito, además estar a gustos por la oficina de serenazgo de su comunidad porque recuento con los individuos idóneas para efectuar con la sc del distrito. Mientras el 35% indica sentirse indiferente porque no se sienten tan seguros si el serenazgo es confiable para el ciudadano. Y solo el 19% indica en contra del servicio de serenazgo brinda por el municipio. Mientras tanto el 44% de las personas respondieron desconocer la elaboración del PREP gestionada por la MPSM, debido que se sientes indiferentes por la recuperación de mercados privados y públicos que garantizan la descongestión del tránsito. Mientras el 37% indica está informado sobre la recuperación de jirones, avenidas y parque que eran extremadamente peligrosos por personas de mal vivir. Y solo el 19% desconoce de la elaboración del Plan de Recuperación de Espacios Públicos gestionada por el municipio. Por otra parte, Navarro, C. (2017) en su trabajo de investigación titulado: “Relación entre Seguridad Ciudadana y Desarrollo Humano en los pobladores del distrito de la Banda de Shilcayo 2016”. Finiquitó que: Se atinó el afán de extensión

de SC, las faenas corporativas y faenas generales, con 30.14%, esto revela que se asienta más aplicación a la parte operante con los dinamismos que se despliegan desde el GL, o que Municipio sistematiza distribuciones estatales como PNP, el GR, u otras solicitudes gubernamentales.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación entre fortalecimiento de Acciones de SC y satisfacción en usuarios de la MPSM, 2019. En donde las variables se encuentran relacionadas según la Prueba de Spermán cuyo resultado fue de $Rho = 0,677$ mostrando que coexiste una analogía efectiva alta. La significancia fue 0,000 menor a 0,05 lo que permitió rotular una correspondencia reveladora, por lo tanto, se refuta la suposición nula y se admite la suposición de indagación.

- 5.2. Existe relación entre fortalecimiento de Acciones de SC y prevención de la violencia y el delito en la PSM, 2019. En donde las variables se encuentran relacionadas según la Prueba de Spermán cuyo resultado fue de $Rho = 0,625$, manifestando que coexiste una correlación positiva moderada. La significancia lo que 0,000 menor a 0,05 lo que permitió rotular una correspondencia reveladora, por lo tanto, se refuta la suposición nula y se admite la suposición de indagación.

- 5.3. Existe relación entre fortalecimiento de Acciones de SC y la credibilidad de la seguridad ciudadana en la PSM, 2019. En donde las variables se encuentran relacionadas según la Prueba de Spermán cuyo resultado fue de $Rho = 0,703$ mostrando que coexiste una correlación positiva alta. La significancia fue 0,000 menor a 0,05 lo que permitió rotular una correspondencia reveladora, por lo tanto, se refuta la suposición nula y se admite la suposición de indagación.

- 5.4. Existe relación entre fortalecimiento de Acciones de SC y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la PSM, 2019. En donde las variables se encuentran relacionadas según la Prueba de Spermán cuyo resultado fue de $Rho = 0,532$, mostrando que existe una correlación positiva moderada. La significancia fue 0,000 menor a 0,05 lo que permitió rotular una correspondencia reveladora, por lo tanto, se refuta la suposición nula y se admite la suposición de indagación

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se recomienda al gerente de la MPSM promocionar a través de la página de web Facebook el cumplimiento de la ejecución del patrullaje integrado por los sectores, al igual que la ejecución de los tres programas preventivos y la información puntual sobre el PR de EP, dispuestos en el Fortalecimiento de acciones para la SC.

- 6.2.** Se recomienda a los regidores del municipio diseñar un taller sobre el Serenazgo y la asociación de vecinos frente a la delincuencia, además de brindar información sobre el recorrido territorial que realiza el Serenazgo en su distrito, la cantidad de patrulleros que están debidamente distribuidas en cada distritos de la provincia según la programación anual del municipio y sobre la reducción de las faltas mensuales registradas en la comisaría de Tarapoto gracias al serenazgo.

- 6.3.** Se recomienda al gerente Municipal a través del mapa de la PNP Perú sede Tarapoto promocionar la difusión de las zonas más peligrosas y el trabajo que se realiza para reducirlas en la PSM. Con el objetivo de fortalecer la credibilidad de la seguridad ciudadana en los distritos.

- 6.4.** Se recomienda al alcalde proponer en el consejo municipal aprobar a través de una ordenanza municipal “Ley de Serenazgo Municipal”, que en su artículo N° 28 sobre el uso de las armas no letales señala que el sereno municipal, “está autorizado a utilizar armas no letales, aprobado en el mes de julio del 2019, con el objetivo de que los encargados de la seguridad ciudadana cuenten equipos acondicionados y con personal capacitado para usar, únicamente, lanzadores de bola de pintura y municiones de goma, gas pimienta (spray de defensa personal) y los bastones o varas de metal. Con la finalidad de fortalecer el servicio de serenazgo que brinda seguridad a los distritos de la Provincia de San Martín.

REFERENCIAS

- Bacuilima, M. (2016) *Análisis de la efectividad de las medidas de seguridad pública en la prevención del delito en la parroquia El Sagrario desde Enero hasta Agosto 2016*. (Tesis posgrado) Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Blasco (2015) *Seguridad Ciudadana en países en vía de desarrollo*. (5ma ed.). México: Thomson.
- Comité Distrital de Seguridad Ciudadana Tarapoto (2018) *Plan Local De Seguridad Ciudadana Distrito de Tarapoto 2018. (Informe) Municipalidad Provincial de San Martín, Perú*.
- Coresec (2016) *Customer service management* (2ma ed.). Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Costa y Romero (2010) *La psicología del consumidor* (10ma ed.). México: Thomson
- Díaz, C. (2017) *Percepción de la población sobre la inseguridad ciudadana en el distrito de Huacho, 2015*. (Tesis posgrado) Universidad Nacional de Huacho. Perú.
- Douglas & John (2011) *Security in institutional families* (3ma ed.). Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Equipo Técnico de la Dirección General de Seguridad Ciudadana (2018) *Guía para el cumplimiento de la Meta 07 del Programa de Incentivos a la Mejora de la gestión municipal para el año 2018*. (Manual). Ministerio del Interior del Perú, Perú.
- Fortalecimiento de acciones para la Seguridad Ciudadana de la meta 07, según el marco del Decreto Supremo N° 367-2017-MEF y la Resolución Directoral N° 0004-2018-EF/50.01.
- Gómez, F. (2017) *Satisfacción de los usuarios*. (2ma ed.). México: Thomson
- Paz, G. y Ciudad, J. (2017) *Percepción sobre la seguridad ciudadana de los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma De Honduras en el Valle de Sula*. (Tesis posgrado) Universidad Nacional Autónoma De Honduras en el Valle de Sula, Honduras.
- Policía Nacional del Perú (1988) *Plan de incentivo de seguridad ciudadana municipal*. (10ma ed.). México: Thomson.
- Passano, C. (2018) *Percepción de la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas, 2017*. (Tesis posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima.

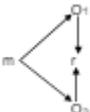
- Keller, F. & Philip, J. (2012) *Comportamiento del consumidor* (10ma ed.). México: Thomson
- Michael, T. (2012) *Fundamentos de la psicología*. (10ma ed.). México: Thomson
- Valeria (2009) *Seguridad ciudadana en las ciudades modernas de Mexico*. (6ma ed.). México: PEARSON
- Sampieri, R. & Mendoza, C (2018) *Metodología de la Investigacion* (2ma ed.) México: Editorial Person.

ANEXOS

Matriz de consistencia

TITULO: Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la Municipalidad provincial de San Martín, 2019.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la Provincial de San Martín, 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera se relaciona el fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y prevención de la violencia y el delito en la Provincial de San Martín, 2019? ¿Qué relación existe entre el fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y la credibilidad de la seguridad ciudadana en la Provincial de San Martín, 2019? ¿Cuál será la relación entre el fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la Provincial de San Martín, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar el fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la Provincial de San Martín, 2019.</p> <p>Objetivo específicos Analizar la relación entre fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y prevención de la violencia y el delito en la Provincial de San Martín, 2019. Conocer la relación entre fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y la credibilidad de la seguridad ciudadana en la Provincial de San Martín, 2019. Evaluar la relación entre fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la Provincial de San Martín, 2019.</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación directa entre fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la Provincial de San Martín, 2019. H0: No existe relación entre fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la Provincial de San Martín, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 H1: Existe relación entre fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y prevención de la violencia y el delito en la Provincial de San Martín, 2019. Hipótesis específica 2 H1: Existe relación entre fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y la credibilidad ciudadana en la Provincial de San Martín, 2019. Hipótesis específica 3 H1: Existe relación entre fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana y el servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad en la Provincial de San Martín, 2019.</p>	<p>Técnicas Encuesta Análisis documental</p> <p>Instrumento de recolección Cuestionario fichas documentales</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variable	

<p>Diseño Diseño no experimental, porque se realizó el análisis de fenómenos tal y como ocurrieron en un contexto natural, mediante observación. Transversal o Transaccional, porque se recolectan datos en un solo momento de tiempo y su propósito es analizar el impacto o interrelación en un momento dado.</p>  <p>M: moradores entre los 18 hasta los 50 años edad, perteneciente al distrito de Tarapoto O1: fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana O2: satisfacción del usuario r: relación que existe entre ambas variables</p>	<p>Población La población en la presente investigación estará conformada por 144'200 moradores entre los 18 hasta los 50 años edad pertenecientes al distrito de Tarapoto, los cuales perciben del fortalecimiento de acciones para la Seguridad Ciudadana de la meta 07 en la municipalidad provincial de San Martín, 2018.</p> <p>Muestra La muestra se integra por 320 moradores entre los 18 hasta los 50 años edad, perteneciente al distrito de Tarapoto, los cuales perciben del fortalecimiento de acciones para la Seguridad Ciudadana de la meta 07 en la municipalidad provincial de San Martín.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana</td> <td>Ejecución del Patrullaje Integrado por sector 2018</td> </tr> <tr> <td>Ejecución de tres (03) programas preventivos</td> </tr> <tr> <td>Elaboración de Plan de Recuperación de Espacios Públicos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td>La prevención de la violencia y el delito</td> </tr> <tr> <td>Credibilidad ciudadana</td> </tr> <tr> <td>Servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana	Ejecución del Patrullaje Integrado por sector 2018	Ejecución de tres (03) programas preventivos	Elaboración de Plan de Recuperación de Espacios Públicos	Satisfacción del usuario	La prevención de la violencia y el delito	Credibilidad ciudadana	Servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad	
Variables	Dimensiones												
Fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana	Ejecución del Patrullaje Integrado por sector 2018												
	Ejecución de tres (03) programas preventivos												
	Elaboración de Plan de Recuperación de Espacios Públicos												
Satisfacción del usuario	La prevención de la violencia y el delito												
	Credibilidad ciudadana												
	Servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad												

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Fortalecimiento de acciones de Seguridad Ciudadana

El presente cuestionario forma parte de la investigación titulada: Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la Municipalidad provincial de San Martín, 2019. La información es de carácter confidencial. Agradecemos su anticipada colaboración.

A continuación, se le presentará trece preguntas que deberá responder con las alternativas 1. **Talmente en desacuerdo** 2. **En desacuerdo** 3 **indiferente** 4 **de acuerdo** 5 **totalmente de acuerdo**.

INDICADORES	1	2	3	4	5
Ejecución del Patrullaje Integrado por sector 2018					
1. Estoy informado con el recorrido territorial que realiza el Serenazgo en mi distrito					
2. Estoy informado que el serenazgo ha disminuido el delito y riesgo de robo en el mes de marzo.					
3. Estoy informado de la cantidad de patrulleros que están debidamente distribuidas en los distritos de la provincia, según la programación anual del municipio.					
4. Estoy informado que a través del patrullaje diario ha generado la confianza y seguridad en el desarrollo económico de su distrito.					
5. Estoy informado del patrullaje que realiza frecuentemente el serenazgo por su barrio y avenidas peligrosas en el mes de junio.					
6. Estoy informado de reducción de las faltas mensuales registradas en la comisaría de Tarapoto gracias al serenazgo.					
Ejecución de tres (03) programas preventivos					
7. Estoy informado del trabajo sincronizado del serenazgo con la junta vecinales, Red de Cooperantes, y Brigadas de Autoprotección Escolar (BAPES)					
8. el municipio cumple con el programa preventivo de seguridad ciudadana					
9. Estoy informado sobre el apoyo de beneficios a las juntas vecinales a través del municipio.					
10. Estoy informado sobre la disminución de los delitos en parques y avenidas que antes fueron peligrosas.					
11. Estoy informado que el municipio publica mensualmente los resultados de la ejecución de los programas preventivos de seguridad ciudadana en su Web.					
Elaboración de Plan de Recuperación de Espacios Públicos, garantizando su mantenimiento					
12. Estoy informado de la recuperación de jirones, avenidas y parque que eran extremadamente peligrosos por personas de mal vivir					
13. Estoy informado de la recuperación de mercados privados y públicos que garantizan la descongestión del tránsito.					

Cuestionario Satisfacción del usuario

El presente cuestionario forma parte de la investigación titulada: Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la Municipalidad provincial de San Martín, 2019. La información es de carácter confidencial. Agradecemos su anticipada colaboración.

A continuación, se le presentara catorce preguntas que deberá responder con las alternativas 1. **Talmente en desacuerdo** 2. **En desacuerdo** 3 **indiferente** 4 **de acuerdo** 5 **totalmente de acuerdo**

INDICADORES	1	2	3	4	5
La prevención de la violencia y el delito					
1. la plazas y parques son seguros en su distrito					
2. Se siente seguro de su vivienda por la seguridad de serenazgo					
3. las condiciones de seguridad en su barrio han mejorado					
4. la seguridad en las escuelas se han fortalecido y potenciado					
5. El serenazgo organiza a los vecinos en seguridad frente a la delincuencia.					
6. El municipio frecuentemente diseñado oportunidades de capacitación y educación de seguridad ciudadana para los jóvenes					
7. El serenazgo siempre actúa con prontitud cuando se les convoca.					
Credibilidad de la seguridad ciudadana					
8. La denuncia que alguna vez puso o pusieron algún conocido fue atendido rápidamente por el serenazgo					
9. El serenazgo toman con seriedad las diversas denuncias que presentan					
10. El serenazgo está dispuesto a colaborar con el orden y la lucha contra la delincuencia en su distrito.					
11. El serenazgo resuelve situaciones provocadas por personas conflictivas frecuentemente.					
Servicio de serenazgo e instituciones que brindan seguridad					
12. El serenazgo ejercen bien su función de seguridad y protección al ciudadano en el distrito					
13. El serenazgo es confiable para el ciudadano					
14. La oficina de serenazgo de su comunidad cuenta con las personas idóneas para cumplir con la seguridad ciudadana del distrito.					

¡Gracias por apoyarnos!

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MAYHUAY GONZALES JOHON CARLOS
 Institución donde labora : UCP-TARAPOTO Y PROYECTOS EN RUTA
 Especialidad : MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO FORTALECIMIENTOS DE ACCIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA
 Autor (s) del instrumento (s) : TELESFORO REATEGUI FLORES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las variables son coherentes con las dimensiones e indicadores por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 19 de mayo de 2019


SJM CONSULTOR S.A.C.
MBA. JOHON CARLOS MAYHUAY GONZALES
 CLAD - 19437
 GERENTE GENERAL

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MAYHUAY GONZALES JOHON CARLOS
 Institución donde labora : UCP-TARAPOTO Y PROYECTOS EN RUTA
 Especialidad : MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : TELESFORO REATEGUI FLORES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las variables son coherentes con las dimensiones e indicadores por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 19 de mayo de 2019



SJM CONSULTOR S.A.C.
 MBA. JOHON CARLOS MAYHUAY GONZALES
 CLAD - 19451
 GERENTE GENERAL

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MURRIETA GUERRA INGRID LIZETB
 Institución donde labora : MINSA TARAPOTO
 Especialidad : MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : TELESFORO REATEGUI FLORES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

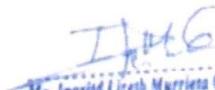
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las variables son coherentes con las dimensiones e indicadores por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 19 de mayo de 2019


 Mg. Ingrid Lizetb Murrieta Guerra
 CLAD: 16219

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MG. ENCOMENDEROS BANCALLÁN IVO MARTÍN
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Especialidad : DOCENTE EN INVESTIGACION
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : TELESFORO REATEGUI FLORES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las variables son coherentes con las dimensiones e indicadores por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 19 de mayo de 2019



Mg. Ivo M. Encómendros Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 6134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MG. ENCOMENDEROS BANCALLÁN IVO MARTÍN
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Especialidad : DOCENTE EN INVESTIGACION
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO FORTALECIMIENTOS DE ACCIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA
 Autor (s) del instrumento (s) : TELESFORO REATEGUI FLORES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las variables son coherentes con las dimensiones e indicadores por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 19 de mayo de 2019



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.



CONSTANCIA

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIA DE SAN MARTIN – TARAPOTO.

HACE CONSTAR:

*Que, el alumno **TELESFORO REATEGUI FLORES**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Uiversidad César Vallejo sede Tarapoto, ha realizado en la institución la investigación de su tesis titulada: "Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la municipalidad provincial de San Martín, 2019"*

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 23 de Mayo de 2019

MBA. JARDIEL PÁRIDOS DEL ÁGUILA
Gerente Municipal
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN
TARAPOTO

Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Reategui Flores Telesforo

D.N.I. : 01161785

Domicilio : Sargento Lores S/N - Cacatachi

Teléfono : Fijo :

Móvil : 994442586

E-mail : treateguif@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Reategui Flores Telesforo

Título de la tesis:

**“Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en
usuarios de la municipalidad provincial de San Martín, 2019”**

Año de publicación : 2020

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

22 de enero de 2020

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&lang=es&u=1050948850&o=1241992123

feedback studio Telesforo REATEGUI FLORES | Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satis... /0 1 de 8

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Rango	Detalle	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 27 | Número de palabras: 6926 | Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution | Activado

10:22 17/01/2020

Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. Reategui Flores Telesforo, titulada “Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la municipalidad provincial de San Martín, 2019”; constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 17 de enero de 2020



Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Autorización final del trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO DE LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Telesforo Reategui Flores

INFORME TÍTULADO:

Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la municipalidad provincial de San Martín, 2019

PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por mayoría


Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO