



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Barreras de comunicación y seguridad ciudadana en el distrito de Comas en el
año 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ñopo Vidal, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2946-5974)

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (ORCID: 0000-0003-2365-8932)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A toda mi familia en especial a mis padres quienes me dieron la oportunidad de educarme profesionalmente y lograr los conocimientos innovados para prevalecer en la gestión pública, a mis hermanos por su apoyo unánime, a mis hijos por ser el motivo para seguir continuando en el desarrollo de mis actividades profesionales y ante todo a dios por darme la fuerza de seguir firme en mis decisiones profesionales y la bendición en mi hogar y toda mi familia.

Agradecimiento

A la UCV por darme la oportunidad de aprender nuevos conocimientos en la Gestión Pública, a todos mis catedráticos quien con su sabiduría y esfuerzo emprendieron en mi un nivel superior para innovar nuevos conocimientos de gestión, a mis colegas de la maestría quienes fuimos una familia para conocer durante el desarrollo educativos nuevos logros para innovarlos en la sociedad que en la actualidad atravesamos en bienestar de nuestro desarrollo y bienestar del País.

Página del Jurado


Declaratoria de autenticidad

Yo, Víctor Ñopo Vidal, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado Barreras de comunicación y seguridad ciudadana en el distrito de Comas en el año 2020 presentada, en 81 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.

Lima, 04 de Agosto de 2020


.....
DNI N° 43280294

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y Diseño de investigación	15
2.2. Población, muestra y muestreo	17
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.4. Procedimiento	19
2.5. Método de análisis de datos	19
2.6 Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41
Anexo 1. Matriz de consistencia	41
Anexo 2. Instrumentos	43
Anexo 3. Certificados de validación	47
Anexo 4. Base de datos	51
Anexo 5. Prueba de confiabilidad	63
Anexo 6. Carta de autorización	69
Anexo 7. Capturas de pantallas	71

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de barreras de la comunicación y seguridad ciudadana	16
Tabla 2	Validadores de barreras de comunicación y seguridad ciudadana	18
Tabla 3	Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable barreras de comunicación en el distrito de Comas.	20
Tabla 4	Niveles, frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable barreras de comunicación.	21
Tabla 5	Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable seguridad ciudadana en el distrito de Comas.	22
Tabla 6	Niveles, frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable seguridad ciudadana	23
Tabla 7	Correlaciones entre barreras de comunicación y seguridad ciudadana	24
Tabla 8	Correlaciones entre barreras de comunicación y dimensiones de seguridad ciudadana	25

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Orígenes y causas de la inseguridad ciudadana	11
Figura 2	Efectos y consecuencias de la inseguridad ciudadana	11
Figura 3	Esquema de investigación	15
Figura 4	Determinación muestra	17
Figura 5	Porcentajes de la variable barreras de comunicación en el distrito de Comas	20
Figura 6	Porcentajes de las dimensiones de la variable barreras de comunicación	21
Figura 7	Porcentajes de la variable seguridad ciudadana en el distrito de Comas	22
Figura 8	Porcentajes de las dimensiones de la variable seguridad ciudadana	23

Resumen

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020.

Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, de método hipotético deductivo. La muestra de estudio estuvo conformada por 384 ciudadanos del distrito de Comas, cuyas edades están comprendidas entre los 18 y 65 años. Para el recojo de información se empleó la encuesta y se aplicó el cuestionario, instrumento validado por juicio de expertos, y con fiabilidad establecida mediante el alfa de cronbach.

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020. Con coeficiente de correlación de 0,605 y Sig. (bilateral) $0,000 < 0,05$. No obstante, los resultados procesados mediante el software indican que el 91,15% de los ciudadanos sostienen que las barreras de comunicación es regular, Además el 55,21% de los ciudadanos del distrito de Comas sostienen que la seguridad ciudadana presenta un nivel regular.

Palabras clave: Barreras de Comunicación, Seguridad Ciudadana, Municipalidad, Comas

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between communication barriers and citizen security in the Comas District in 2020.

It was developed under a quantitative approach, a non-experimental, cross-sectional design, with a hypothetical deductive method. The sample was made up of 384 citizens of the Comas district, whose ages are between 18 and 65 years old. To collect the information, the survey was used and the questionnaire was applied, an instrument validated by expert judgment, and with reliability established by Cronbach's alpha.

It is concluded that there is a direct and significant relationship between communication barriers and citizen security in the Comas District in 2020. With a correlation coefficient of 0.605 and Sig. (Bilateral) 0.000 <0.05. However, the results processed through the software indicate that 91.15% of citizens maintain that communication barriers are regular, In addition, 55.21% of citizens of the Comas district maintain that citizen security presents a regular level.

Keywords: Communication Barriers, Citizen Security, Municipality, Comas

I. INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo humano la comunicación es esencial. De manera, que los procesos de comunicación son fundamentales para ampliar diferentes prácticas que permitan a las personas entender las cosas por sí mismas, considerando y discutiendo ideas, negociando y participando en debates públicos a nivel local y nacional, siendo un elemento esencial para planificar las voluntades para conseguir los objetivos de desarrollo institucional. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2016). Sin embargo, no importa cuán bueno sea el sistema de comunicación, qué tan bien formado y desarrollado esté, siempre existen barreras, ya sea en una organización, la red social, la institución, etc. Estas son muy desafortunadas y no deseadas, más aún para la seguridad ciudadana que se ha transformado en un reto urgente, obligando a gobiernos regionales y distritales a diseñar, planificar e implementar todo tipo de estrategias que garanticen la seguridad del ciudadano. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2013, p.8). No se debe dejar de lado que el paso más importante en la implementación de estrategias es la comunicación o su difusión, y que se alcancen en todos los niveles de la organización, de manera, que hay muchos problemas en el desarrollo de este proceso que están diseñados para alertar toda la organización sobre los objetivos, los planes y las directrices que hay que implementar en una nueva estrategia.

Por consiguiente, en América Latina y el Caribe (LAC) se llevó a cabo una guerra de baja intensidad, pero con elevadas mortalidades y gastos económicos, sociales y políticas desorbitadas, por no llevar una adecuada comunicación. No obstante la región no tiene un conflicto armado activo, pero, muestra un alto nivel de violencia con la tasa de homicidio más alta del mundo 22,3 en comparación con 5,3 (media mundial) por cada 100.000 habitantes del 2015 (Chinchilla y Vorndran, 2018, p. 11). Esto se puede explicar por la disminución de estos países, en algunos de América Central y del Caribe y un fuerte aumento de Venezuela, que afecta a la media sudamericana. De esta manera, la violencia hace que los jóvenes sean especialmente vulnerables, que a menudo son víctimas de delitos y tienen más probabilidades de entrar en las redes criminales por su fuerte implicación en delitos violentos. La pérdida de vida humana se compone de costes económicos, que se estima en un 3% del PIB de la región en promedio, el doble que en los países industrializados; el doble en países de América Central, como Honduras y El Salvador. Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017). Estas circunstancias han suscitado una alarma social, por lo que se

calcula que el 43% de la población tiene miedo constantemente de ser víctima de un delito y la seguridad pública se ha transformado en una de las preocupaciones que más afligen a los ciudadanos (Latinobarómetro Corporation, 2017). Cabe destacar, sin embargo, que durante los últimos años de los esfuerzos en la región para combatir y prevenir el fenómeno de la violencia, se han avanzado en el ámbito de la seguridad civil a nivel conceptual, institucional y de orden público.

En el Perú, la información proporcionada en el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) demuestra que en 2016, el 30% de la población nacional declaró haber concurrido como víctima de un delito. Más aún, en las grandes ciudades (con más de 20.000 habitantes), la proporción de víctimas en la población de más de 15 años aumenta de media un 33% (INEI, 2016). Estas cifras explican la preocupación del público por la incertidumbre y su percepción de que es uno de los principales problemas que les preocupa, y también porque es uno de los principales problemas, tomados desde el punto de vista de los responsables de políticas públicas, con determinación en los tres sectores del gobierno en Perú (Arbaiza et al., 2017, p. 11). Lo que se ha descrito destaca una de las situaciones más difíciles que afectan políticamente nuestro país de manera social y económica: la crisis de la seguridad ciudadana.

De este modo, la seguridad ciudadana se considera un problema nacional que afecta a los niveles local, provincial y departamental. Por lo tanto, este gran problema social forma parte de la cartera de necesidades sociales que debe satisfacer el gobierno subnacional, ya sea municipios provinciales y/o distritales o gobiernos regionales. Teniendo en cuenta la gravedad del problema, la Política Pública de Seguridad Ciudadana, admitida por el Decreto Supremo N°. 012-2013-IN, en el artículo N° 1, titulada Política nacional, establece que el Plan Nacional de Seguridad ciudadana el 2013-2018 es el principal instrumento político de seguridad pública, que realizará actividades de lucha contra la inseguridad, el ímpetu y la delincuencia en el país. Normas Legales (Diario oficial el Peruano, 2013). Con base en el diagnóstico de inseguridad ciudadana entre 2013 y 2018, se detalló la elaboración del plan 2019-2023, dónde se incluye objetivos estratégicos, componentes, indicadores, territorios de intervención prioritarios, estrategia de monitoreo y evaluación para la nueva proposición. Igualmente, el artículo 2 del mismo DS, titulado Scope, especifica que el plan de seguridad ciudadana (y por tanto la política nacional de seguridad civil) es aplicable a los tres niveles

de gobierno, de manera que sea ya incluida en la formación activa del gobierno subnacional en la lucha contra la inseguridad.

En este contexto, el poder legislativo aprobó el Decreto Legislativo N° 1316, donde modifica, entre otros, el artículo 4 de la ley N° 27933 del sistema nacional de seguridad de los ciudadanos. Normas legales (Diario oficial el Peruano, 2016). Por lo que se plantea, el plan de seguridad del distrito de Comas para el 2018 que pone en manifiesto la valoración de la realidad del distrito en consonancia con el problema planteado, que es objeto de una investigación de la comunidad Comas, tales como: No es posible construir un barrio seguro sin instituciones públicas y comunidad que intercambien información para la formulación de trabajo estratégico e integrado. La reducción de la inseguridad ciudadana es un factor ligado a la forma más o menos posible promover el desarrollo humano, ya que la exclusión social y los límites de la respuesta de la sociedad contribuyen al aumento de las infracciones. El aumento de la incertidumbre también se puede explicar por las consecuencias de una de las tasas de crecimiento demográfico más altas en Comas, causada por la inmigración de las regiones en Lima. Ya que los recursos disponibles para gestionar la seguridad de los ciudadanos dejan de ser suficientes para compensar la demanda creciente de la población.

Sin embargo, la situación de Comas, según el informe. Dirección De Investigación Criminal (DIRINCRI, 2016), implica una frecuencia más alta de actividades delictivas, tales como delitos de herencia, tráfico ilícito de drogas, alcoholismo, robo, robo agravado, agresión, violencia familiar, robo de piezas y vehículos de motor y prostitución y proxeneta. Esta situación conllevó un enfoque más serio en 2017: la necesidad de articular esfuerzos institucionales para generar nuevas estrategias, mediante medidas preventivas en colaboración con la comunidad social, comercial y educativa del distrito. Sin embargo, hemos llegado a un año con una situación en el distrito de Comas que no presenta ninguna mejora importante respecto al 2016. Y, como en el caso de este distrito, podemos encontrar los mismos nodos en diferentes lugares del país. A partir de estos hechos, que se pueden encontrar en fuentes de documentación institucional y fuentes periodísticas, se entiende la existencia de un problema permanente, aunque hay una política nacional, un sistema nacional, una ley especial y una estructura legal formulada, es decir: toda una estructura y fundamentos legales y reguladores No es posible construir un sistema que pueda articularse eficazmente entre el gobierno subnacional y el PNP. Esto nos llevó a creer que el problema

es realmente la comunicación. Teniendo esto en cuenta, podemos decir que hay barreras en la comunicación.

En cuanto a trabajos previos al presente estudio se tiene a nivel internacional a: Ramírez (2017) desarrollo la investigación Barreras de comunicación en la ejecución de la estrategia empresarial, de enfoque mixto. Concluyo que la comunicación es la salida de la información resultante de la interacción entre miembros de una empresa u organización, que puede ser interna y externa. Las teorías organizativas ayudan a comprender los diferentes conceptos y usos dentro de las organizaciones y convertirse en una herramienta importante para identificar y mejorar los problemas. La comunicación está presente en todos los procesos macro y micro de cualquier tipo de organización y corresponde a los directivos conocer cómo se puede utilizar de manera inteligente esta comunicación formal o informal para alcanzar objetivos empresariales.

Del mismo modo, Vázquez (2017) realizó la investigación con la finalidad de determinar la seguridad ciudadana y la influencia de la participación ciudadana en las habilidades de prevención del delito, en Ecuador. Donde concluyó que la seguridad ciudadana es un concepto articulado de estrategias y políticas que pretende combinar el concepto de seguridad con una perspectiva que sea de manera exhaustiva. Forma parte de un componente que da soporte a los procesos democráticos de los pueblos. Además, el concepto de seguridad impregna muchos segmentos de la población, pero son ellos los que quieren mantener el orden y el control social, que como mínimo destacan en el entorno urbano. En esta etapa, el concepto de seguridad ciudadana surge cuando el sujeto se utiliza como actor y destinatario de nuevas estrategias. Hasta ahora, la seguridad sólo era vista como la responsabilidad del estado que utiliza y justifica el uso de la violencia en el contrato social.

Asimismo, Mora (2015) desarrollo su investigación con el objetivo de analizar las barreras de comunicación según la percepción de los refugiados en Costa Rica, construida por los gestores de recursos humanos de ocho empresas privadas de la región de Gran Costa Rica. Concluyó que se encontraron con falta de información y desconocimiento, que restringieron efectivamente el acceso al empleo formal de la población refugiada en Costa Rica. Las carencias observadas muestran la importancia de una buena comunicación en el transcurso del desarrollo e igualdad entre los individuos. Por lo tanto, el contacto directo es fundamental para ofrecer al público en su entorno inmediato, incluso en un marco conceptual

claro, significados. También se ha demostrado que las diferencias en los niveles de conocimiento de las personas tienen un impacto directo en la toma de decisiones respecto a los refugiados en el proceso de selección y reclutamiento. También hay tendencias de opiniones y de actitudes que muestran el contraste de apertura a la población refugiada.

Por otro lado, a nivel nacional se tuvo a investigadores como: Pinto (2017) desarrollo el trabajo doctoral con la finalidad de determinar cómo afecta el sistema de comunicación, desde la ordenanza general hasta la ley orgánica de comunicación de la República del Ecuador, a la gestión de las investigaciones en la Universidad de Tecnología Babahoyo, provincia de Los Ríos, en la república del Ecuador. Concluye que desde la regulación general hasta la ley orgánica de comunicación en la República del Ecuador, hay un sistema de comunicación basado en la comunicación educativa instrumental y la comunicación educativa procedimental cuando influye en la administración de exámenes a la Universidad de Tecnología de Babahoyo, provincia de Los Ríos, en el País del Ecuador. También, Tito (2017) realizó una investigación donde como conclusión tuvo que la relación entre la participación de la comunidad y la seguridad ciudadana, a pesar de la planificación y teniendo en cuenta en el desarrollo de medidas, el sistema de seguridad civil logrando los objetivos del estudio, las recomendaciones se presentan según las conclusiones, sugerencias viables a implementar en realidad, para mejorar planes y estrategias con la participación de la comunidad y, por tanto, contribuir eficazmente a garantizar la seguridad de los ciudadanos.

De igual forma, Palomino (2017) desarrollo un estudio donde como resultado, se puede ver que hay una tendencia entre la seguridad ciudadana y el desarrollo local (cuanto mayor sea el nivel de seguridad, más alto es el porcentaje del nivel de desarrollo local), por lo tanto, existe una correlación entre estas dos variables. Dentro de sus conclusiones se indica que hay una correlación significativa concerniente a la seguridad ciudadana y el desarrollo local de la municipalidad de Lima, con el coeficiente rho de Spearman que presenta una correlación de 0,327, se logró indicar que existe poca correlación positiva. Del mismo modo, Dioses (2017) estableció dentro de su investigación como principal objetivo determinar la influencia de los factores en la seguridad ciudadana en el distrito de San Borja durante el periodo 2017. El estudio se desdobló a partir de un enfoque cuantitativo, fue un estudio fundamental del nivel de correlación causal mediante un plan transversal no experimental. Asimismo, la población estudiada estaba formada por 96 ciudadanos. Se recogió

información a través de encuestas a la escala Likert. El estudio concluye que hay pruebas sustanciales de que el modelo de regresión logística entre los factores de seguridad de los ciudadanos era significativo, y también se encontró que los resultados a nivel de seguridad ciudadana dependen del 70,9% en relación con los factores identificados a estudiar. Asimismo, el modelo de regresión logística habitual con un 58%, factor económico 19%, factor tecnológico 13% y finalmente factor educativo 10% muestra el mayor peso en el factor político, que se ha convertido en el factor protector desde entonces el aumento del valor reduce la probabilidad de participación.

Finalmente, se tuvo a Ronceros y Prado (2015) realizaron un estudio con el propósito de determinar la relación entre las barreras de comunicación y el clima organizativo de los empleados administrativos designados del municipio de Santa María-Huaura. Para lo cual, se consideró como población a 100 agentes administrativos designados por el municipio del distrito de Santa María; que constaban de 60 mujeres y 40 hombres, como instrumento de medida se utilizó; la encuesta. Los resultados mostraron un mayor porcentaje de obstáculos en la comunicación (36%) se observa en obstáculos físicos vinculados a la configuración y la infraestructura de oficinas y un (25%) se observa en obstáculos administrativos vinculados a procedimientos documentales, resultado que genera poca motivación, regulación limitada del comportamiento en el trabajo y poco liderazgo en el municipio estudiado. Dentro de sus principales conclusiones destaca que existe una relación correspondientemente negativa entre las barreras de comunicación y el clima organizativo entre los trabajadores del municipio de distrito de Santa María, que reconocen un entorno laboral desmotivado que se refleja en las diferentes actividades administrativas de gestión municipal analizada.

A continuación, se detallan conceptos y / o teorías teóricas relacionadas con variables: barreras de comunicación, donde como autor base de la variable de estudio es Chiavenato (2008) quien sostuvo que en el transcurso de comunicación se han sometido a diferentes vicisitudes o dificultades. Por lo tanto, hay barreras que resultan ser obstáculos o resistencia a la comunicación entre los individuos. Cualquiera de las variables implicadas en el proceso de comunicación tiene un efecto profundo sobre él. El mensaje enviado difiere del mensaje recibido (p.64)

Por otro lado Finocchiaro y Gisbert (2016) argumentaron que una comunicación adecuada aumenta la competitividad de la institución, se adapta a los cambios del entorno,

contribuye al logro de determinados objetivos, satisface y satisface las necesidades de los participantes, coordina y hace el seguimiento de las actividades y también favorece la motivación. Responsabilidad, implicación y participación de los miembros y un buen ambiente de compromiso (p. 2).

Por tanto, las barreras de comunicación pueden provocar una distorsión de su mensaje, por tanto se puede, perder tiempo y / o dinero, lo que conlleva confusiones y malentendidos. Una comunicación eficaz supone superar estos obstáculos y transmitir un mensaje claro y preciso. El proceso de comunicación tiene múltiples barreras. El comunicado previsto a menudo se verá perturbado y distorsionado, lo que provocará una condición de malentendido y falta de comunicación. Las barreras para una comunicación efectiva pueden ser de muchos tipos, como lingüística, psicológica, emocional, física, cultural, etc. Veremos todos estos tipos en detalle a continuación.

Se establecen varias razones por las que la comunicación interpersonal puede fracasar. Es posible que el mensaje no se reciba exactamente como pretendía el emisor. Por lo tanto, es importante que el comunicador busque comentarios para asegurarse de que su mensaje se entiende claramente (Pumachagua y Toledo, 2019, p. 31). De manera que, las habilidades activas de escucha, aclaración y reflexión, de las que hablaremos próximamente, pueden ayudarnos, pero el comunicador calificado también debe ser consciente de los obstáculos para una comunicación efectiva. Hay muchas barreras de comunicación que se pueden producir en cualquier fase del proceso de comunicación.

La falta de comunicación crea problemas en las relaciones humanas, ya sea en el trabajo, en la escuela o incluso con un compañero. La comunicación sólo es efectiva si el receptor puede decodificar y entender lo que el transmisor quiere enviar. En consecuencia, hay ciertos factores u obstáculos que comprometen una buena comunicación, tales como: distancia, falla mecánica, electricidad, lenguaje, diferencias culturales, percepción de cada individuo, etc. En un sentido más profundo, la incapacidad de comunicarse puede suponer perder una parte de nosotros mismos, para que los demás nunca descubriremos quienes somos realmente (Finocchiaro y Gisbert, 2016, p. 4).

Se afirma que la comunicación es uno de los sistemas más cruciales, que es esencial para el desarrollo en todas las áreas. No importa cuán bueno sea el sistema de comunicación,

qué tan bien formado y desarrollado esté, existen barreras dentro de los sistemas de comunicación, ya sea una organización, comunicación entre los miembros de la familia, la red social, la institución, etc. Las barreras que tienen lugar dentro de los sistemas de comunicación son muy desafortunadas y no deseadas, cada individuo desea que su funcionamiento se implemente de manera fluida y sin la aparición de barreras, por ejemplo, cuando una persona está discutiendo un tema vital con alguien o dos amigos.

Respecto a las dimensiones, Chiavenato (2008) sostuvo que hay tres tipos que se establecen como barreras a la comunicación humana: personal, física y semántica (p.64). Las Barreras personales, se trata de perturbaciones que resultan de las restricciones, impresiones y valores humanos de cada individuo presenta. En la comunicación las barreras más habituales al trabajo son los hábitos inadecuados de escucha, las conmociones, las emociones personales y las motivaciones. Las barreras personales pueden restringir o distorsionar la comunicación con los demás (Chiavenato, 2008, p.64). Hay varios problemas mentales y psicológicos que pueden ser barreras para una comunicación efectiva. Algunas personas tienen miedo al escenario, trastornos del habla, fobia, depresión, etc. Todas estas condiciones son muy difíciles de manejar a veces y ciertamente limitarán la facilidad de comunicación. El proceso de comunicación tiene múltiples barreras. El comunicado previsto a menudo se verá perturbado y distorsionado, lo que provocará una condición de malentendido y falta de comunicación. Las barreras para una comunicación efectiva pueden ser de muchos tipos, como lingüística, psicológica, emocional, física, cultural, etc. Veremos todos estos tipos en detalle a continuación.

Por otro lado, las Barreras físicas, se refiere a la interferencia que se produce en el entorno donde se produce el proceso de comunicación. Una obra que puede resultar molesta, una puerta que se abre durante una lección, la distancia física entre las personas, muros entre la fuente y el destino, un canal saturado, ruidos estáticos en la comunicación telefónica, etc (Chiavenato, 2008, p.64). Estas son las barreras más evidentes para una comunicación positiva. Estas barreras suelen ser fáciles de eliminar, en principio, como mínimo a lo normal. Estos incluyen barreras tales como ruidos, puertas cerradas, equipos defectuosos utilizados para la comunicación, casetas cerradas, etc. Ocasionalmente, en una gran oficina, la separación física entre varios empleados en combinación con equipos defectuosos puede crear graves obstáculos para una comunicación efectiva.

Del mismo modo las barreras semánticas son restricciones o distorsiones derivadas de símbolos a través de los cuales se produce la comunicación entre dos individuos. Las palabras u otras formas de comunicación como gestos, signos, símbolos, etc. Logran tener significados diferentes para las personas implicadas en el proceso de comunicación, lo que puede distorsionar lo que se indicó. Las diferencias lingüísticas son diferencias semánticas entre los individuos (Chiavenato, 2008, p. 65). La barrera del idioma es una de las principales barreras que limitan la comunicación efectiva. El lenguaje es la herramienta de comunicación más utilizada. El hecho de que cada región principal tenga su propio idioma es una de las barreras para una comunicación efectiva. A veces, incluso un dialecto grueso puede hacer que la comunicación sea ineficaz.

Por otro lado, la seguridad ciudadana es un término derivado del desarrollo conceptual y componentes de "seguridad humana" (PCM, 2013). En este sentido, la seguridad ciudadana significa proteger la vida, la integridad y la propiedad de las personas contra riesgos y amenazas que puedan ponerlas en riesgo. El concepto asume la convivencia pacífica en un amplio abanico y la idea del estado de seguridad como base (PNUD, 2018). El concepto de seguridad se basa en la "protección" contra riesgos y amenazas, y no sólo contra las amenazas, sino también en la idea de ciudadanos, entendidos como sujetos de derechos y en el enfoque del desarrollo humano. (Zárate, 2013, p. 13). Cualquiera de las manifestaciones más frecuentes de ausencia, la seguridad se refiere a la violencia juvenil, a las bandas y la violencia de género, especialmente la violencia doméstica y sexual contra las mujeres y las niñas, que incluye el asesinato de mujeres, la forma más extrema de esta violencia.

La seguridad civil es una forma especial de seguridad humana. La seguridad de los ciudadanos es el resguardo de determinadas opciones y coyunturas para todos, su integridad, su vida, su patrimonio (PNUD 2013, p. 31). Sin embargo, la violencia y la aprensión limitan la capacidad de las personas y dificultan el desarrollo humano, la realización de derechos humanos y el fortalecimiento del gobierno democrático.

La seguridad ciudadana es una condición necesaria, especialmente para el desarrollo humano e inversamente. Así, sin una seguridad ciudadana que proteja el núcleo de los derechos humanos, las personas no pueden desarrollar plenamente sus habilidades ni alcanzar todo su potencial para mejorar sus familias, comunidades e instituciones. Las

coacciones para la seguridad de los ciudadanos también pueden afectar a personas no presumidas directamente, e incluso las generaciones futuras que amenazan constantemente sus libertades y oportunidades (Zevallos y Mujica, 2016, 8). Por estos motivos, la seguridad ciudadana no sólo debería verse como una reducción de la morosidad, sino como resultado de una política basada en un enfoque integrado, sostenible, participativo y multidisciplinario. Este enfoque debe incluir elementos para mejorar la calidad de vida de la población; actividades de prevención de delitos comunitarios; sistemas de justicia asequibles, flexibles y eficientes; y finalmente, la educación en valor, el respeto al estado de derecho y el respeto a los derechos humanos.

En palabras del teniente general del PNP Murazzi (2014), autor de reflexiones sobre seguridad ciudadana en el Perú indicó que:

La inseguridad de los ciudadanos consta de dos ámbitos: (i) el ámbito penal que implica la administración de la administración judicial (jueces, fiscales, fiscales, policía, etc.) y (ii) el área no criminal, formada por hechos y circunstancias que no se clasifican como delitos por acto u omisión y estén causadas por personas y accidentes causados por la naturaleza y la existencia esté relacionada con la aparición de un clima de malestar, de miedo y el malestar en la comunidad ya la comunidad afecta a los abogados en la práctica de delitos (p. 15).

En lo que autor mencionado arriba llama dominio penal, está el espacio procesal, normativo y político que propone criterios y juicios de valor para validar el delito y darle peso según su tipología y su gravedad; Por tanto, las autoridades judiciales son las responsables de proporcionar soluciones a la sociedad que contribuyan a reforzar la sensación de seguridad y bienestar, aplicando políticas gubernamentales basadas en un análisis de la realidad socioeconómica, ambiental, cultural y educativa. En este ámbito, sin embargo, hay delitos que crean desconfianza de los ciudadanos hacia sus instituciones: la corrupción (influencia en el tráfico, sobornos, coimas, el nepotismo) por este delito pone fin a la destrucción de la famosa relación entre ciudadanos, gobierno y policía con el gobierno, especialmente el gobierno subnacional incluido en este estudio a nuestro tema de estudio de la comunidad Comas.

En este sentido, el árbol de problemas (causa y efecto) ahorra del trabajo del consultor Sarmiento (2013) sostuvo:



Figura 1: Orígenes y Causas de la Inseguridad Ciudadana. (Sarmiento, 2013).

Nota: Basado en: Seguridad Ciudadana como responsabilidad de los Gobiernos Locales.

La figura N° 1 confirma la teoría de que el aumento de la tasa de incertidumbre entre los ciudadanos se debe a la incapacidad institucional de generar canales de comunicación y una coordinación rápida y fluida, por lo que la debilidad del estado puede considerarse como una de las causas de este problema. Las estrategias que indican una capacidad intersectorial limitada como una de las principales razones afectan no sólo los gobiernos locales y regionales, sino también la policía nacional peruana, la fiscalía y el poder judicial, a pesar de la aprobación de la política y la norma que define un sistema de seguridad, que no se puede implementar debido a la incapacidad institucional y operativa de las unidades e instituciones del mismo Estado que propusieron la política mencionada, convirtiéndose así en una contradicción.



Figura 2: Efectos y Consecuencias de la Inseguridad Ciudadana. (Sarmiento, 2013).

Nota: Basado en: Seguridad Ciudadana como responsabilidad de los Gobiernos Locales.

En la figura N°2, dedicado a la descripción de los impactos y consecuencias, confirma la conclusión del párrafo anterior que la incapacidad del Estado de contradecir el objeto de la política de seguridad civil acaba siendo una de las principales consecuencias: desconfianza de la democracia, que significa que los propios ciudadanos se sienten ignorados por la inercia del estado, que con el deterioro de la imagen de nuestro país como muy rico y atractivo, pero muy peligroso, tiene un impacto significativo, pero negativo, sobre el actividad, que es un sector importante del PIB y la actividad económica a nivel de pymes y MYPE que contradicen el crecimiento económico de nuestro país.

Por otra parte, según el Plan Nacional de Seguridad ciudadana 2013-2018 (PNSC, 2018), se creía que la política pública de seguridad de los ciudadanos debería proporcionar a los ciudadanos al menos los siguientes: (i) prevención de la violencia y la delincuencia, (ii) supervisar y perseguir el delito y (iv) el cuidado de las víctimas. Prevención de la violencia y la delincuencia. Los métodos para prevenir la violencia y la delincuencia son diferentes, en particular, situacional-ecológico, social, comunitario, de vigilancia y cultural. Los principales actores son los municipios, las instituciones de policía y políticas sociales y la fiscalía. Plan nacional de seguridad ciudadana (PNSC, 2018). Entre los factores asociados a la baja participación de los ciudadanos, la sociedad civil organizada, el sector privado y los medios de comunicación en la prevención de la violencia y la delincuencia, también hay una falta de valores y de cultura cívica en comparación con la ley.

Para la Formulación del problema general se realiza la pregunta ¿Qué relación existe entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020? Asimismo las preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre las barreras de comunicación y la prevención de violencia y delito en el Distrito de Comas en el año 2020? ¿Qué relación existe entre las barreras de comunicación y el control y la persecución del delito en el Distrito de Comas en el año 2020? ¿Qué relación existe entre las barreras de comunicación y la atención a las víctimas en el Distrito de Comas en el año 2020?

La Justificación de la presente investigación a nivel práctica, busca ser trascendente, para obtener una comprensión objetiva del problema de inseguridad, con el diagnóstico de las barreras de comunicación, que nos conduce a conclusiones y sugerencias que contribuyen a nuevas ideas e iniciativas, para un mejor diseño de estrategias, para combatir eficazmente los principales problemas de criminalidad, violencia y percepción de la inseguridad de los

ciudadanos. Esta investigación también analiza la mejora del orden interno y la administración de justicia, representada en las instituciones estatales: policía nacional, justicia y fiscales de Lima y también en el país. Beneficiando a los ciudadanos del distrito de Comas, y en la toma de decisiones de los gobiernos regionales, provinciales y de gobierno local (representados por gobernadores o alcaldes), sobre todo a la gerencia de seguridad ciudadana del distrito de Comas, para alcanzar los objetivos vinculados al desarrollo de soluciones al problema de incertidumbre de los ciudadanos, que es el principal indicador de los cuales es el elevado riesgo de incertidumbre en las calles, que afecta a la población peruana y perjudica los intereses nacionales como el turismo y la inversión. Permitiendo resolver los problemas municipales relacionados con la seguridad de los ciudadanos en el distrito de Comas.

A su vez, es fundamental la justificación metodológica, para lograr los objetivos del presente estudio, se acude al empleo de técnicas para recoger la información, y la aplicación de instrumentos para cada una de las variables de estudio, que fue diseñado mediante métodos científicos, con lo que se pretende conocer en problema seguridad (violencia y de delincuencia), donde existen barreras de comunicación que impiden realizar el trabajo de la mejor manera. Además la validez y confiabilidad podrán ser usadas por otros investigadores, como también por otras instituciones.

Del mismo modo, a nivel teórico, tiene la finalidad de dar aporte al conocimiento existente de barreras de comunicación y seguridad ciudadana, puesto que la importancia de del tema, en la cual existen escasas investigaciones que permiten su conocimiento y aplicación. Además, presenta la información descrita sobre la gestión de la seguridad, el análisis de la cual se basa en la información obtenida en casos en que participan ciudadanos con diversos factores políticos, socioeconómicos y educativos y su impacto en los ciudadanos a nivel regional, provincial y distrital, ya que no se encuentran precedentes de estudios alternos que intenten comprender cómo la generación de plataformas de información afecta a la reducción del problema de incertidumbre.

Como Objetivo general del presente estudio se plantea determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020. Como específicos: determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y la prevención de violencia y delito en el Distrito de Comas en el año 2020.

Determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y el Control y la persecución del delito en el Distrito de Comas en el año 2020. Determinar la relación existe entre las barreras de comunicación y la atención a las víctimas en el Distrito de Comas en el año 2020.

Las Hipótesis que fueron planteadas en la presente investigación, general: existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020. Como hipótesis específicas: existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la prevención de violencia y delito en el Distrito de Comas en el año 2020. Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y Control y la persecución del delito en el Distrito de Comas en el año 2020. Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la atención a las víctimas en el Distrito de Comas en el año 2020.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Este estudio está orientado cuantitativamente, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este estudio es cuantitativo en el enfoque, la recopilación y el análisis de datos se utiliza para responder a preguntas de investigación. De hecho, un estudio cuantitativo intenta recopilar información exclusiva para verificar la intermediación digital y el análisis estadístico resultante. El estudio es fundamental (Básica), según Hernández et al (2014). "La investigación básica o la investigación pura o fundamental tiene como objetivo proporcionar elementos teóricos al conocimiento científico, sin intención de confirmación directa en un campo determinado" (p. 36). Tal como señala el autor, el análisis es fundamental, ya que sólo se debería recoger información relevante sobre las variables de estudio establecidas. El presente estudio es de nivel descriptiva simple, Correlacional, Hernández et al (2014) sostuvieron que en la correlación pretenden documentar el grado de asociación o relación actual entre dos o más variables de análisis sin determinar cuáles de ellas son variables dependientes e independientes.

En un estudio de correlación, el objetivo es calcular la eficacia de la relación entre las variables A y B. El estudio principal es averiguar cómo se puede comportar la variable de estudio y conocer el comportamiento de una o más otras variables de estudio relacionadas (p. 81). Para Valderrama (2013), el diseño no experimental: "Se puede definir como investigación realizada sin manipulación premeditada de variables. Observemos los fenómenos tal como se producen en su contexto natural y luego los analizamos "(p. 102). Esta concepción se basa en acontecimientos que ocurren realmente en un momento preciso y en un momento concreto y se definen mediante la observación. Según Creswell (2013), la investigación es transversal o transeccional. El análisis transversal recopila datos en un momento concreto en un momento específico (también conocido como análisis puntual o sincrónica). El estudio recoge información en una única ocasión para describir la variable y analizarla en un momento definido. Mediante el siguiente esquema de investigación:

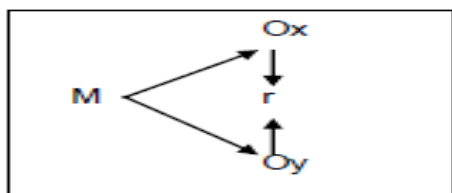


Figura 3: Esquema de investigación

M = Muestra; **Ox** = Barreras de comunicación; **Oy** = Seguridad Ciudadana; **r** = Relación.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de barreras de comunicación y seguridad ciudadana

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Categorías del Instrumento	Niveles y Rango
Barreras de Comunicación	Barreras personales	Limitaciones personales Emociones Sentimientos personales Motivaciones	1,2,3, 4, 5	Likert	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas Veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Buena [55- 75] Regular [35- 54] Mala [15-34]
	Barreras físicas	Espacio físico Fallas mecánicas Ruidos ambientales Acontecimientos locales	6,7,8,9, 10			
	Barreras semánticas	Interpretación de las palabras Significado de señales Decodificación de gestos Sentido de los recuerdos	11,12,13, 14,15			
	Prevenición de la violencia y delito	Situacional Social Comunitaria	1,2,3, 4, 5			
	Control y la persecución del delito	Vigilancia Resolución alternativa de conflictos Restablecimiento del orden público Control administrativo Investigación criminal	6,7,8,9, 10			
	Atención a las víctimas	Asistencia legal Asistencia Psicológica Asistencia Social Medidas de Protección	11,12,13, 14,15			
Seguridad Ciudadana						

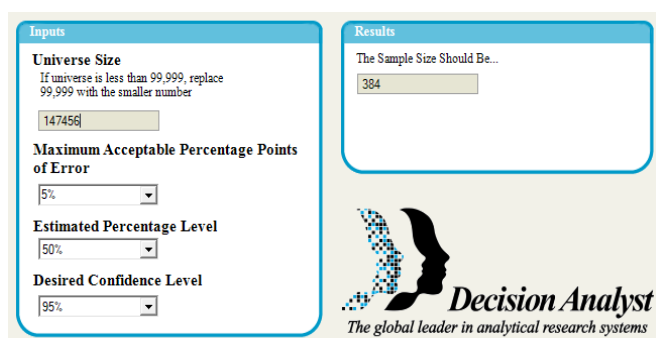
Fuente: Elaboración propia.

2.2. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Valderrama (2013), argumentó que la población para un estudio de investigación es el conjunto de un contexto en el que se observa un fenómeno establecido, mediante las unidades de análisis que se pueden analizar. Para el presente estudio, se consideró a habitantes de distrito de Comas, correspondiente a 147456 personas aproximadamente quienes presentan una edad entre los 18 y 60 años.

Muestra

La muestra se considera un subconjunto de la población de estudio, para determinar la muestra se consideró es software Decisión Analyst, con la finalidad de obtener un considerable grupo de ciudadanos, dado la población de estudio, para el recojo de la información, lo que resultó que $n = 384$ ciudadanos del distrito de Comas que fueron encuestados.



The image shows a screenshot of the Decision Analyst software interface. It is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'.
In the 'Inputs' section, there are four fields:
1. 'Universe Size': A text input field containing '147456'. Below it, a note reads: 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number'.
2. 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error': A dropdown menu set to '5%'.
3. 'Estimated Percentage Level': A dropdown menu set to '50%'.
4. 'Desired Confidence Level': A dropdown menu set to '95%'.
In the 'Results' section, there is a text input field labeled 'The Sample Size Should Be...' containing the value '384'.
At the bottom of the interface, there is a logo for 'Decision Analyst' with the tagline 'The global leader in analytical research systems'.

Figura 4: Determinación muestra

De acuerdo a las características del presente estudio, se discurre como unidad de análisis los habitantes mayores de edad del distrito de Comas, que presentan constante contacto con la seguridad de los ciudadanos. Además se consideró los criterios de selección como: ser residente del distrito Comas, además se debe pertenecer al grupo etario de 18 a 60 años.

Por otro lado, se consideró el muestreo no probabilístico, Hernández et al (2014) indicaron: el muestreo no probabilístico, también llamado muestreo dirigido, implica un procedimiento de selección basado en las características del estudio más que un criterio de generalización estadística, ya que no son probabilísticos, es imposible calcular con precisión el error estándar, es decir, no podemos determinar con qué nivel de confianza hacemos la evaluación. Se trata de un inconveniente que se tenía que cumplir por el estado de emergencia en el país y la disposición obligatoria sobre la exclusión social que se estableció en nuestro país, mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara Estado de

Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

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

Técnicas de adquisición de datos

Para realizar la recogida de datos en este estudio, se tuvo en cuenta la encuesta como búsqueda de este propósito. Hernández, Fernández y Baptista (2014), que consideraron que "la encuesta, es la opción que mejor se adecua para recoger datos en un solo instante en grandes muestras" (p. 216). Además los instrumentos de recogida de datos: en el presente estudio, el cuestionario es una herramienta considerada para la recogida de información. En este contexto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) se referían al instrumento: "Es un medio por el cual el investigador reconoce información o datos de las variables del sitio web que tiene en cuenta para sus estudios" (p. 200). Asimismo la validez del instrumento buscó evaluar y llevar a cabo el contenido del instrumento, para lo cual se someterá a la revisión de expertos en gestión pública quienes contarán con el grado académico de magister y/o doctorado en gestión pública. Por lo tanto, se verificará mediante formato de validez de juicio de expertos la pertinencia, relevancia y claridad del instrumento.

Tabla 2.

Validadores de barreras de comunicación y seguridad ciudadana

Experto	Se verifica				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Mag. Pedro Javier Jaramillo	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Alejos					
Mag. William Jorge Machuca	Si	Si	Si	Si	
Principe					
Dr. Alejandro Sabino Menacho	Si	Si	Si	Si	
Rivera					

Nota: Certificados de validez del instrumento.

Confiabilidad: la fiabilidad de los datos según las características de las variables aportarán a verificar si el instrumento está apto para aplicar a toda la población de estudio, por lo tanto se estará utilizando el alfa de Cronbach para determinar la consistencia de cada ítem. De esta manera, se realizó una prueba piloto para determinar el coeficiente de fiabilidad, y luego se realizó el análisis mediante el programa estadístico SPSS de la versión 24 de Alpha de Cronbach. A continuación se detalla los resultados: Barreras de Comunicación 0,933 de los

15 ítems analizados; Seguridad Ciudadana 0,915 de los 15 ítems analizados. Los resultados de la tabla de fiabilidad del instrumento muestran que los cuestionarios de barreras de comunicación y de seguridad ciudadana tienen nivel alto de fiabilidad por lo tanto procede a su aplicación.

2.4. Procedimiento

Se realizará la validación del instrumento mediante el coeficiente alfa de cronbach por lo que las variables están establecidas en escala Likert, de esta manera, se permitirá establecer la confiabilidad del instrumento, que será de relevancia para aplicar a toda la población de estudio. Asimismo, se llevará a la validación del instrumento, esto se realizará mediante la opinión juicio de expertos, quienes serán considerados aquellos que tengan grado de Magister y doctor en gestión pública. En el recojo de información se consideró la los cuestionario de google, por lo que la información se recogió de manera Online.

2.5. Método de análisis de datos

En el análisis de cada una de las variables del presente estudio se utilizará el programa SPSS, el cual describirá en porcentajes que son representados en tablas y figuras, Haciendo uso de esta manera, de la estadística descriptiva, para crear la escala de medición y probar las hipótesis se considerara una prueba no paramétrica, siendo la más pertinente el coeficiente Rho Spearman. Cabe destacar que los valores originales del 1 al 5 se establecieron según la escala Likert de forma que se correspondan con los valores. En este sentido, se ha tenido en cuenta que las dos variables de estudio son cualitativas ordinales según cuestionario, por lo que no conviene hacer un test de normalidad.

2.6 Aspectos éticos

En el apartado metodológico de la investigación se ha adquirido relevancia científica que debe ser aprobada por el investigador. Asimismo, se preservará la particularidad y el anonimato del encuestado, también se respetará en todo momento la evaluación y la seguridad de los elementos en relación a las respuestas obtenidas en el presente estudio, manteniendo un comportamiento ético y honesto como valores y principios que estarán presentes en toda la investigación.

III. RESULTADOS

Las barreras de comunicación, resultan ser obstáculos o resistencia a la comunicación, lo que conlleva confusiones y malentendidos, sobre todo cuando se trata de la seguridad ciudadana, lo que se considera un problema nacional que afecta a los ciudadanos. Frente a ello se recogió información importante que se detalla mediante cuadros descriptivos e inferenciales.

Tabla 3

Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable barreras de comunicación en el distrito de Comas.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	2,1
Regular	350	91,1
Buena	26	6,8
Total	384	100,0

Nota: Análisis Spss.

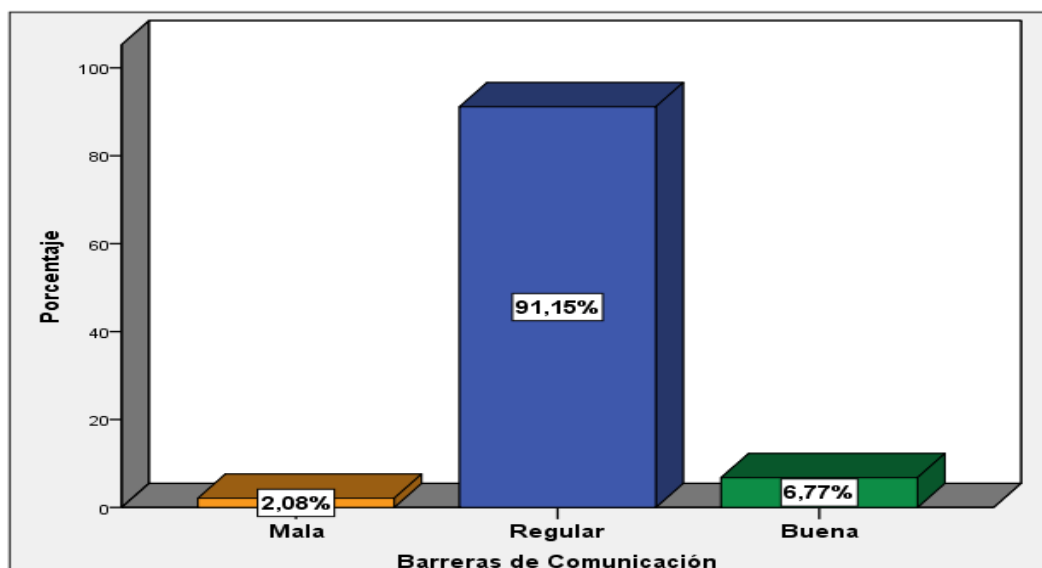


Figura 5: Porcentajes de la variable barreras de comunicación en el distrito de Comas.

Los resultados de la tabla y figura anterior, muestran que el 91,15% de los ciudadanos del distrito de Comas sostienen que las barreras de comunicación es regular, Además se evidencia que un 6,77% refirió que es buena. Por otro lado un 2,08% sostuvo que es mala la comunicación.

De manera, que el mensaje enviado difiere al mensaje recibido, como obstáculos o resistencia a la comunicación entre los ciudadanos del distrito de Comas es regular. Por lo tanto no existe una buena comunicación o mala comunicación.

Tabla 4

Niveles, frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable barreras de comunicación.

Niveles	Barreras personales		Barreras físicas		Barreras semánticas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	frecuencia	Porcentaje
Mala	28	7.29	36	9.38	26	6.77
Regular	342	89.06	314	81.77	297	77.34
Buena	14	3.65	34	8.85	61	15.89
	384	100.00	384	100.00	384	100.00

Nota: Análisis Spss.

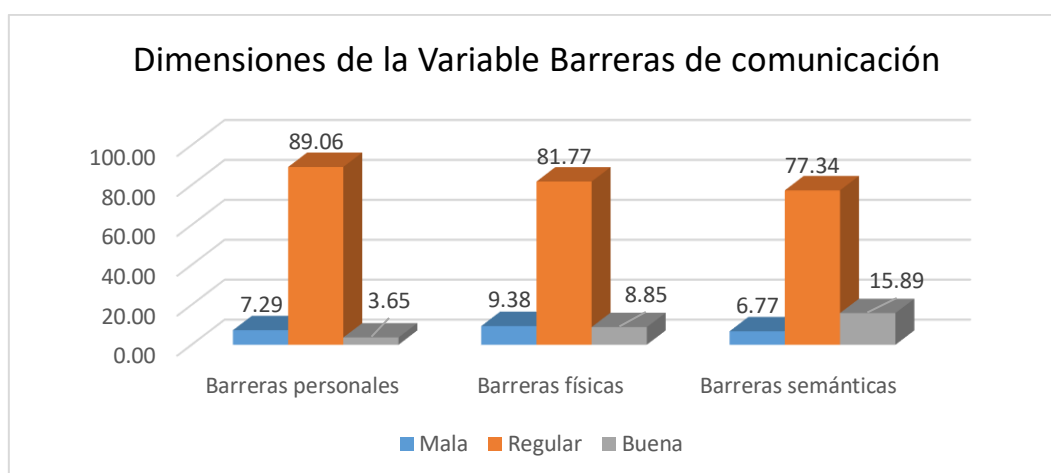


Figura 6: Porcentajes de las dimensiones de la variable barreras de comunicación.

Los resultados de las dimensiones de la variable barreras de comunicación, muestran que respecto a la dimensión barreras personales, el 89,06% de los analizados refiere que está en un nivel regular, del mismo modo, se tiene 7,29% con nivel mala, sin embargo un 3,65% sostuvo que esta un nivel buena. También en relación a la dimensión barreras físicas se evidencia que un 81,77% de los ciudadanos sostuvo que presenta un nivel regular, en cuanto al nivel mala se tiene un 9,38%, sin embargo en el nivel buena a un 8,85%. Por último, en la dimensión barreras semánticas se tiene que un 77,34% de la muestra de estudio refirió que se encuentra en un nivel regular, asimismo, un 15,89 de los ciudadanos encuestados refirió el nivel buena, sin embargo, un 6,77% de los analizados sostuvo un el nivel mala.

En las tres dimensiones prevalece el nivel regular, por lo que se refiere a que las Barreras personales, referido a las perturbaciones que resultan de las restricciones, emociones y valores humanos de cada individuo presenta. Las barreras físicas, referido a la

interferencia que se produce en el entorno donde la comunicación se produce. Y las barreras semánticas, referida a las restricciones o distorsiones derivadas de los símbolos a través de los cuales se establece comunicación por los ciudadanos. No es ni buena ni mala.

En cuanto a la variable seguridad ciudadana se tiene lo siguiente:

Tabla 5

Niveles, frecuencias y porcentajes de la variable seguridad ciudadana en el distrito de Comas.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	128	33,3
Regular	212	55,2
Buena	44	11,5
Total	384	100,0

Nota: Análisis Spss.

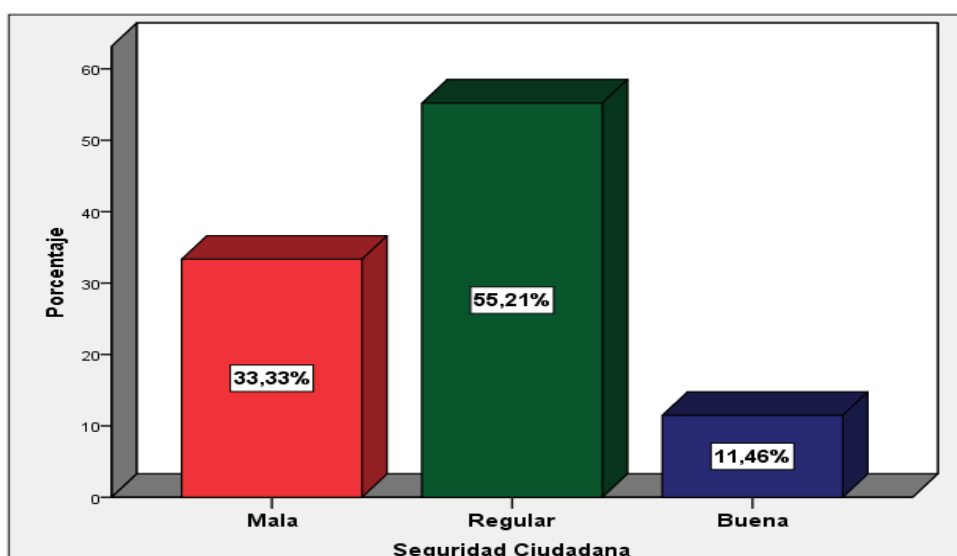


Figura 7: Porcentajes de la variable seguridad ciudadana en el distrito de Comas.

Los resultados de la tabla y figura anterior, muestran que el 55,21% de los ciudadanos del distrito de Comas sostienen que la seguridad ciudadana presenta un nivel regular, además se evidencia que un 33,3% refirió que existe una mala seguridad en el distrito de Comas. Por otro lado, un 11,46% de la muestra de estudio analizada sostuvo que es buena la seguridad en el distrito de Comas.

Teniendo presente estos resultados, la protección de los ciudadanos, su integridad, su vida, su patrimonio, que necesaria, sobre todo para el desarrollo humano y viceversa. Es regular con tendencia a mala, situación a tener en cuenta. Porque pueden afectar a personas que no han sido directamente afectadas, e incluso las generaciones futuras que amenazan

constantemente sus libertades y oportunidades.

Tabla 6

Niveles, frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable seguridad ciudadana

Niveles	Prevención de la violencia y delito		Control y la persecución del delito		Atención a víctimas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	frecuencia	Porcentaje
Mala	163	42.45	88	22.92	167	43.49
Regular	176	45.83	224	58.33	173	45.05
Buena	45	11.72	72	18.75	44	11.46
	384	100.00	384	100.00	384	100.00

Nota: Análisis Spss.

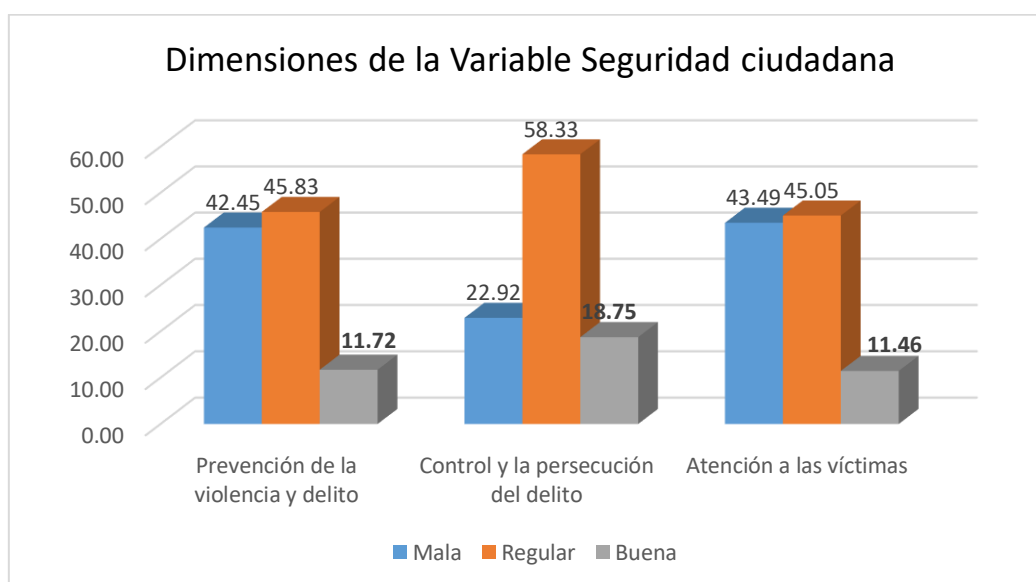


Figura 8: Porcentajes de las dimensiones de la variable seguridad ciudadana

Los resultados de las dimensiones de la variable seguridad ciudadana, muestran que respecto a la dimensión prevención de la violencia y delito, el 45, 83% de los analizados refiere que está en un nivel regular, del mismo modo, se tiene 42,45% con nivel mala, sin embargo un 11,72% sostuvo que esta un nivel buena. Igualmente, en relación a la dimensión control y la persecución del delito se evidencia que un 58,33% de los ciudadanos sostuvo que presenta un nivel regular, en cuanto al nivel mala se tiene un 22,92%, sin embargo en el nivel buena se tiene un 18,75%. Por último, en la dimensión atención a víctimas se tiene que un 45,05% de la muestra de estudio refirió un nivel regular, asimismo, un 43,49 de los ciudadanos encuestados refirió el nivel mala, sin embargo, un 11,43% de los analizados

sostuvo que se encuentra en un el nivel buena.

En relación con los resultados prevalece el nivel regular, sin embargo hay que considerar un resaltante nivel mala. De esta manera, la capacidad de contrarrestar factores multidimensionales que aumentan los riesgos de criminalidad y victimización (prevención de la violencia y la delincuencia), para asegurar el respeto a la ley y el orden público, para proteger a las personas y los bienes de la amenaza de delito (control y persecución), asistencia a las víctimas en proporcionar asistencia legal, asistencia social, psicológica, asistencia, etc. (Atención a las víctimas). Esto representa una tendencia a ajustarse a los pobres a un porcentaje más elevado.

Análisis Inferencial

Para comprobar las hipótesis planteadas en la presente investigación se analiza la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se establece las correlaciones establecidas en la investigación, que son materia de investigación.

Hipótesis General

Ho: No existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020.

Nivel de Confianza establecido: 95%

Regla de decisión:

Si $\rho < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $\rho \geq \alpha$; No se rechaza la hipótesis nula

Tabla 7

Correlaciones entre Barreras de comunicación y seguridad ciudadana

			Barreras de Comunicación	Seguridad Ciudadana
Rho de Spearman	Barreras de Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad Ciudadana	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

De la tabla anterior, se evidencia una relación existente entre barreras de comunicación y

De la tabla anterior, se evidencia una relación existente entre barreras de comunicación y la prevención de la violencia y delito $r = 0,543$, esto indica que la relación entre las variables de estudio es positiva. Además el Sig. (bilateral) es $\rho = 0,000$ lo que indica que $\rho < \alpha$; es decir sig. menor a 0,05, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula; estableciendo que existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la prevención de violencia y delito en el Distrito de Comas en el año 2020.

De la misma forma, se evidencia una relación existente entre barreras de comunicación y el control y la persecución del delito $r = 0,593$, esto indica que la relación entre las variables de estudio es positiva. Además el Sig. (bilateral) es $\rho = 0,000$ lo que indica que $\rho < \alpha$; es decir sig. menor a 0,05, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula; estableciendo que existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y control y la persecución del delito en el Distrito de Comas en el año 2020.

También, se evidencia una relación existente entre barreras de comunicación y la atención a las víctimas del delito $r = 0,508$, esto indica que la relación entre las variables de estudio es positiva. Además el Sig. (bilateral) es $\rho = 0,000$ lo que indica que $\rho < \alpha$; es decir sig. menor a 0,05, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula; estableciendo que existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la atención a las víctimas en el Distrito de Comas en el año 2020.

IV. DISCUSIÓN

La comunicación es muy habitual en la vida cotidiana y se produce en todos los escenarios, organizaciones, ámbitos o lugares, sin trabajo o función sin un medio de comunicación eficaz. En el proceso de comunicación, es obvio que hay barreras y obstáculos que pueden evitarse y que no pueden evitarse; por lo tanto, un individuo debe inculcar todas las habilidades, actitudes y rasgos requeridos entre sí para poder superar de manera efectiva todas las barreras a la comunicación. De esta manera, las intervenciones que parten de las características, las percepciones, las emociones, los valores, las deficiencias sensoriales y los malos hábitos de escucha u observación de una persona. Se trata de un ruido mental de que limita nuestra concentración y hace que nuestra percepción e interpretación sea muy selectiva. Sin embargo, la seguridad ciudadana implica la acción en varias áreas a la vez y una visión clara de hacia dónde quiere ir a largo plazo y del marco institucional requerido para lograr esta visión. La seguridad ciudadana implica la vigilancia de áreas (como las ciudades) orgánicamente vinculadas e influenciadas por otras zonas, grupos de población (determinados grupos de personas que representan problemas específicos) y recursos (siempre escasos). La seguridad tiene un elemento objetivo (por ejemplo, delito y convivencia) y un elemento subjetivo (por ejemplo, percepciones de seguridad y capital social).

A nivel inferencial, en la hipótesis general se estableció que existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020. Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman $r=0,605$, lo que indicó que la relación entre las variables de estudio es positiva y con nivel de correlación moderada. Además el Sig. (bilateral) es $\rho=0,000$ lo que indica que $\rho < \alpha$; es decir menor a 0,05, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula; estableciendo, al mejorar las barreras de comunicación se tener mejora en la seguridad ciudadana. Frente a estos resultados se tiene a Ronceros y Prado (2015) quienes dentro de sus principales conclusiones destacaron que existe una relación correspondientemente entre las barreras de comunicación y el clima organizativo entre los trabajadores, que reconocen un entorno laboral, se refleja en las diferentes actividades administrativas de gestión municipal analizada. También, Palomino (2017) dentro de sus conclusiones indicó que hay una correlación significativa concerniente a la seguridad ciudadana y el desarrollo local de la municipalidad de Lima, con el coeficiente rho de Spearman que presenta una correlación

de 0,327, se logró indicar que existe poca correlación positiva. Resultados que coinciden, dado a que la seguridad ciudadana se desprende de la gestión municipal.

De esta manera la valoración de la realidad del distrito de Comas en consonancia con el problema planteado, que es objeto de investigación, tales como, no es posible construir un barrio seguro sin instituciones públicas y comunidad que intercambien información para la formulación de trabajo estratégico e integrado. No debe dejar de lado, el paso más importante en la implementación de estrategias, como lo es la comunicación o su difusión, y que se alcancen en todos los niveles de la organización, de manera, que hay muchos problemas en el desarrollo de este proceso que están diseñados para alertar toda la organización sobre los objetivos, los planes y las directrices que hay que implementar en una nueva estrategia. Considerando la relación que se estableció entre las dos variables de estudio, barreras de comunicación y seguridad ciudadana. Complementando a lo descrito, Chiavenato (2008) sostuvo que en el transcurso de comunicación se han sometido a diferentes vicisitudes o dificultades. Por lo tanto, hay barreras que resultan ser obstáculos o resistencia a la comunicación entre los individuos. El mensaje enviado difiere del mensaje recibido. Se debe mejorar e implementar estrategias para la mejora de la seguridad en los ciudadanos, basándose en la "protección" contra riesgos y amenazas, y no sólo contra las amenazas, sino también en la idea de ciudadanos, entendidos como sujetos de derechos y en el enfoque del desarrollo humano (Zárate, 2013, p. 13). No obstante, la violencia y la aprensión limitan la capacidad de las personas y dificultan el desarrollo humano, la realización de derechos humanos y el fortalecimiento del gobierno democrático, se encuentra en mejorar las barreras de comunicación.

Respecto a la primera hipótesis específica se determinó que se evidencia una relación existente entre barreras de comunicación y la prevención de la violencia y delito $r=0,543$, esto indicó que la relación entre las variables de estudio es positiva. Además el Sig. (bilateral) es $p=0,000$ lo que indica que $p < \alpha$; es decir sig. menor a 0,05, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula; estableciendo que existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la prevención de violencia y delito en el Distrito de Comas en el año 2020. En tal sentido, Tito (2017), tuvo como conclusión que existe relación entre la participación de la comunidad y la seguridad ciudadana. Del mismo modo, Ramírez (2017) concluyó que la comunicación es el flujo de información resultante de la interacción entre miembros de una empresa u organización, que

puede ser interna y externa. De manera que, sin una seguridad ciudadana que proteja el núcleo de los derechos humanos, los ciudadanos no pueden desarrollar plenamente sus habilidades ni alcanzar todo su potencial para mejorar sus castas, corporaciones e instituciones. Las amenazas para la seguridad de los ciudadanos también pueden afectar a personas no afectadas directamente, e incluso las futuras generaciones que amenazan constantemente sus libertades y oportunidades (Zevallos y Mujica, 2016, 8). Por lo que es importante, la prevención de la violencia y delito, ajustado a una mejora de las barreras de la comunicación.

En relación a las barreras de comunicación, Chiavenato (2008) sostuvo que hay tres tipos que se establecen como barreras a la comunicación humana: personal, física y semántica (p.64). Es vital resaltar que la comunicación efectiva es muy esencial no solo para el desarrollo y el progreso de la estructura organizativa, o en la implementación de las tareas cotidianas, sino también para el individuo. Existen varias barreras que entran en el curso de la comunicación, estas son barreras ambientales y físicas, barreras semánticas y percepción de la realidad. Dentro de una estructura organizacional, surgen muchas barreras y se han formulado ciertas medidas y procedimientos para superarlas; la forma más efectiva y exitosa de superar las barreras de la comunicación organizacional efectiva es formando un enfoque optimista dentro del lugar de trabajo y se considera obligatorio desarrollar cortesía, buenos modales y respeto dentro de los enfoques y actitudes. Con la finalidad de que la Prevención de la violencia y el delito, indicada como la capacidad de los factores multidimensionales, donde se incrementan los riesgos de víctimas y crimines, sea la adecuada, con una mejora en la comunicación entre los ciudadanos y los efectivos de la seguridad (PNSC, 2018). Proteger la vida y la integridad de los ciudadanos de la zona de Comas. La prevención de delitos es un componente central de cualquier política de seguridad. Así, la premisa básica es que es más eficaz intervenir antes de que la ley se rompa o si una persona o un grupo de ellos se vean perjudicado. En general, las estrategias preventivas tienen como objetivo reducir las amenazas, el riesgo y la posibilidad de cometer un delito o una acción violenta, identificar y eliminar las causas, los factores, condiciones que permiten desarrollar e intensificarse. Es decir, la acción preventiva tiene como objetivo eliminar o reducir los factores de riesgo que inducen o inducen a una persona a cometer delito o cometer violencia, de igual forma como potenciar los factores de protección que contienen o mitigan el impacto de la inseguridad.

De la misma forma, en la segunda hipótesis específica se evidencia una relación existente entre barreras de comunicación y el control y la persecución del delito $r= 0,593$, esto indica que la relación entre las variables de estudio es positiva. Además el Sig. (bilateral) es $p=0,000$ lo que indica que $p < \alpha$; es decir sig. menor a 0,05, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula; estableciendo que existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y control y la persecución del delito en el Distrito de Comas en el año 2020. Frente a estos resultados se resalta a Dioses (2017) concluye que hay pruebas significativas de que el modelo de regresión logística entre factores de la seguridad ciudadana fue significativo, además se determinó que los resultados en el nivel de seguridad ciudadana dependen del 70,9% de los factores que fueron definidos en el estudio, de esta manera en el estudio evidencia una significancia. Por otro lado, Vázquez (2017) concluyó que la seguridad ciudadana es un concepto articulado de estrategias y políticas que pretende combinar el concepto de seguridad con una perspectiva que sea de manera exhaustiva. Además, el concepto de seguridad impregna muchos segmentos de la población, pero son ellos los que quieren mantener el orden y el control público, que como mínimo destacan en el entorno urbano. Así, se considera que la dirección garantiza el cumplimiento de la ley y el orden público, protege a las personas y los bienes de la amenaza de delito, en su caso, empleando las consecuencias legales derivadas del incumplimiento de la Ley, con la resolución de conflictos alternativos, relaciones interpersonales, mantenimiento y restauración del orden público, investigación, persecución penal, control administrativo. Plan nacional de seguridad ciudadana 2013 - 2018 (PNSC, 2018).

Por otro lado, es esencial superar las barreras mediante la identificación de las causas que las originan, algunas de ellas son evitables mientras que otras son inevitables y un individuo no tiene otra opción que enfrentar las barreras (George, 2016). Mantener la tecnología actualizada, desarrollar dentro de uno mismo habilidades efectivas para hablar y escuchar, ser respetuoso, hablar con fluidez, no hablar entre sí mientras se trabaja en una tarea importante, desarrollar liderazgo efectivo, manejo del estrés, manejo de la ira, habilidades para el manejo del tiempo, etc, (Ramírez, 2017). Estas son algunas de las formas que conducen a evitar las barreras; Algunas de las barreras son inevitables, como las prioridades inapropiadas, cuando surgen este tipo de barreras, el individuo debe desarrollar dentro de sí mismo la confianza y la aptitud para lidiar con ese tipo de barreras. Esta

dirección perjudica el cumplimiento de la ley y el orden público, donde se protege a las personas y los bienes de la amenaza de delito (Sundberg, 2019). En este sentido, las pruebas nos indican que, incluso cuando se actualizaron los equipamientos y aumentaron los presupuestos de seguridad pública, la delincuencia y la violencia asociadas al crimen organizado y al tráfico de drogas no disminuyeron (Aguirre et al, 2015). Los efectos son atacados, no las causas. Es por ello que la prevención está adquiriendo una importancia trascendente en relación con la violencia y la delincuencia, de hecho, tan importante que el gobierno peruano la ha identificado como una de sus principales estrategias.

También, en la tercera hipótesis específica se evidencia una relación existente entre barreras de comunicación y la atención a las víctimas del delito $r=,508$, esto indica que la relación entre las variables de estudio es positiva. Además el Sig. (bilateral) es $\rho=0,000$ lo que indica que $\rho < \alpha$; es decir sig. menor a 0,05, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula; estableciendo que existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la atención a las víctimas en el Distrito de Comas en el año 2020. Frente a estos resultados, Pinto (2017) determinó cómo afecta el sistema de comunicación, desde la ordenanza general hasta la ley orgánica de comunicación de la República del Ecuador. Por lo que concluye que, desde la ordenanza general hasta la ley orgánica de comunicación en Ecuador, se tiene un sistema de comunicación basado en la comunicación educativa instrumental y la comunicación educativa procesal cuando afecta a la gestión. Del mismo modo, Mora (2015) ha demostrado que las diferencias en los niveles de conocimiento de las personas tienen un impacto directo en la toma de decisiones respecto a los refugiados en el proceso de selección y reclutamiento. Por lo cual es importante la atención a víctimas que tiene como objetivo proporcionar asistencia a las víctimas en los siguientes aspectos: asistencia psicológica, asistencia social, medidas de protección y asistencia legal. Plan nacional de seguridad ciudadana 2013 - 2018 (PNSC, 2018).

Las principales características del cuidado de atención a las víctimas deben ser la calidez, compasión, rapidez y capacidad sin discriminación. Estas características son consistentes con un espacio de atención amable y especial para las entrevistas y el uso del lenguaje de las víctimas. Esto subraya el respeto del derecho de la víctima a ser informada sobre los procesos y los recursos pertinentes (Quintero, 2020). Cabe destacar, además, que crear confianza entre y entre diferentes niveles de gobierno y entre ellos y los ciudadanos debería ser el objetivo de gobernar para lograr gobiernos más efectivos. La solución no es

una mano fuerte ni un esfuerzo aislado: la integración de acciones e instituciones es necesaria, apoyada y guiada por el tipo de sistema de seguridad elegido. La protección pública es una clara tendencia internacional, pero hay varios modelos para organizarla, desde pequeños centros de atención en el barrio hasta grandes centros móviles y sensibles al servicio de la mayoría de la ciudad (Rodríguez, 2020).

Sobre la seguridad se indica que es una preocupación inherente a todos por qué los esfuerzos concertados de varias instituciones de la sociedad: autoridades locales, policía, sistema judicial, organizaciones de la sociedad civil, nadie de ellos puede solucionar el problema por su cuenta. Empresas forman parte del grupo implicado en este problema la estructura social y, aunque su acción no debería ser directa, puede tener un papel clave cuando se trabaja con organizaciones de la sociedad civil, organizaciones sindicales como comercio o asociaciones y gobiernos nacionales y local. De esta manera de acuerdo a los resultados establecidos se debe implementar soluciones para eliminar esas barreras que conduce a una comunicación efectiva, así como a la eficiencia en el logro de las metas y objetivos deseados. Finalmente, se puede afirmar que surgen barreras en la seguridad ciudadana, pero para comunicarse de manera efectiva, las personas deben poseer habilidades eficientes para hablar y escuchar, deben asegurarse de que los oyentes entiendan sus puntos de vista y conceptos, deben hacer uso de un lenguaje simple, ya sea una comunicación oral o escrita, sea cortés y cortés para que las personas no malinterpreten ningún tipo de comunicación, posean un conocimiento eficiente de los conceptos e ideas que están comunicando y no debe haber prejuicios personales o discriminación entre personas de diferentes religiones, culturas, razas, etnias, creencias y antecedentes socioeconómicos (Ramírez, 2017).

Por otro lado, se resalta los resultados descriptivos, donde se indica que el 91,15% de los ciudadanos del distrito de Comas sostienen que las barreras de comunicación es regular, además se evidencia que un 6,77% refirió que es buena. Por otro lado un 2,08% sostuvo que es mala la comunicación. En este sentido, se estableció como principal objetivo determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020 Por lo que el mensaje enviado difiere al mensaje recibido, como obstáculos o resistencia a la comunicación entre los ciudadanos del distrito de Comas es Regular. De manera que no existe una buena comunicación o mala comunicación. Del mismo modo, los ciudadanos del distrito de Comas indicaron que la

seguridad ciudadana presenta un nivel regular, además se evidencia que un 33,3% refirió que existe una mala seguridad en el distrito de Comas. Por otro lado, un 11,46% de la muestra de estudio analizada sostuvo que es buena la seguridad en distrito de Comas. Teniendo presente estos resultados, la protección de los ciudadanos, su integridad, su vida, su patrimonio, que necesaria, sobre todo para el desarrollo humano y viceversa. Es regular con tendencia a mala, situación a tener en cuenta.

Dado la relevancia del nivel regular, es posible que el mensaje no se reciba exactamente como pretendía el emisor. Por lo tanto, es importante que el comunicador busque comentarios para asegurarse de que su mensaje se entiende claramente (Pumachagua y Toledo, 2019, p. 31). Por ello, el comunicado previsto a menudo se verá perturbado y distorsionado, lo que provocará una condición de malentendido y falta de comunicación. Las barreras para una comunicación efectiva pueden ser de muchos tipos, como lingüística, psicológica, emocional, física, cultural, etc. Veremos todos estos tipos en detalle a continuación. Además, la "protección" contra riesgos y amenazas, y no sólo contra las amenazas, sino también en la idea de ciudadanos, entendidos como sujetos de derechos y en el enfoque del desarrollo humano (Zárate, 2013, p. 13). No se brinda adecuadamente, existiendo la probabilidad de violencia juvenil, bandas y la violencia de género, especialmente la violencia doméstica y sexual contra las mujeres y las niñas, que incluye el asesinato de mujeres, la forma más extrema de esta violencia.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020. Con coeficiente de correlación de 0,605 y Sig. (bilateral) $0,000 < 0,05$.

Segunda: Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la prevención de violencia y delito en el Distrito de Comas en el año 2020. Con coeficiente de correlación de 0,543 y Sig. (bilateral) $0,000 < 0,05$.

Tercera: Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y control y la persecución del delito en el Distrito de Comas en el año 2020. Con coeficiente de correlación de 0,593 y Sig. (bilateral) $0,000 < 0,05$.

Cuarta: Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la atención a las víctimas en el Distrito de Comas en el año 2020. Con coeficiente de correlación de 0,508 y Sig. (bilateral) $0,000 < 0,05$.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Establecer planes de capacitación sobre las barreras de comunicación, con la finalidad de mejorar los mecanismos de comunicación entre los ciudadanos y la gerencia de seguridad ciudadana.

Segunda: Realizar conferencias de manera mancomunada con la Policía Nacional, Municipalidad, Ministerio Público Poder Judicial, a través de mecanismos de acción, para mejorar la activación de la información, en relación a todos los actos delictivos que se originan en el distrito de Comas; mediante un sistema informático interconectado a todas las entidades públicas con la finalidad de garantizar los procedimientos y brindar un buen servicio al ciudadano del Distrito de Comas.

Tercera: Capacitar a todos los funcionarios responsables en la prevención del delito y realizar de manera integrada un enfoque virtual de los mapas del delito donde se realiza el mayor tipo de incidencia delincuencia teniendo como resultado una información estadística vía telefónica e Internet en conjunto con la población de su distrito.

Cuarta: Sensibilizar por intermedio de la Gerencia de Seguridad Ciudadana a todas las Juntas vecinales del Distrito, a través de sus sectores, sobre la responsabilidad y la activación de un medio de comunicación informático vía Internet, además de un dispositivo al teléfono móvil de cualquier incidencia delictiva para prevención enlazada con la comisaría del sector de acciones delictivas, con la finalidad de atender a las Víctimas de la inseguridad.

REFERENCIAS

- Aguirre, A., Sánchez, S., Castillo, M., & Domínguez, W. (2015). La seguridad ciudadana y los factores de riesgo. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 27–32.
- Arbaiza, L., Lindo, Á., Campins, R., & Valverde, M. (2017). *La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales*. Lima: ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/serie-gerencia-para-el-desarrollo/2017/gestion-conocimiento-aplicada-a-la-seguridad-ciudadana-brindan-gobiernos-locales/>.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BDI). (2006). *Informe sobre la situación del servicio civil en América Latina*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Charmaz, K. (2013). *Constructing grounded theory*. Thousand Oaks: SAGE.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chinchilla, L., & Vorndran, D. (2018). *Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Cochrane, W. (1990). *Técnicas de muestreo*. México: CECSA.
- Congreso de la República. (2013). *Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil*. Lima: Normas Legales el Peruano.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative research and research design: choosing between five approaches (3rd ed.)*. Thousand Oaks: SAGE.
- Diario oficial el Peruano. (28 de Julio de 2013). DECRETO SUPREMO N° 012-2013-IN. *Normas Legales*, págs. 500258-500259.
- Diario oficial el Peruano. (31 de Diciembre de 2016). Decreto Legislativo N° 1316. *Normas Legales*, págs. 611587 - 611588.
- Dioses, J. (2017). *Factores que influyen en la seguridad ciudadana del distrito de San Borja 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20744>.
- Finocchiaro, F., & Gisbert, G. (2016). *Las Barreras Humanas de la Comunicación*. Argentina: IX Jornadas de Sociología de la UNLP. Universidad Nacional del Sur.
- García, L., & Flores, E. (2017). Consecuencias De La Cultura Corporativa Y Rol De La Comunicación Interpersonal en El Compromiso Organizacional Del Personal De La

- Municipalidad Provincial De Arequipa - Perú. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 138–148.
- George, B. (2016). Organizational Change Management: Part of the Management Strategy. *Revista Economica*, 149–157.
- Goyanes, M. (2020). El Descubrimiento en los Estudios de Comunicación y Ciencias Sociales: Lógicas Establecidas, Nuevas Estrategias de Análisis y Técnicas de Evaluación Científica. *Estudios Sobre El Mensaje Periodistico*, 989–999. <https://doi.org/10.5209/esmp.65297>.
- Guevara, C., Bonilla, D., Pozo, J., Pérez, R., Arias, H., & Martinez, L. (2019). Sistema de información geográfica móvil para la seguridad ciudadana. *CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings*, 1–6.
- Haz, L., Carrera, I., Fernanda, M., & Saltos, G. (2019). Prototype of smart community alarm for monitoring events and incidents related to citizen safety. *CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings*, 1–4.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- INEI. (2016). *Estadísticas de Seguridad Ciudadana N° 03: Setiembre 2016*. Lima: Instituto Nacional De Estadística e Informática. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-n03_seguridad-ciudadana-ene-jun2016.pdf, consulta hecha el 5 de noviembre de 2016.
- La Estrella de Panamá. (2016). *Balance de las políticas de seguridad ciudadana*. Panama: Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1759204662?accountid=12268>.
- Marshall, C., & Rossman, G. (199). *Designing Qualitative Research*. Londres: Sage.
- Nicklin, J. M., & Spector, P. E. (2016). Point/Counterpoint introduction: The future of theory in organizational behavior research. *Journal of Organizational Behavior*, 1113–1115. <https://doi.org/10.1002/job.2116>.
- Núñez, M., & Chirinos, M. (2019). Impacto de Business Intelligence en la convivencia y Ciudadano Seguridad. *Facultad de Postgrado, Universidad Tecnológica*

- Centroamericana, UNITEC, Tegucigalpa, Honduras*, 1-10. DOI: 10.1109 / CONCAPANXXXIX47272.2019.8977024.
- Palomino, C. (2017). *Seguridad ciudadana y su relación en el desarrollo local en el distrito de Lima Metropolitana año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14647>.
- Passano, C. (2017). *Percepción de la Seguridad Ciudadana en el Distrito de Comas, 2017*. Lima: Univesidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17684/Passano_SCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*. Thousand Oaks,: Sage Publications.
- Pinto, A. (2017). *El sistema comunicacional y su incidencia en la gestión de la investigación desarrollada en la Universidad Técnica de Babahoyo, provincia de Los Ríos, Ecuador*. Lima : UNMSM. Recuerado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6784>.
- PNSC. (2018) *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 – 2018*. Lima: Ministerio del interior
- PNUD. (2013). *Seguridad ciudadana con rostro humano: Diagnóstico y propuestas para América Latina*. Bogotá: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- PNUD. (2016). *Informe sobre Desarrollo Humano 2016: Desarrollo humano para todas las personas*. Nueva York: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo .
- Pumachagua, P., & Toledo, S. (2019). *Barreras de la comunicación en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2018*. Huaccho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Quintero, S. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. *Revista Científica General José María Córdova*, 5-24. DOI: 10.21830 / 19006586.561.
- Ramírez, F. (2017). *Barreras de comunicación en la ejecución de la estrategia empresarial*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Rodriguez , M. A., & McGee, H. M. (2019). Editorial: An Introduction to the Special Section on Organizational Behavior Management in Health & Human Services. *Perspectives on Behavior Science*, 927–930. <https://doi.org/10.1007/s40614-019-00235-w>.

- Rodríguez, J. (2020). Prevención del delito en la frontera norte de México a través de la administración pública deliberativa. *Gestion y Politica Publica*, 67-96. DOI: 10.29265 / gypp.v29i1.657.
- Ronceros, D. F., & Prado, J. A. (2015). *Barreras de la Comunicación en el Clima Organizacional de los Trabajadores Administrativos Nombrados de la Municipalidad Distrital de Santa María-Huaura 2015*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1916>.
- Sánchez , G., Bonilla, F., Fandiño, A., & Gutiérrez, M. (2016). Citizen security observatories: tools for decision making and governability. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 362–367.
- Sani , A., & Nunes, L. (2016). Diagnóstico de seguridad / inseguridad. Un estudio exploratorio en una comunidad urbana. *Anuario de Psicología Jurídica*, 102-106. <https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.07.001>.
- Sarmiento , E. (2013). *Seguridad Ciudadana como responsabilidad de los gobiernos locales*. Tacna: CONASEC.
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*, 22-32. DOI: 10.1016/j.ssci.2019.04.030.
- Tito, Á. (2017). *Participación comunitaria y la seguridad ciudadana en la región Lima, 2012-2014*. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/199898/1/TESIS%20ANGEL%20TITO%20MURILLO.pdf>.
- Trebilcock , M. P., & Luneke, A. (2019). Crime Prevention and the Coproduction of Security: Outcomes of Citizen Participation at the Neighborhood Level in Neoliberal Chile. *Latin American Perspectives*, 56-72. DOI: 10.1177/0094582X18803681.
- Tsakame, A. (2016). El Rol de Los Medios de Comunicación En La Construcción de Discursos En La ‘Guerra Contra La Delincuencia Juvenil’ En Chile (1990-2016). *Polis* (07176554), 44, 2–15. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=118350765&lang=es&site=ehost-live>.
- Unesco. (2016). *Comunicación para el Desarrollo*. Nueva York: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

- Unesco. (16 de Marzo de 2020). *UNESCO construir la paz en la mente de los hombres y de las mujeres*. Obtenido de La educación en América Latina y el Caribe ante el COVID-19: <https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/covid-19-education-alc>
- Valderrama, S. (2013). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vázquez, M. (2017). *La Seguridad Ciudadana y la influencia de la participación ciudadana en las estrategias de prevención del delito. El caso del barrio de San Juan, Quito, Ecuador, 2009-2014*. Quito: Flacso.
- World Health Organization. (2013). *Global vaccine action plan 2011-2020*.
- Zárate, P. (2013). *Inseguridad, Estado y desigualdad en el Perú y América Latina: Un estado de la cuestión*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos, IEP.
- Zevallos, N., & Mujica, J. (2016). *Seguridad Ciudadana*. Lima: Lana Málaga.


ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Barreras de comunicación y seguridad ciudadana en el distrito de Comas en el año 2020				
AUTOR: Br. Víctor Ñopo Vidal				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Barreras de Comunicación	
¿Qué relación existe entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020	Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la seguridad ciudadana en el Distrito de Comas en el año 2020.	Dimensiones	Indicadores
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Ítems	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre las barreras de comunicación y la prevención de violencia y delito en el Distrito de Comas en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y la prevención de violencia y delito en el Distrito de Comas en el año 2020.	Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la prevención de violencia y delito en el Distrito de Comas en el año 2020.	Barreras Personales	<ul style="list-style-type: none"> - Limitaciones personales - Emociones - Sentimientos personales - Motivaciones
¿Qué relación existe entre las barreras de comunicación y el control y la persecución del delito en el Distrito de Comas en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y el Control y la persecución del delito en el Distrito de Comas en el año 2020.	Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y Control y la persecución del delito en el Distrito de Comas en el año 2020.	Barreras físicas	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio físico - Fallas mecánicas - Ruidos ambientales - Acontecimientos locales
¿Qué relación existe entre las barreras de comunicación y la atención a las víctimas en el Distrito de Comas en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre las barreras de comunicación y la atención a las víctimas en el Distrito de Comas en el año 2020.	Existe una relación directa y significativa entre las barreras de comunicación y la atención a las víctimas en el Distrito de Comas en el año 2020.	Barreras semánticas	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de las palabras - Significado de señales - Decodificación de gestos - Sentido de los recuerdos
Variable 2: Seguridad Ciudadana.				
			Dimensiones	Indicadores
			Ítems	Niveles o rangos
			Prevención de la violencia y delito	<ul style="list-style-type: none"> - Situacional - Social - Comunitaria - Vigilancia
			Control y la persecución del delito	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución alternativa de conflictos

	año 2020.	año 2020.		<ul style="list-style-type: none"> - Restablecimiento del orden público - Control administrativo 		Mala [15-34]
			Atención a las víctimas	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia legal - Asistencia Psicológica - Asistencia Social - Medidas de Protección 	11 – 15	

Anexo 2. Instrumentos

 Cuestionario de Barreras de Comunicación						
<p>Instrucciones: El propósito de esta encuesta es garantizar que <i>el distrito</i> se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias.</p> <p><u>Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción.</u></p>						
PROCESO						
<p>Los resultados serán revisados y tabulados por el investigador y la información recopilada será manejada con total confidencialidad y objetividad</p> <p>A la vez los resultados obtenidos se divulgarán con cada una de las áreas involucradas para ser analizadas y sugerir planes de acción.</p> <p><u>Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.</u></p>						
INFORMACIÓN OBJETIVA						
MARQUE CON UNA "X" DONDE CORRESPONDA						
Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
		S	CS	AV	CN	N
		5	4	3	2	1
Barreras personales						
1	En su opinión, la información que brindan las instituciones públicas del distrito de Comas, son para usted objetivas y claras en materia de seguridad ciudadana.					
2	Con que frecuencia el personal policial del distrito de Comas muestra su enojo al momento de atenderlo.					
3	Se ha sentido discriminado por el color de piel o forma de vestir a la hora de ser atendido por el personal policial del distrito de Comas.					
4	Con que frecuencia el personal policial muestra motivación y amabilidad al momento de atenderlo.					
5	Usted se muestra motivado y brinda apoyo a la labor policial.					
Barreras físicas						
6	Considera usted adecuadas y de fácil acceso las instalaciones o dispositivos de comunicación de las comisarías y otros para asuntos de seguridad ciudadana en el distrito de Comas.					
7	Considera usted que existen fallas al realizar alguna llamada telefónica, utilizar algún dispositivo y aplicación de internet para alertar de un riesgo o delito contra la seguridad ciudadana.					

8	Considera usted que los ruidos ambientales dificultan la comunicación al personal policial o serenazgo de un acto delictivo.					
9	Considera que la estación de serenazgo cuenta con adecuados equipos de comunicación para enfrentar la delincuencia en el distrito de Comas.					
10	Existe un teléfono como anexo en cada oficina mejorando de esta manera la comunicación.					
	Barreras semánticas					
11	A usted le es difícil entender el vocabulario técnico policial.					
12	Identifica con facilidad las señales que hay en la Comisaria de Comas.					
13	Considera usted que el personal policial y/o serenazgo hace uso adecuado de gestos al momento de una intervención delictiva.					
14	Considera usted que el personal policial o similar que atiende demandas de seguridad ciudadana, es capaz de atender a cada usuario según su situación y características particulares culturales.					
15	Le resulta fácil narrar los hechos de un acontecimiento delictivo a un efectivo policial.					

Encuesta de Seguridad Ciudadana

Instrucciones: El propósito de esta encuesta es garantizar que *Alto Contacto* se beneficie con sus opiniones, **aportes** la seguridad del distrito de Comas.

Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción.

PROCESO

Los resultados serán revisados y tabulados por el investigador y la información recopilada será manejada con total confidencialidad y objetividad

A la vez los resultados obtenidos se divulgarán con cada una de las áreas involucradas para ser analizadas y sugerir planes de acción.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.


INFORMACIÓN OBJETIVA

MARQUE CON UNA "X" DONDE CORRESPONDA

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
		S	CS	AV	CN	N
		5	4	3	2	1
Prevención de la violencia y delito						
1	Considera usted un lugar seguro las plazas, parques, las calles, supermercados, los paraderos y el transporte en el Distrito de Comas.					
2	Considera usted que se refuerza y se capacita a las escuelas del distrito de Comas para promover medidas preventivas contra el consumo problemático de alcohol y drogas.					
3	Considera usted que se gestiona espacios donde la comunidad pueda expresarse, estableciendo una comunicación adecuada.					
4	Usted considera que se diseña y ejecuta estrategias de forma integral con la finalidad de prevenir la aparición de la delincuencia organizada en el distrito de Comas.					
5	Considera usted que el personal policial y serenazgo se encuentra vigilante en la seguridad de los ciudadanos del distrito de Comas.					
Control y la persecución del delito						
6	En su opinión, la policía resuelve situaciones provocadas por personas conflictivas del distrito de Comas.					
7	En su opinión, la policía y/o Serenazgo actúa en forma rápida para mantener y restablecer el orden público en el distrito.					
8	Usted considera que se realiza el adecuado seguimiento de un hecho criminal hasta la condenatoria o el archivo de la causa indicada.					
9	En su opinión, la policía nacional después de tomar conocimiento de la actividad criminal, recibe el					

	informe e informa rápidamente al Ministerio Público.					
10	Considera usted que se realiza un seguimiento adecuado de una investigación criminal.					
Atención a las víctimas						
11	Considera usted que las víctimas del crimen directos e indirectos reciben asesoramiento y apoyo jurídico					
12	Considera usted que las víctimas del crimen directos e indirectos reciben asesoramiento y apoyo psicológico					
13	Considera usted que las víctimas de delitos directos e indirectos reciben ayuda social					
14	considera usted que se toman medidas de protección para proteger a las víctimas directas e indirectas de los crímenes					
15	La cobertura de la red de video vigilancia en distrito de Comas ayuda a que se atienda oportunamente un acto delictivo.					

Anexo 3. Certificados de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Barreras personales								
1	En su opinión, la información que brindan las instituciones públicas del distrito de Comas, son para usted objetivas y claras en materia de seguridad ciudadana.	✓		✓		✓		
2	Con que frecuencia el personal policial del distrito de Comas muestra su enojo al momento de atenderlo.	✓		✓		✓		
3	Se ha sentido discriminado por el color de piel o forma de vestir a la hora de ser atendido por el personal policial del distrito de Comas.	✓		✓		✓		
4	Con que frecuencia el personal policial muestra motivación y amabilidad al momento de atenderlo.	✓		✓		✓		
5	Usted se muestra motivado y brinda apoyo a la labor policial.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Barreras físicas								
6	Considera usted adecuadas y de fácil acceso las instalaciones o dispositivos de comunicación de las comisarías y otros para asuntos de seguridad ciudadana en el distrito de Comas.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que existen fallas al realizar alguna llamada telefónica, utilizar algún dispositivo y aplicación de internet para alertar de un riesgo o delito contra la seguridad ciudadana.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que los ruidos ambientales dificultan la comunicación al personal policial o serenazgo de un acto delictivo.	✓		✓		✓		
9	Considera que la estación de serenazgo cuenta con adecuados equipos de comunicación para enfrentar la delincuencia en el distrito de Comas.	✓		✓		✓		
10	Existe un teléfono como anexo en cada oficina mejorando de esta manera la comunicación.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Barreras semánticas								
11	A usted le es difícil entender el vocabulario técnico policial.	✓		✓		✓		
12	Identifica con facilidad las señales que hay en la Comisaría de Comas.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el personal policial y/o serenazgo hace uso adecuado de gestos al momento de una intervención delictiva.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que el personal policial o similar que atiende demandas de seguridad ciudadana, es capaz de atender a cada usuario según su situación y características particulares culturales.	✓		✓		✓		
15	Le resulta fácil narrar los hechos de un acontecimiento delictivo a un efectivo policial.	✓		✓		✓		


Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Existe suficiencia

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

Nombres y Apellidos del juez validador Dr./Mg.: Pedro Javier Jaramillo Alejos DNI: 06829887

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Validador de Contenido: CAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN

28 de mayo del 2020



Pedro Javier Jaramillo Alejos
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SEGURIDAD CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Prevención de la violencia y delito								
1	Considera usted un lugar seguro las plazas, parques, las calles, supermercados, los paraderos y el transporte en el Distrito de Comas.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que se refuerza y se capacita a las escuelas del distrito de Comas para promover medidas preventivas contra el consumo problemático de alcohol y drogas.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se gestiona espacios donde la comunidad pueda expresarse, estableciendo una comunicación adecuada.	✓		✓		✓		
4	Usted considera que se diseña y ejecuta estrategias de forma integral con la finalidad de prevenir la aparición de la delincuencia organizada en el distrito de Comas.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que el personal policial y serenazgo se encuentra vigilante en la seguridad de los ciudadanos del distrito de Comas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Control y la persecución del delito		Si	No	Si	No	Si	No	
6	En su opinión, la policía resuelve situaciones provocadas por personas conflictivas del distrito de Comas.	✓		✓		✓		
7	En su opinión, la policía y/o Serenazgo actúa en forma rápida para mantener y restablecer el orden público en el distrito.	✓		✓		✓		
8	Usted considera que se realiza el adecuado seguimiento de un hecho criminal hasta la condenatoria o el archivo de la causa indicada.	✓		✓		✓		
9	En su opinión, la policía nacional después de tomar conocimiento de la actividad criminal, recibe el informe e informa rápidamente al Ministerio Público.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que se realiza un seguimiento adecuado de una investigación criminal.							
DIMENSIÓN 3: Atención a las víctimas		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera usted que las víctimas del crimen directos e indirectos reciben asesoramiento y apoyo jurídico.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que las víctimas del crimen directos e indirectos reciben asesoramiento y apoyo psicológico.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que las víctimas de delitos directos e indirectos reciben ayuda social.	✓		✓		✓		
14	considera usted que se toman medidas de protección para proteger a las víctimas directas e indirectas de los crímenes.	✓		✓		✓		
15	La cobertura de la red de video vigilancia en distrito de Comas ayuda a que se atienda oportunamente un acto delictivo.	✓		✓		✓		

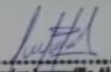
Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Existe suficiencia

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

Nombres y Apellidos del juez validador Dr/ Mg: Pedro Javier Jaramillo Alejos DNI: 00829887

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Validador de Contenido: SEGURIDAD CIUDADANA

28 de mayo del 2020


Pedro Javier Jaramillo Alejos
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Barreras personales								
1	En su opinión, la información que brindan las instituciones públicas del distrito de Comas, son para usted objetivas y claras en materia de seguridad ciudadana.	✓		✓		✓		
2	Con que frecuencia el personal policial del distrito de Comas muestra su enojo al momento de atenderlo.	✓		✓		✓		
3	Se ha sentido discriminado por el color de piel o forma de vestir a la hora de ser atendido por el personal policial del distrito de Comas.	✓		✓		✓		
4	Con que frecuencia el personal policial muestra motivación y amabilidad al momento de atenderlo.	✓		✓		✓		
5	Usted se muestra motivado y brinda apoyo a la labor policial.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Barreras físicas								
6	Considera usted adecuadas y de fácil acceso las instalaciones o dispositivos de comunicación de las comisarias y otros para asuntos de seguridad ciudadana en el distrito de Comas.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que existen fallas al realizar alguna llamada telefónica, utilizar algún dispositivo y aplicación de internet para alertar de un riesgo o delito contra la seguridad ciudadana.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que los ruidos ambientales dificultan la comunicación al personal policial o serenazgo de un acto delictivo.	✓		✓		✓		
9	Considera que la estación de serenazgo cuenta con adecuados equipos de comunicación para enfrentar la delincuencia en el distrito de Comas.	✓		✓		✓		
10	Existe un teléfono como anexo en cada oficina mejorando de esta manera la comunicación.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Barreras semánticas								
11	A usted le es difícil entender el vocabulario técnico policial.	✓		✓		✓		
12	Identifica con facilidad las señales que hay en la Comisaria de Comas.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el personal policial y/o serenazgo hace uso adecuado de gestos al momento de una intervención delictiva.	✓		✓		✓		

14	Considera usted que el personal policial o similar que atiende demandas de seguridad ciudadana, es capaz de atender a cada usuario según su situación y características particulares culturales.	✓		✓		✓		
15	Le resulta fácil narrar los hechos de un acontecimiento delictivo a un efectivo policial.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Existe suficiencia _____

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

Nombres y Apellidos del juez validador Dr/ Mg: William Jorge Machuca Príncipe DNI: 08586664

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Validador de Contenido: Las Barreras de Comunicación

28 de Mayo del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

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



Firma del Experto Informante.

William Jorge Machuca Príncipe
DNI: 08586664
Maestro en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SEGURIDAD CIUDADANA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Prevención de la violencia y delito								
1	Considera usted un lugar seguro las plazas, parques, las calles, supermercados, los paraderos y el transporte en el Distrito de Comas.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que se refuerza y se capacita a las escuelas del distrito de Comas para promover medidas preventivas contra el consumo problemático de alcohol y drogas.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que se gestiona espacios donde la comunidad pueda expresarse, estableciendo una comunicación adecuada.	✓		✓		✓		
4	Usted considera que se diseña y ejecuta estrategias de forma integral con la finalidad de prevenir la aparición de la delincuencia organizada en el distrito de Comas.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que el personal policial y serenazgo se encuentra vigilante en la seguridad de los ciudadanos del distrito de Comas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Control y la persecución del delito								
6	En su opinión, la policía resuelve situaciones provocadas por personas conflictivas del distrito de Comas.	✓		✓		✓		
7	En su opinión, la policía y/o Serenazgo actúa en forma rápida para mantener y restablecer el orden público en el distrito.	✓		✓		✓		
8	Usted considera que se realiza el adecuado seguimiento de un hecho criminal hasta la condenatoria o el archivo de la causa indicada.	✓		✓		✓		
9	En su opinión, la policía nacional después de tomar conocimiento de la actividad criminal, recibe el informe e informa rápidamente al Ministerio Público.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que se realiza un seguimiento adecuado de una investigación criminal.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Atención a las víctimas								
11	Considera usted que las víctimas del crimen directos e indirectos reciben asesoramiento y apoyo jurídico.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que las víctimas del crimen directos e indirectos reciben asesoramiento y apoyo psicológico.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que las víctimas de delitos directos e indirectos reciben ayuda social.	✓		✓		✓		
14	considera usted que se toman medidas de protección para proteger a las víctimas directas e indirectas de los crímenes.	✓		✓		✓		
15	La cobertura de la red de video vigilancia en distrito de Comas ayuda a que se atienda oportunamente un acto delictivo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Existe suficiencia

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

Nombres y Apellidos del juez validador Dr/ Mg: WILLIAM JORGE MACHUCA PRINCE DNI: 08586664

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Validador de Contenido: LA SEGURIDAD CIUDADANA

28 de Mayo del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

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



Firma del Experto Informante.

William Jorge Machuca Prince
DNI: 08586664
Maestro en Gestión Pública

Anexo 4. Base de datos

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	3	4	3	2	3	2	5	3	1	1	4	2	2	1	4	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2
2	1	5	5	1	5	2	4	4	2	2	5	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
3	3	4	1	3	2	2	4	3	1	2	3	4	3	4	5	1	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
4	1	2	2	4	1	2	5	3	1	1	3	3	2	3	4	1	3	3	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1
5	2	3	1	3	5	2	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3
6	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3
7	3	4	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
9	3	4	4	3	2	2	5	3	1	4	3	2	3	2	4	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
10	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	4	2	1	4	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1
11	2	5	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
12	2	4	4	3	3	3	5	4	1	3	3	4	4	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3
13	2	4	3	2	5	2	5	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2
14	1	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
15	4	1	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	5	3	2	3	5	4	5	1	3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1
17	3	3	2	4	4	4	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5
18	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	1	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2
19	2	4	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
20	4	3	1	4	4	5	3	2	4	5	3	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	5
21	2	3	1	4	5	3	4	3	1	1	1	5	1	5	5	1	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	1	1	5	3
22	2	3	2	2	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1
23	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	4	1	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4
24	1	3	3	2	4	2	5	2	1	1	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1
25	3	3	1	2	5	3	4	5	3	1	4	5	3	2	5	1	5	4	5	2	2	3	5	4	4	2	3	3	3	3
26	3	3	2	3	1	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
27	2	3	2	3	3	2	4	3	1	1	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
28	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	4
29	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
30	1	5	2	3	5	5	5	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1
31	1	5	2	3	5	5	5	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1
32	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	5	5	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4

33	2	3	2	3	4	2	3	4	2	1	4	4	3	3	4	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1
34	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	4	5	1	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	2
35	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	4	5	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2
36	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	3	4	2	3	4	3	5	3	3	4	3	2	4	3	4	1	3	2	3	3	4	4	3	5	4	3	2	1	1	3
38	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
39	3	1	1	4	3	4	4	5	2	1	1	2	3	2	5	1	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
40	2	3	1	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2
41	3	3	1	4	4	3	4	4	2	2	2	3	2	3	4	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2
42	2	4	4	2	5	4	5	4	1	2	4	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	5	1	2	2	2	1	4	1
43	2	5	4	2	4	2	1	4	1	2	4	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
44	3	3	1	4	3	3	2	3	2	2	1	5	4	5	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3
45	2	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	3
46	3	4	1	2	1	4	4	5	3	5	2	5	4	2	5	2	2	4	3	2	3	4	2	4	4	1	1	4	2	3
47	4	3	1	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
48	5	1	1	5	5	5	3	3	3	5	1	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5
49	3	3	3	3	5	3	5	4	2	3	2	3	2	2	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
50	3	4	2	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5
51	3	2	3	4	5	2	3	3	2	1	1	3	4	4	2	1	2	2	1	1	4	3	1	5	5	5	3	2	2	1
52	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	1	3	1	2	3	1	5	5	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	4	3	2	3	1	4	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	1	3	2	3	1	5	1	1	3	1	1	2	5	1	2	2	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	2	3
56	3	3	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
57	3	3	1	5	5	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	1	3	4	2	3	4	2	1	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	4	3	2	3	4	4	1	1	1	5	4	2	2	5	1	5	5	1	1	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2
62	3	2	1	4	4	5	4	3	3	4	2	4	3	4	5	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2
63	3	2	1	4	5	4	3	5	2	5	1	5	5	4	3	1	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4
64	2	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3
65	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
66	2	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	1	5	5	5	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	2
67	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

68	2	2	3	2	2	1	4	5	1	2	4	5	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2
69	3	3	1	3	5	3	4	5	1	1	2	3	3	3	4	1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3
70	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	5
71	4	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	1	3	5	5	4	1	3	4	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3
73	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1
74	5	1	1	5	5	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3
75	3	3	4	4	5	3	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
76	3	3	3	3	4	3	4	2	2	1	3	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4
77	5	1	1	5	5	5	3	1	4	5	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5
78	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	2	4	5	4	5	1	5	1	1	1	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1
80	3	2	1	3	4	4	3	1	3	3	1	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	2	3	1	2	4
81	3	3	1	3	4	2	5	4	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
82	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
83	4	3	1	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	2	3	3	2
84	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
85	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	1	5	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2
86	3	5	1	3	5	4	3	3	2	3	1	4	5	1	1	1	3	1	1	1	4	3	3	2	3	3	1	1	1	2
87	3	3	1	5	3	3	4	5	3	2	2	4	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
88	3	3	1	5	3	3	4	5	3	2	2	4	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
89	3	1	1	3	3	4	2	5	3	2	1	5	3	2	4	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3
90	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
91	2	2	1	4	2	2	5	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
92	3	1	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
93	5	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	2	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
95	3	1	1	3	5	2	4	4	2	2	1	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
96	3	4	1	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4
97	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
98	3	3	1	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
99	3	3	1	3	3	2	3	4	1	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1
101	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	
102	3	4	3	3	5	4	4	5	4	2	4	2	3	3	4	1	2	4	3	4	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4

103	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	
104	4	3	2	4	5	1	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
105	4	3	1	3	4	5	1	4	4	4	1	5	3	5	4	3	2	3	2	2	3	4	5	5	5	1	1	1	3	3	
106	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
107	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	5	2	5	5	3	2	3	5	5	5	4	2	2	2	1	5	
108	4	2	1	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	3	2	1	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	
110	3	3	1	5	4	5	2	1	2	2	3	3	4	3	2	3	5	3	5	3	4	3	4	4	2	4	5	3	4	4	
111	3	4	1	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	
112	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
113	3	2	1	3	4	2	4	3	3	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	3	
114	2	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
115	2	2	1	3	4	2	5	3	2	3	2	4	3	1	4	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	
116	1	3	3	3	5	1	5	3	1	1	2	4	3	4	5	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
117	2	5	2	2	5	2	5	4	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
118	3	2	1	4	2	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	2	4	2	2	4	2	1	2	2	3	1	
119	3	3	1	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2	
120	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
121	3	2	1	5	5	3	4	3	2	2	5	3	4	3	5	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	4	5	2	2	5	3	1	1	5	5	1	2	1	5	5	5	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	5	
123	3	2	1	4	3	5	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	
125	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
126	2	1	1	5	5	5	5	1	1	3	5	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
127	4	3	1	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	2	3	3	2	
128	4	2	1	5	5	4	3	3	2	3	1	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	3	5	
129	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	
130	1	4	3	2	5	2	4	3	1	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	
131	1	1	1	5	4	4	4	5	2	2	1	5	4	5	5	2	1	1	1	4	5	4	1	5	1	1	1	1	1	2	
132	4	2	1	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	4	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	
134	1	4	3	3	2	1	5	5	1	1	1	3	3	1	5	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
135	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	
136	1	3	1	3	1	3	5	1	3	1	2	4	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	
137	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5

138	2	2	1	4	4	2	4	4	1	2	3	2	2	1	3	5	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1		
139	3	3	1	4	3	3	4	5	4	4	1	4	4	5	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
140	3	1	1	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	
141	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
142	2	5	3	2	3	2	5	3	4	1	3	2	2	1	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
143	3	3	3	2	3	3	5	4	2	1	3	4	1	2	3	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	1	1	2	4	5	
144	4	4	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	
145	2	1	1	5	3	5	2	2	1	1	2	5	5	5	5	5	2	3	3	5	3	5	5	5	4	2	1	1	2	3	
146	3	3	3	3	2	2	5	5	3	2	3	3	3	3	5	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
147	2	3	3	2	3	2	4	5	1	2	2	5	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
148	3	2	1	4	3	2	3	4	2	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	
149	3	3	4	2	4	2	5	5	4	3	2	1	3	2	5	3	4	2	1	4	3	3	4	3	2	1	3	2	5	5	
150	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	4	
151	3	3	1	4	4	3	3	2	3	1	4	3	3	4	2	3	3	2	3	5	3	4	2	3	4	1	2	1	2	3	
152	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	3	4	2	4	5	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	5	3	
153	3	1	1	2	1	3	2	3	3	2	1	1	4	3	2	5	1	4	3	3	4	3	4	2	2	4	1	1	3	3	
154	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
155	3	3	1	3	5	3	3	3	2	5	3	5	4	3	5	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	2	
156	1	4	5	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	
157	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4
158	3	2	1	3	5	3	4	5	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	4	3	1	3	3	1	1	1	1	4	
159	5	3	1	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
160	2	3	3	3	3	1	5	4	2	2	4	2	1	4	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
161	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
162	2	4	1	3	2	4	4	3	2	1	4	1	3	2	5	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	1	2	
163	2	3	1	4	4	3	5	5	4	4	1	4	4	2	4	1	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	1	1	1	3	
164	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
165	3	1	1	5	5	3	3	4	2	2	3	4	3	4	2	1	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	4	
166	2	4	3	3	4	2	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	4	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5
168	5	2	1	5	5	5	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5
169	4	2	1	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
170	4	2	3	3	4	2	4	1	3	2	4	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	
171	2	3	3	3	4	2	5	5	3	1	4	3	2	2	5	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	
172	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	3	

173	3	2	1	5	5	3	3	4	5	2	2	4	3	5	5	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
174	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3
175	3	2	1	4	5	3	1	1	3	3	1	5	2	5	5	5	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	1	2
176	1	5	1	5	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	1	3	1	2	2	4	3	3	4	4	2	1	1	3	3
177	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
178	3	2	1	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
179	1	4	3	1	5	1	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
181	3	2	1	3	2	2	5	1	1	1	5	2	1	1	5	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	3
182	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
183	2	3	2	3	3	2	4	4	2	1	3	3	3	2	4	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	2
184	2	4	2	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
185	3	3	1	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	1	3	5	3	4	5	3	3	3	2	2	3	5	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3
187	4	3	1	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	2	3	3	2
188	3	2	2	5	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4
189	3	2	1	4	5	2	4	5	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5
190	3	3	1	2	5	4	4	1	3	3	1	4	4	3	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3
191	4	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	5	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	5
192	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
193	4	4	1	5	5	2	3	4	3	3	5	3	4	5	2	1	4	3	3	4	5	3	4	2	3	2	3	3	4	2
194	3	3	1	4	5	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	1	4	3	5	2	5	3	1	3	4	3	3	4	3	3
195	3	3	3	2	1	2	2	4	2	2	5	3	5	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
196	2	1	3	3	5	2	4	2	5	1	1	5	3	2	5	2	2	1	2	3	3	3	2	4	2	1	1	1	2	2
197	2	5	4	2	3	1	3	5	2	2	5	1	3	1	3	1	1	1	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2
198	3	2	1	4	5	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	2	2	3
199	3	4	3	3	3	2	4	5	2	2	4	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3
200	5	1	1	4	5	4	5	5	4	1	3	5	5	3	5	1	1	1	1	3	1	1	4	5	5	5	1	1	1	4
201	5	5	1	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	3	5	1	1	1	1	3	3	2	2	5	5	1	1	1	1	2
202	3	3	1	3	2	5	5	5	2	1	1	5	4	3	5	1	1	1	1	3	4	3	3	5	4	1	1	1	1	3
203	3	2	1	4	4	2	4	5	2	3	4	4	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3
204	3	3	1	5	5	3	4	3	2	1	1	3	3	3	4	1	2	3	1	2	5	3	5	3	4	2	2	2	5	2
205	3	3	2	4	5	3	4	3	2	2	3	3	4	3	5	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2
206	3	4	4	3	5	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
207	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3

208	3	3	1	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2
209	3	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	5	2	4	5	1	2	3	2	3	3	4	1	5	3	2	2	2	2	3
210	3	3	1	3	4	3	2	1	3	3	1	5	3	3	5	1	2	2	2	4	3	3	2	5	2	2	2	2	2	3
211	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	2	2	3	4	4	2	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2
213	3	2	2	3	5	4	3	2	3	3	3	5	4	3	2	4	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3
214	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4
215	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	1	3	3	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	1	5	3
217	4	3	3	3	4	2	3	4	3	1	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
218	4	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	1	3
219	2	5	3	1	5	2	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
220	3	3	1	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	1	1	3	3
221	4	2	1	4	4	4	3	4	4	2	2	4	1	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	4
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
223	2	3	1	1	2	3	5	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	5	4	3	2	2	3	2
224	3	3	1	4	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
225	5	2	1	5	4	3	3	3	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
226	2	3	1	1	3	1	5	1	2	2	5	1	2	1	5	1	3	2	2	2	3	2	2	5	2	3	1	1	1	2
227	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2
228	5	4	1	2	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1
229	3	3	2	4	5	1	5	5	1	1	1	5	3	5	5	1	1	1	1	4	4	4	2	5	2	1	1	1	3	1
230	3	5	3	3	4	4	3	5	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3
231	4	4	3	2	3	5	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
232	4	2	1	5	5	4	3	2	5	4	1	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
233	3	2	2	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
234	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	1	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
235	2	5	4	1	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
236	3	4	2	3	5	2	4	4	1	1	5	1	3	3	5	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2
237	3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
238	1	2	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	1
239	3	1	1	3	4	3	3	2	2	4	1	5	3	3	5	1	3	2	3	2	3	3	1	5	3	2	2	1	2	3
240	3	1	1	5	5	5	2	3	4	4	1	5	5	1	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	2	2	3	4
241	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3
242	3	4	3	3	5	2	4	4	2	1	5	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

243	3	2	2	2	3	4	4	3	2	1	2	3	4	2	5	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
244	3	5	1	3	5	2	5	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	4	3	4	5	5	4	5	2	3	3	3	5
245	2	5	2	2	3	2	5	5	3	1	5	1	1	1	5	1	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
246	2	5	4	1	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
247	3	4	3	3	2	2	5	3	1	1	3	3	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	2	
248	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4
249	3	1	1	5	5	3	3	4	3	4	1	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
250	5	3	2	5	5	5	2	2	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
252	3	3	1	3	4	4	4	4	3	2	3	5	2	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
253	5	1	1	5	5	4	1	4	5	4	1	5	5	5	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
254	5	1	1	5	5	4	1	4	5	4	1	5	5	5	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
255	3	3	2	5	5	5	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	2	4	1	1	4
256	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	2	5	4	5	3	4	2	2	4	2	2	2	2	5	2
257	2	4	2	3	3	1	5	2	1	1	1	4	3	2	5	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1
258	2	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
259	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	2	3	3
260	1	3	1	3	4	2	5	4	1	1	2	1	3	3	3	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
261	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
262	3	3	1	3	5	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
263	2	2	3	2	4	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
264	3	3	2	2	5	1	4	5	2	1	4	2	2	1	4	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
265	2	3	1	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3
266	3	3	1	3	5	3	4	4	2	2	3	5	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
267	4	3	1	3	5	3	3	4	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3
268	2	4	5	2	3	3	4	4	2	2	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
269	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	5	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
270	2	2	1	2	4	1	4	1	2	2	4	1	2	4	1	1	1	2	1	2	2	1	4	5	2	2	2	2	2	2
271	4	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4
272	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	4	3	3	3	2	1	3
273	4	1	1	4	5	5	3	5	3	4	3	4	4	4	5	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2
274	2	3	2	3	4	1	5	3	2	1	1	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5
275	2	3	2	3	5	2	4	2	2	2	1	2	2	2	5	2	1	5	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3
276	3	4	1	5	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	4	2	3	1	2	1	2	4	2	4	3	2	3	2	2	3
277	3	2	2	3	4	5	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4

313	4	2	1	4	5	5	2	3	4	2	1	5	1	2	1	1	3	1	5	4	3	3	3	4	4	3	2	1	3	2	
314	3	3	2	3	3	2	5	5	5	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	
315	2	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	2	4	1	2	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	2	1	1	
316	3	3	1	5	5	3	5	3	1	2	3	3	3	4	5	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
317	2	3	1	4	3	3	3	3	4	5	3	2	4	2	5	2	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
318	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	3	4	5	3	4	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	
319	3	2	1	4	3	2	4	5	1	4	1	5	3	3	4	1	2	2	1	2	3	2	1	3	2	4	1	2	1	3	
320	3	4	3	3	4	3	4	5	2	2	3	4	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
321	3	4	3	3	4	3	4	5	2	2	3	4	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
322	2	5	5	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	3	4	5	2	1	5	5	3	3	
323	4	2	1	5	5	4	3	3	2	2	2	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	2	3	5	
324	2	5	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	
325	3	4	2	3	3	5	5	3	2	2	3	4	3	5	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	1	3	2	
326	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	
327	3	3	2	4	5	4	3	5	2	1	1	4	2	4	5	1	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	1	2	2	
328	4	2	1	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
329	4	2	1	5	4	3	1	3	3	1	5	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	
330	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
331	3	3	1	4	4	3	4	3	3	2	1	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
332	5	2	1	4	4	5	3	2	3	5	1	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	
333	1	5	1	5	5	2	4	4	4	2	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	
334	2	3	2	4	4	4	5	4	1	2	1	3	3	3	5	2	1	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	
335	3	5	3	2	5	2	4	2	1	1	1	5	2	3	5	2	2	3	2	3	3	2	1	4	3	2	1	2	2	1	
336	4	4	3	2	4	4	5	3	2	1	2	3	4	4	3	3	4	2	2	2	1	2	3	3	4	5	3	5	4	3	
337	2	3	1	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	
338	2	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	1	5	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	2	2	1		
339	5	3	1	3	5	3	2	1	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	
340	4	3	2	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
341	1	3	2	4	4	2	2	4	1	1	5	3	2	1	5	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
342	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
343	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	
344	3	4	1	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	
345	3	4	1	3	2	2	4	5	3	2	2	4	3	1	3	3	1	2	1	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	3	
346	5	3	1	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
347	4	3	2	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3

348	2	5	3	3	4	2	5	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
349	3	1	1	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
350	4	2	1	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
351	5	1	1	5	5	5	2	3	5	5	2	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
352	3	3	2	3	5	2	3	1	1	1	3	3	3	3	5	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	5	2	4	
353	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	5	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	
354	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	2	4	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
355	3	3	1	3	5	2	2	4	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
356	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	1	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	
357	4	1	1	5	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	4	1	2	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	
358	3	1	2	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	
359	3	1	2	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	
360	3	3	3	3	5	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
361	3	5	1	5	5	3	5	5	5	2	2	2	4	3	3	1	1	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
362	1	3	1	3	3	2	4	1	2	2	1	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	
363	3	2	1	4	5	4	4	3	1	2	1	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2	
364	1	3	1	2	4	3	4	1	1	2	3	2	2	2	4	1	2	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	4	1		
365	1	4	4	2	2	2	5	3	1	1	3	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
366	4	5	1	5	5	5	3	3	1	2	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
367	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
368	3	4	1	3	3	2	3	4	1	1	3	4	5	5	3	1	1	3	3	2	5	3	3	3	5	2	3	1	3	2	
369	3	2	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
370	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	1	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	
371	4	1	1	5	5	5	3	5	4	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
372	2	3	5	2	4	2	3	1	4	2	4	3	4	3	4	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
373	3	3	2	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
374	4	3	2	4	4	5	5	4	3	2	4	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	
375	1	3	1	2	4	3	4	1	1	2	3	2	2	2	4	1	2	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	4	1		
376	1	1	1	5	5	4	3	5	3	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	
377	3	3	1	3	3	2	4	4	2	1	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	1	
378	3	2	1	4	5	3	3	3	2	3	1	3	3	3	5	1	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	
379	3	2	1	3	4	3	4	4	1	1	3	3	3	4	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	
380	3	3	1	4	5	3	5	4	2	3	3	4	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	1	
381	3	4	1	3	5	3	4	4	5	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	5	3	1	3	3	3	1	3	5	
382	3	2	2	4	3	5	2	3	5	4	2	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	

383	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3
384	3	3	3	3	3	2	5	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1

Anexo 5. Prueba de confiabilidad

Confiabilidad del instrumento Barreras de Comunicación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	15

Presenta confiabilidad alta y fuerte

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En su opinión, la información que brindan las instituciones públicas del distrito de Comas, son para usted objetivas y claras en materia de seguridad ciudadana.	39,85	143,397	,411	,935
Con que frecuencia el personal policial del distrito de Comas muestra su enojo al momento de atenderlo.	39,55	149,945	,231	,938
Se ha sentido discriminado por el color de piel o forma de vestir a la hora de ser atendido por el personal policial del distrito de Comas.	40,70	135,905	,849	,925

Con que frecuencia el personal policial muestra motivación y amabilidad al momento de atenderlo.	40,95	141,839	,513	,932
Usted se muestra motivado y brinda apoyo a la labor policial.	41,10	129,463	,811	,924
Considera usted adecuadas y de fácil acceso las instalaciones o dispositivos de comunicación de las comisarías y otros para asuntos de seguridad ciudadana en el distrito de Comas.	40,70	131,168	,877	,923
Considera usted que existen fallas al realizar alguna llamada telefónica, utilizar algún dispositivo y aplicación de internet para alertar de un riesgo o delito contra la seguridad ciudadana.	40,95	139,418	,751	,928
Considera usted que los ruidos ambientales dificultan la comunicación al personal policial o serenazgo de un acto delictivo.	40,55	141,945	,515	,932
Considera que la estación de serenazgo cuenta con adecuados equipos de comunicación para enfrentar la delincuencia en el distrito de Comas.	40,50	136,579	,697	,928
Existe un teléfono como anexo en cada oficina mejorando de esta manera la comunicación.	41,05	129,629	,837	,924
A usted le es difícil entender el vocabulario técnico policial.	40,60	140,358	,414	,937
Identifica con facilidad las señales que hay en la Comisaria de Comas.	41,10	124,305	,863	,922

Considera usted que el personal policial y/o serenazgo hace uso adecuado de gestos al momento de una intervención delictiva.	41,15	132,661	,749	,926
Considera usted que el personal policial o similar que atiende demandas de seguridad ciudadana, es capaz de atender a cada usuario según su situación y características particulares culturales.	41,05	127,945	,840	,923
Le resulta fácil narrar los hechos de un acontecimiento delictivo a un efectivo policial.	41,30	137,063	,713	,928

Seguridad Ciudadana

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera usted un lugar seguro las plazas, parques, las calles, supermercados, los paraderos y el transporte en el Distrito de Comas.	42,60	117,305	,418	,915
Considera usted que se refuerza y se capacita a las escuelas del distrito de Comas para promover medidas preventivas contra el consumo problemático de alcohol y drogas.	41,30	119,905	,369	,916
Considera usted que se gestiona espacios donde la comunidad pueda expresarse, estableciendo una comunicación adecuada.	42,45	111,734	,745	,906

Usted considera que se diseña y ejecuta estrategias de forma integral con la finalidad de prevenir la aparición de la delincuencia organizada en el distrito de Comas.	42,30	113,379	,514	,913
Considera usted que el personal policial y serenazgo se encuentra vigilante en la seguridad de los ciudadanos del distrito de Comas.	42,05	107,103	,674	,907
En su opinión, la policía resuelve situaciones provocadas por personas conflictivas del distrito de Comas.	41,80	112,274	,672	,908
En su opinión, la policía y/o Serenazgo actúa en forma rápida para mantener y restablecer el orden público en el distrito.	41,75	121,671	,260	,918
Usted considera que se realiza el adecuado seguimiento de un hecho criminal hasta la condenatoria o el archivo de la causa indicada.	42,40	110,674	,585	,911
En su opinión, la policía nacional después de tomar conocimiento de la actividad criminal, recibe el informe e informa rápidamente al Ministerio Público.	42,30	101,379	,830	,901
Considera usted que se realiza un seguimiento adecuado de una investigación criminal.	42,35	102,976	,781	,903
Considera usted que las víctimas del crimen directos e indirectos reciben asesoramiento y apoyo jurídico	42,50	107,316	,713	,906

Considera usted que las víctimas del crimen directos e indirectos reciben asesoramiento y apoyo psicológico	41,90	113,989	,520	,912
Considera usted que las víctimas de delitos directos e indirectos reciben ayuda social	42,90	105,674	,667	,908
considera usted que se toman medidas de protección para proteger a las víctimas directas e indirectas de los crímenes	42,45	108,471	,735	,905
La cobertura de la red de video vigilancia en distrito de Comas ayuda a que se atienda oportunamente un acto delictivo.	42,45	110,682	,706	,907

Base Datos Prueba de confiabilidad

Barreras de Comunicación

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
3	2	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2
5	4	5	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	1
6	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	4
7	4	4	2	2	3	2	2	4	3	1	1	1	4	2	3
8	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3
9	4	5	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3
10	4	5	4	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3
11	2	5	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
12	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
13	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
14	5	4	2	1	1	2	2	4	4	2	4	1	1	1	1
15	4	5	2	3	2	1	2	1	1	3	3	1	1	3	3
16	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
17	2	3	3	4	2	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2
18	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
19	5	4	2	1	1	2	2	3	3	2	5	1	1	1	1
20	5	4	3	1	1	2	2	3	3	2	5	1	1	1	1

Seguridad Ciudadana

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2
2	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2
3	4	4	2	4	2	4	4	4	1	2	2	4	1	1	1
4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3
5	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	1	3	1	3	3
6	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4
7	2	5	3	4	4	3	4	2	3	2	2	3	1	3	3
8	2	4	3	4	5	4	4	1	4	2	2	3	4	3	4
9	2	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	3	5	4
10	3	4	3	2	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
11	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2
12	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
13	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
14	2	4	2	1	1	2	4	2	1	2	2	4	1	2	2
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3
16	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
17	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1
18	3	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3
19	1	5	2	2	4	5	4	3	5	2	4	2	1	3	2
20	2	4	2	1	1	2	4	2	1	2	2	4	1	2	2

Anexo 6. Carta de autorización

Su solicitud ha generado el expediente N°13405-2020 con 01 folio y VICTOR HUGO ha generado el expediente N° 13403-2020 con 01 folio y han sido enviados a la oficina competente para su atención, puede consultar el estado de su expediente a través nuestra página web municomas.gob.pe en: "SERVICIOS EN LINEA" > CONSULTA DE EXPEDIENTES.