



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de
San Martín de Porres, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Jackeline Lucero Juana Coíllo Moreno (ORCID 0000-0002-2528-7816)

ASESOR:

Dr. Ulises Córdova García (ORCID 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria:

A Dios por ser mi guía y fortaleza día tras día, a mis padres y hermanos por ser mis motivadores incondicionales para seguir adelante, por su amor y apoyo constante.

Agradecimientos:

A la Universidad César Vallejo por brindarme la formación continua y a mis profesores, en especial al Dr. Ulises Córdova García y Dr. Abner Chávez Leandro, quienes me guiaron para la elaboración de este trabajo de investigación.

Página de jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jackeline Lucero Juana Coíllo Moreno, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“Política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019”**, en 68 folios para la obtención del grado académico de Maestra 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, 17 de agosto de 2019



La autora

Índice

	Página
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	iv
Abstract	x
I. Introducción	1
1. Método	
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Variables y Operacionalización	13
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33

Anexos		39
Anexo 1:	Matriz de consistencia	39
Anexo 2:	Instrumentos de recolección de datos. Cuestionario sobre Política de seguridad ciudadana	40
Anexo 3:	Instrumentos de recolección de datos. Cuestionario sobre satisfacción	43
Anexo 4:	Certificados de validación de los instrumentos	45
Anexo 5:	Base de datos de los instrumentos aplicados	57
Anexo 6:	Prueba de confiabilidad de los instrumentos	62
Anexo 7:	Acta de aprobación de originalidad de tesis	67
Anexo 8:	Pantallazo del software turnitin	68
Anexo 9:	Formulario para autorización de publicación de tesis	69
Anexo 10:	Autorización de versión final del trabajo	70

Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable Política de Seguridad Ciudadana	14
Tabla 2:	Operacionalización de la variable Satisfacción de la población	15
Tabla 3:	Ficha técnica del instrumento: Política de seguridad ciudadana	16
Tabla 4:	Ficha técnica del instrumento: Satisfacción de la población	17
Tabla 5:	Validez por juicio de expertos	17
Tabla 6:	Niveles de confiabilidad	18
Tabla 7:	Resumen del procesamiento de la prueba de fiabilidad	18
Tabla 8:	Coefficiente de correlación de spearman	20
Tabla 9:	Distribución de frecuencias de la variable Política de seguridad ciudadana	21
Tabla 10:	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Política de seguridad ciudadana	22
Tabla 11:	Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción de la población.	23
Tabla 12:	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción de la población	24
Tabla 13:	Correlaciones	28

Índice de figuras

Figura 1:	Diagrama: Diseño correlacional	13
Figura 2:	Niveles de evaluación de la variable de Política de Seguridad Ciudadana	21
Figura 3:	Niveles de evaluación de las dimensiones de la variable de Política de Seguridad Ciudadana	22
Figura 4:	Niveles de evaluación de la variable de Satisfacción de la población	23
Figura 5:	Niveles de evaluación de las dimensiones de la Satisfacción de la población	24

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la Política de seguridad ciudadana y la satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, fue básica de nivel correlacional por lo que se aplicó un diseño no experimental de corte transversal.

La muestra de estudio estuvo constituida por 384 ciudadanos del distrito de San Martín de Porres. Para el trabajo de campo, previamente se validó el instrumento a través de tres juicios de expertos, siendo revisados por todos ellos, estableciendo que los instrumentos presentan validez, encontrando pertinencia, relevancia y claridad. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach dado que, los ítems que conforman los instrumentos fueron politómicas y se utilizó la escala de Likert; como instrumento se utilizó dos cuestionarios y como técnica la encuesta.

Los análisis de datos se realizaron a través del Rho de Spearman y los resultados indican que la Política de seguridad ciudadana se relaciona la satisfacción de la población, con un coeficiente de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.932$), asimismo, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, menor a 0,05.

Palabras claves: política de seguridad ciudadana, satisfacción.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the Citizen Security Policy and population satisfaction in the San Martín de Porres district, 2019. The research was carried out under the quantitative approach, it was basic correlational level, so a non-experimental cross-sectional design was applied.

The study sample consisted of 384 citizens of the district of San Martín de Porres. For the field work, the instrument was previously validated through three expert judgments, being reviewed by all of them, establishing that the instruments have validity, finding relevance, relevance and clarity. The reliability of the instrument was made using the Cronbach's alpha coefficient since, the items that make up the instruments were polytomic and the Likert scale was used; As an instrument, two questionnaires were used and the survey as a technique.

Data analyzes were carried out through Spearman's Rho and the results indicate that the Citizen Security Policy relates to population satisfaction, with a very strong positive correlation coefficient ($Rho = 0.932$), also, with a level of significance of $p = 0.000$, less than 0.05.

Keywords: citizen security policy, population satisfaction.

I. Introducción

Perú es el país Latinoamericano que se encuentra entre uno de los países con mayor nivel de inseguridad ciudadana, de acuerdo con el estudio denominado Barómetro de las Américas 2017 correspondiente al Proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP).

La inseguridad en el país se da origen por la falta de políticas mucho más eficaces para remediar el problema social mencionado, que no es recientes en la sociedad; por lo que, resulta una desconfianza en el servicio que brinda el Estado, Municipales Distritales y Municipales Regionales para contrarrestar la inseguridad ciudadana. Siendo considerada la delincuencia un problema complejo.

La seguridad ciudadana es una de las mayores problemáticas que atraviesa la Municipalidad de San Martín de Porres (SMP), puesto que los índices de víctimas de la delincuencia son cada vez más altos y la población vienen afrontando con mayor riesgo de sentirse seguro en el Distrito.

Sin bien es cierto la Municipalidad de SMP viene implementando una serie de herramientas para contrarrestar con la delincuencia, esto debe ser ajustado a las necesidades de la población.

En este sentido, apreciamos un alto nivel delincencial y esto debido a los grandes problemas sociales como: el nivel bajo educativo es uno de los mayores porcentajes en población, violencia familiar que priva y limita el afecto y la tranquilidad del desarrollo bio-psicosocial del niño, así también, el desempleo en el que deviene una gran cantidad de ciudadanos; que como consecuencia genera desventaja socio económica.

Según un estudio de indicadores de seguridad ciudadana menciona que durante el semestre noviembre 2017, abril 2018, más ciudadanos percibieron la presencia de efectivos Policía Nacional del Perú (PNP) en sus distritos, por lo que se encontraron satisfechos con el trabajo de las comisarías y redujeron su percepción de inseguridad. (MININTER, 2018).

La **realidad problemática** concierne al alto nivel delincencial que viene afrontando el país; en este caso, materia de estudio fue el distrito En distrito de SMP no está ajeno a uno de los mayores problemas del país que es la delincuencia y son más las victimas por la inseguridad en el distrito.

Para este año, el Gobierno emitió el nuevo plan de políticas de seguridad, de los cuales hay objetivos o ejes estratégicos que los Gobiernos Locales deberán ejecutarlas en su gestión.

En muchas situaciones los Gobiernos Locales, no cumplen con las políticas, estas no satisfacen a la ciudadana por una correcta idoneidad del servicio que ofrece los Municipios, por lo que, en este caso, el Estado implemento objetivos estratégicos para la correcta aplicación, recomendando a los Municipios implementarlos.

Asimismo, se debe tener en cuenta que esto recae en las Políticas dirigidos a la Seguridad Ciudadana con el fin de que la Municipales Distritales y Regionales apliquen y sean parte de su Plan para contrarrestar la seguridad ciudadana.

Por otro lado, las políticas públicas que son para los Gobiernos Locales, en algunos casos no satisfacen las necesidades de la población, sino buscan un beneficio propio.

Por esta razón se pretende realizar una evaluación y estudios de las políticas públicas para determinar el nivel de eficacia de las mismas y en consecuencia brindar recomendaciones que permita reducir el nivel de inseguridad en el distrito de SMP. Se ha revisado trabajos e investigaciones afines a las variables de estudio, de los cuales fueron considerados los siguientes:

En el **ámbito nacional**, Rivadeneyra (2015) en su tesis titulada: *La coordinación entre el Municipalidad de SMP y las comisarías PNP*, su objetivo principal fue discernir el trabajo articulado que se desarrolló entre la Municipalidad de SMP y las comisarías PNP bajo su jurisdicción a fin de ejecutar la política de seguridad. Para ello, efectuó un análisis del aspecto metodológico y organizacional de las instituciones mencionadas, con el fin de detectar las procedencias que dificultan su eficacia y eficiencia para ofrecer un adecuado servicio de seguridad que resguarde a la población del distrito; asimismo,

realizó entrevistas a los funcionarios, trabajadores y efectivos policiales. Se concluyó que las políticas de seguridad son diseñadas por el Gobierno y la comisarias en coordinación con el distrito las ejecuta.

Rodríguez (2019) realizó una tesis titulada: *Nivel de eficacia de las políticas públicas de seguridad ciudadana*, con el objetivo principal de establecer cuán eficaz son las referidas políticas. Fue una investigación mixta y por su nivel fue descriptivo. Se aplicó encuestas a las juntas vecinales y entrevistas a las especialistas en seguridad ciudadana. Como resultado de ello, se determinó que la Municipalidad de Florencia de Mora empleó políticas de seguridad ineficientes; asimismo el 75% de la población consideraron que la seguridad es baja; el 25% mencionaron que es intermedia y ningún ciudadano percibió que la seguridad es alta; por lo que, se concluyó que las políticas de seguridad en Florencia de Mora, 2016 – 2018, fue considerado en un nivel bajo.

Lima Como Vamos (2018) emitió un *Informe sobre la calidad de vida*, se detalló los resultados del estudio de las percepciones a través de encuestas aplicadas en los vecinos del sector, 2018. La muestral fue probabilístico, multietápico y estratificado por conglomerados, siendo unas 1.920 personas entrevistadas en Lima y 400 en Callao. Como resultado de ello, el 81.1% de personas que residen en Lima y el 81.8% que residen en el Callao, indicaron como problema principal la inseguridad. En Lima, 11.6% de la población expresaron sentirse seguros, mientras que el 57.5% percibieron sentirse inseguros, es decir que, de 1 de cada 10 personas se sienten seguros mientras que casi 6 de 10 se sienten inseguros en la capital. En cuanto la población de Callao, el 17% manifestaron sentirse seguros; mientras que el 46.8% declararon sentirse inseguros.

Zevallos y Mujica (2016), elaboraron un documento de *Política sobre la seguridad ciudadana*, el cual forma parte de las 16 propuestas de políticas formuladas en el marco del proyecto: Elecciones Perú 2016, donde se ha plasmado información e iniciativas de políticas públicas para las nuevas autoridades para el periodo comprendido entre el 2016 al 2021. Se planteó a corto plazo (los primeros 100 días) el desarrollo de proyectos y ejecución de encuestas nacionales para determinar la situación de las víctimas. A mediano plazo (el primer año), la información referida anterior debe servir para la realización de programas piloto de respuesta a fenómenos prioritarios. Finalmente, a largo plazo (a los

cinco años de gestión), la propuesta tiene una perspectiva de expansión de proyectos piloto de índole nacional en diferentes ámbitos.

En el **ámbito internacional**, Rodríguez C. (2018), elaboró una Tesis Doctoral que concierne el estudio de procedimiento para la *implementación de políticas públicas en seguridad en Bogotá*, siguiendo el modelo planteado por Sabatier & Mazmanian (1981). En cuanto a los objetivos formulados, se examinó los aportes teóricos, los progresos en función de los cambios de gobierno, entre otros. En conclusión, se logró evidenciar que la Política de Seguridad Ciudadana ha presentado una mejora y fortalecimiento a lo largo de varias administraciones, no obstante, se sugirió que se debe seguir delimitando y estandarizando procesos; tales como las instancias internas para una adecuada coordinación, estandarizar funciones entre los principales funcionarios y colaboradores, mejorar las relaciones con la ciudadanía ante las instancias correspondientes y optimizar la información respecto a los programas en seguridad en el fortalecimiento de la seguridad.

Halton (2017), elaboró un trabajo de investigación respecto a la *seguridad ciudadana en Ecuador entre el 2012 al 2016*; y el principal objetivo fue analizar la seguridad ciudadana y sus implicaciones y el bienestar de la sociedad, a través del enfoque constructivista de las ciencias políticas. Se concluyó que las políticas públicas del gobierno de Ecuador han alcanzado una mejora para ser considerada como un Estado de Bienestar o Buen Vivir, no obstante, los ciudadanos aún se encuentran insatisfechos y perciben una alta percepción de inseguridad. Esto es debido a los índices de delincuencia, entre otros indicadores; por lo que esto demuestra que el país aún está muy lejos de alcanzar un estado de bienestar social correcto. Se concluyó que, no se ha logrado cumplir con los objetivos del Buen Vivir para el desarrollo socio económico.

Preciado (2015), elaboró un *estudio de la formulación y diseño de políticas para la seguridad y convivencia en Medellín*. Se presentó un análisis respecto al desarrollo de las políticas para contrarrestar la inseguridad y convivencia de Medellín para los periodos de 2015-2025, para ello se tuvo en cuenta el proceso y las implicancias para la formulación de los diseños de las políticas públicas y las gubernamentales, así como las diferencias entre ellas. Se tomó como metodología el tipo mixto puesto que se analizó la seguridad y la agenda de la ciudad, así como los resultados de las encuestas sobre la percepción de la

ciudadanía. Por otro lado, se efectuó el análisis de los documentos públicos de gestión y los soportes técnicos que sostuvieron la aprobación de la política pública. Como conclusión, se presentaron algunos hallazgos analíticos y teóricos que permitieron a Medellín plantear un modelo integral de gestión para las buenas políticas públicas en seguridad y convivencia, a fin de que sea ejecutado de forma adecuada y eficaz.

Cañas y Lozano (2016), elaboró un trabajo de investigación para realizar un *análisis y valoración del Programa Unidos por la seguridad y convivencia en Itagiú 2012- 2015*. Tuvo como finalidad analizar el procedimiento que se llevó a cabo para la elaboración del mencionado Programa, materia de investigación, así como el escenario en el cual fue originado y la toma de decisiones. Asimismo, determinar la incidencia de los políticos y actores administrativos para obtener resultados. Para ello, se utilizó el tipo de metodología cualitativa. Como conclusión, se identificó varios retos para el cumplimiento de la normativa debido a la gestión actual, por lo que se sugirió tomar medidas correctivas para el mejoramiento del Programa e implementar un procedimiento institucionalizado y estandarizado con las exigencias de la norma.

Con respecto a la **variable: Política de seguridad ciudadana**, Tamayo (1997) señaló como un conjunto de acciones, objetivos y decisiones realizados en el gobierno para remediar problemas que, en su momento, son considerados como prioritarios tanto para los ciudadanos y el propio del gobierno.

Lahera (2004) señaló como un elemento común de la política, oposición y decisión del gobierno, por tanto, por lo que podría ser desarrollada en base de diversas perspectivas, a fin de determinar o no, políticas sobre explícitos temas o de influir en ellas. A su vez, se debe tener en cuenta que, una de las actividades principales del gobierno consiste en elaborar, gestionar y evaluar las políticas públicas (p. 16).

Por su parte, Ruiz, D, & Cárdenas, C. (2018) definen la política pública como un acuerdo entre dos partes: El Estado y la Sociedad, con el objetivo de beneficiar a la Sociedad. En los casos de que, no se llega a cumplir con el objetivo las políticas públicas, es allí donde viene el fracaso.

De lo expuesto anteriormente, el gobierno tiene la gran responsabilidad y compromiso de planificar las políticas de seguridad que representen los verdaderos intereses sobre la población, de acuerdo a sus necesidades y requerimientos para el bien común; para su implementación se debe considerar las herramientas necesarias que permitan alcanzar una gestión de éxito.

Los citados autores concuerdan en exponer que las políticas constituyen un conjunto de metas para beneficiar el bien común; sin embargo, Tamayo Sáenz conceptualizó la política pública como decisiones y objetivos que se llevan a cabo en el gobierno para solucionar problemas.

El artículo 2 de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, Ley N.º 27933 establece que, la seguridad ciudadana como la labor integrada que realiza el Estado con el apoyo de la ciudadanía y de otras organizaciones públicas y/o privadas, para garantizar una convivencia pacífica, el uso ordenado y tranquilo de vías y de espacios públicos, además, de erradicar la violencia y así, imposibilitar la delegación de faltas y delitos contra las personas y bienes.

El problema de inseguridad afecta la percepción de la población en relación a la efectividad de las instituciones públicas. Al respecto Barrera (2014) refirió que la inseguridad es una de las principales intranquilidades de la población, por lo que debe ser la prioridad para las autoridades, y no solo para ellos sino también de los policías y de los militares. Debe concentrarse importantes esfuerzos para lograr la tranquilidad ciudadana (p. 157).

Ahora bien, las políticas públicas de seguridad deben impulsar la confianza con la ciudadanía, esto es debido a que corresponde el respeto de los derechos humanos, además deben posibilitar los rangos de relación de los ciudadanos (Claudia Gómez, 2006, p. 27).

De lo expuesto, las políticas públicas están destinadas a asistir las necesidades de la población y su adecuada implementación debe llevarse a cabo mediante una correcta programación, planificación y ejecución presupuestal; el Estado a través del gobierno de turno ha elaborado y propuesto el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 – 2023

que orienta la implementación de política en los tres niveles de gobierno para fortalecer de seguridad de la población.

Mediante Decreto Supremo N° 013-2019-IN se aprobó el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018, a través de la cual se desarrolló los objetivos estratégicos y la matriz del Plan.

Para **dimensionar la variable**, se ha tomado como materia de estudio los objetivos estratégicos del referido documento de gestión; primero, prevención del delito; segundo, fiscalización administrativa; tercero, sistema de justicia penal y cuarta; atención de víctimas.

Para conceptualizar la **prevención del delito**, se va a tomar en consideración la definición de la propuesta de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en su resolución 2002/13 (24.07.2002), donde sostienen que esta prevención engloba las estrategias y medidas que buscan reducir los riesgos de las contravenciones y de los efectos que pudieran causar perjuicios a la población.

Urbina (2017) consideró que la actividad de **fiscalización administrativa** es un procedimiento administrativo especial, al concluir que: “Habiendo establecido la naturaleza de procedimiento administrativo sui generis de la denominada actividad de inspección, cabe recordar que se trata de un “procedimiento especial” sujeto en principio a su régimen propio, pero en lo no previsto se aplicará la norma supletoria” (p. 336).

Castillo (2011) subrayó la flexibilidad que proporciona un **sistema de justicia penal** que reconoce el rol terminante de los jueces en la evaluación práctica de los delitos e ilícitos.

Rodríguez (2006) definió la **atención de víctimas** como la asistencia integral que se le debe ofrecer a la víctima del delito de forma inmediata y necesaria para mitigar o solucionar sus problemas psicológicos, socio económicos o jurídicos (p. 408).

En relación con la **variable: Satisfacción de la población** se debe precisar que el término satisfacción proviene del latín satisfactio que significa la acción y derivación de satisfacer.

Para Zeithaml y Bitner (2002), es el resultado del servicio recibido, que contrasta sus experiencias con sus expectativas. Por tanto, si el cliente se encuentra insatisfecho, se debe a que recibió un servicio que no alcanzó sus expectativas.

Asimismo, Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) sustentaron que, la satisfacción es la valoración realizada por el cliente, sobre la utilidad y rendimiento de un servicio, con las perspectivas que poseía de cada una de ellas (p. 31).

Hu, Kandampully & Juwaheer (2009) señalaron que la satisfacción del consumidor son sensaciones que se obtienen del resultado luego de evaluar durante el post-consumo, es decir, el servicio recibido en función a las percepciones en cuestión de calidad y el valor (p. 111).

Conforme a lo analizado sobre la postura de los citados autores, la satisfacción de la población es principalmente, percepciones de los usuarios de la evaluación acerca de las características de productos o prestación de un servicio recibido.

Por otro lado, el estudio de la satisfacción del cliente está relacionado con la definición de calidad de servicio (Rey, 2000); toda vez que, los modelos para medir la satisfacción son denominados también como el modelo de calidad de servicio percibido. (Dávila & Flores, 2008, citado de Maldonado & Arcos, 2015).

Las herramientas más conocidas y utilizadas para establecer el nivel de satisfacción son: Servqual y Servperf.

El modelo Servqual fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) para medir la calidad del servicio a través de las expectativas y percepciones. Este modelo se aplica dos cuestionarios de veintidós preguntas (ítems) cada uno, en una escala de Likert de siete ítems, acerca de cinco dimensiones.

Al respecto, Carman (1990) consideró que, en algunos casos será necesario la modificación de la redacción y el tema de algunos ítems de los cuestionarios para ceñirse a las características y requisitos particulares de cada servicio en particular (p. 50). Esto significa que los ítems originales del modelo Servqual se deberá adaptar, así como incluir las características propias del servicio que se va evaluar.

El modelo Servperf fue promovido por Cronin y Taylor (1992), considerando el estudio de las percepciones de los clientes como una buena aproximación a la satisfacción. Este método evalúa la calidad del servicio, mediante un cuestionario de veintidós preguntas y dimensiones originales del modelo Servqual, que contempla únicamente las percepciones, más no las expectativas de los clientes.

Es importante resaltar que el modelo Servperf cuenta con un respaldo positivo en sus estudios sobre la correlación entre calidad y satisfacción. En efecto, este modelo establece que la calidad del servicio que percibe el cliente influye en su nivel de satisfacción, es decir, si alcanza la satisfacción debe considerar la calidad del servicio (Cronin & Taylor, 1992).

Cabe precisar que las dimensiones de Servperf no puede generalizarse a otros aspectos u sectores de servicios para ser evaluados, debido a que el modelo se diseñó para casos particulares de servicios (Cronin & Taylor, 1992).

La presente investigación toma el modelo Servperf para medir la satisfacción de la población con el Municipalidad y se adaptará sus dimensiones para abordar atributos de la interacción de la población entre la Municipalidad, a fin de evaluar los servicios de la Municipalidad y medir la satisfacción de la población con soporte teórico y empírico.

Para ello, se efectuó una revisión de distintas normativas emitidas por el Estado, entre ellas la Resolución Ministerial N.º 186-2015-PCM que aprobó el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, 2015, el cual tuvo como objetivo dar herramientas a las entidades públicas para mejorar su calidad de atención para los ciudadanos y hacer progresos de perfeccionamiento al mismo.

A continuación, se detalla los cuatro atributos, las mismas que serán consideradas como **dimensiones de la variable satisfacción** de la población: 1) Gestión, 2) Atención del personal, 3) Accesibilidad y 4) Tiempo.

Según Villamayor y Lamas (como se citó en Huergo, J., 2004, p. 2), **gestión** corresponde a una acción integral en lo que se refiere a un proceso de trabajo y organización para prosperar efectivamente hacia objetivos que fueron asumidos institucionalmente y que deberían ser adoptados de manera participativa y democrática.

Para Martínez (2007) la **atención del personal** consta de acciones elaboradas por organizaciones destinadas a satisfacer necesidades de los clientes e identificar las expectativas de las mismas, a fin de que sean enmendadas en el momento que fuera oportuno.

Figini (2006) señala la **accesibilidad** como la facilidad que se ofrecen a todas las personas, sin que medien exclusiones de ningún tipo, para que puedan acceder o utilizar los espacios y elementos (p. 15).

Para Raffino (2019), el **tiempo** proviene del latín tempus y lo define como la permanencia de las cosas que se encuentran sujetas al cambio, sin embargo, su significado podría variar según la disciplina o ámbito que lo aborda.

Esta investigación tuvo como **problema general**: ¿Qué relación existe entre la Política Pública de Seguridad Ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019?; y los **problemas específicos**, el primero: ¿Qué relación existe entre la Prevención de Delito y satisfacción de la población en el distrito?; el segundo: ¿Qué relación existe entre la Fiscalización Administrativa y satisfacción de la población en el distrito?; el tercero: ¿Qué relación existe entre el Sistema de Justicia Penal y satisfacción de la población en el distrito?; y el cuarto: ¿Qué relación existe entre la atención a las víctimas y satisfacción de la población?.

A continuación, se procede a detallar los tipos de **justificación** de esta investigación: teórica, práctica, social y metodológica.

Justificación Teórica, a través de la investigación de este trabajo, la finalidad es proporcionar nuevas contribuciones teóricas y doctrinarias que permitan establecer relación que existe entre las políticas de seguridad ciudadana y satisfacción de la ciudadanía.

Justificación práctica, es necesario conocer las percepciones de la población con la Municipalidad de SMP respecto a la aplicación de las políticas públicas y también sugerir algunas acciones que podrían ayudar a mejorar la percepción de la ciudadanía del distrito de la Municipalidad de SMP.

Justificación social, tuvo por finalidad aportar a los ciudadanos de la Municipalidad de SMP información referente a las políticas de seguridad para una mejor satisfacción, el cual permiten vivir de manera pacífica y actuar de la mano con sus autoridades respectivas.

Justificación metodológica, este trabajo de investigación busca ser un aporte a la sociedad para que sirva como referencias a otras investigaciones y a la vez, el trabajo sigue una línea metodológica APA, investigación cuantitativa, no experimental y correlacional con la finalidad de aportar a futuras generaciones.

Ahora bien, la **hipótesis general** es: Existe relación significativa entre la Política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito; como **hipótesis específicas**, primera: Existe relación significativa entre prevención de delito y satisfacción de la población en el distrito; segunda: Existe relación significativa entre fiscalización administrativa y satisfacción de la población en el distrito; tercera: Existe relación significativa entre Sistema de Justicia Penal y satisfacción de la población en el distrito; y la cuarta: Existe relación significativa entre la atención a las víctimas y satisfacción de la población en el distrito.

En cuanto al **objetivo general** consistió en: Determinar la relación que existe entre Política Publica de Seguridad Ciudadana y satisfacción de la población en el distrito. Los **objetivos específicos**, primero: Determinar la relación que existe entre Prevención de Delito y satisfacción de la población en el distrito; segundo: Determinar la relación que existe entre Fiscalización Administrativa y satisfacción de la población en el distrito;

tercero: Determinar la relación que existe entre Sistema de Justicia Penal y satisfacción de la población; y la cuarta: Determinar la relación que existe entre la atención a las víctimas y satisfacción de la población en el distrito.

II. Método

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Se usó el método hipotético-deductivo según Behar (2008), es un procedimiento que estudia las hipótesis planteadas para contrastar con la realidad a fin de establecer la veracidad o falsedad de los enunciados acerca de las hipótesis que se somete a examen de estudio (p. 40).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2014), consiste en recabar información para probar las hipótesis y teorías mediante análisis estadísticos (p.46).

Según su finalidad fue básica según Behar (2008), se denomina también como investigación pura o dogmática y tiene como finalidad en plantear nuevas teorías o sustituir las existentes; no obstante, no es factible contrastar con ningún aspecto práctico (p. 19).

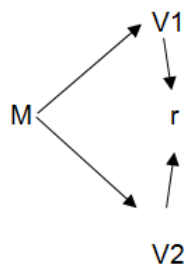
Fue un diseño no experimental según Hernández, Fernández y Baptista (2014), no existe modificación premeditadamente de las variables, puesto que se observa los fenómenos de estudio para luego ser analizados (p. 152).

El tipo de diseño utilizado fue transversal según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este diseño recaba información en un tiempo determinado, toda vez que se narra las variables y estudia sus sucesos e interrelación en un solo momento (p. 154).

Por su nivel fue una correlacional según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se evaluó el grado de la relación de las variables a través de una muestra o población (p. 93).

Figura 1:

Diagrama de estudio correlacional



Dónde:

M: Muestra de estudio.

V1: Política de seguridad ciudadana.

V2: Satisfacción de la población.

r: Relación entre las variables.

2.2. Variables y operacionalización

Variable Política de seguridad ciudadana

Definición conceptual

Tamayo (1997) señaló como un conjunto de acciones, objetivos y decisiones realizados en el gobierno para remediar problemas que, en su momento, son considerados como prioritarios tanto para los ciudadanos y el propio del gobierno.

Definición operacional

Se realizó mediante un cuestionario compuesta por un total de 24 ítems, respecto a las siguientes dimensiones: 1) Prevención de Delito, se utilizó como indicadores los términos Sensibilización y Prevención; 2) Fiscalización Administrativa, se utilizó como indicadores los términos Fiscalización y Operativos; 3) Sistema de Justicia Penal, se utilizó como indicadores los términos Defensa Publica y Reinserción Social; y 4) Atención de víctimas, se utilizó como indicadores los términos Asistencia y Atención.

Variable Satisfacción de la población

Definición conceptual

Hu, Kandampully & Juwaheer (2009) señalaron que la satisfacción del consumidor son sensaciones que se obtienen del resultado luego de evaluar durante el post-consumo, es decir, el servicio recibido en función a las percepciones en cuestión de calidad y el valor (p. 111).

Definición operacional

Se realizó mediante un cuestionario compuesta por un total de 24 preguntas, respecto a las siguientes dimensiones: 1) Gestión, se utilizó como indicadores los términos Tramites y Transparencia; 2) Atención del personal, se utilizó como indicadores los términos Empatía y Desempeño; 3) Accesibilidad, se utilizó como indicadores los términos Disponibilidad y Canales de Atención; y 4) Tiempo, se utilizó como indicadores los términos Asistencia y Atención.

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable Política de seguridad ciudadana

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y Rangos de la Dimensiones
Prevención de Delito	Sensibilización	1 – 3	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Siempre	Deficiente (6 – 11)
	Prevención	4 – 6		Regular (12 – 18)
Fiscalización Administrativa	Fiscalización	7 – 9		Eficiente (19 – 25)
	Operativos	10 – 12		
Sistema de Justicia Penal	Defensa Pública	13 – 15		
	Reinserción Social	16 – 18		
Atención de víctimas	Asistencia	19 – 21		
	Atención	22 – 24		

Tabla 2

Operacionalización de la variable Satisfacción de la población

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y Rangos de la Dimensiones
Gestión	Trámites	1 – 3	1. Nunca	Baja (6 – 11)
	Transparencia	4 – 6	2. Casi nunca	Media (12 – 18)
Atención del personal	Empatía	7 – 9	3. A veces	Alta (19 – 25)
	Desempeño	10 – 12	4. Siempre	
Accesibilidad	Disponibilidad	13 – 15		
	Canales de atención	16 – 18		
Tiempo	Plazos	19 – 21		
	Oportuno	22 – 24		

2.3. Población, muestra, muestreo

2.3.1. Población

Los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres están conformados por un total de 722,300 habitantes, según cifras estimadas por el Instituto de Estadísticas (INEI) de 2018.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población se entiende como un conjunto de elementos que conforma el ámbito de estudio, donde se realiza el trabajo de investigación (p. 174).

2.3.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere que es un subconjunto de los elementos que pertenecen a la población, para fines de una práctica aplicación del estudio, es necesario que se requiere el también denominado subgrupo (p. 175).

La muestra estuvo constituida por 384 ciudadanos.

2.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es la elección de los elementos del subconjunto afines con las características de la investigación, la cual no debe ser considerado que fue aplicado como criterio estadístico (p.189).

La técnica fue muestreo intencional. Para Arias (2012) se trata de un muestreo por juicio y credibilidad del investigador, es decir que, que las muestras se eligen en base de que el investigador considere adecuados para materia de estudio (p. 116).

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica e instrumento

Se aplicó un cuestionario de 24 preguntas para cada variable, mediante el cual los ciudadanos procedieron a marcar en una escala de Likert las respuestas, de acuerdo con su percepción.

De acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista (2014) los interrogantes que se aplica a la población, o en todo caso, a la muestra materia de estudio, se desarrolla a base de las dimensiones y sus respectivos indicadores (p. 217).

Los instrumentos utilizados son:

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la VI

Nombre:	Cuestionario sobre Política Pública de Seguridad Ciudadana
Autora:	Jackeline Lucero Juana Cofillo Moreno
Lugar:	Distrito de San Martín de Porres
Ejecución:	La encuesta se aplicó entre el mayo y junio de 2019
Objetivo:	Medir el nivel de la Política Pública de Seguridad Ciudadana

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la V2

Nombre:	Cuestionario sobre Satisfacción de la población
Autora:	Jackeline Lucero Juana Coíllo Moreno
Lugar:	Distrito de San Martín de Porres
Ejecución:	La encuesta se aplicó entre el mayo y junio de 2019
Objetivo:	Medir el nivel de satisfacción de la población

2.4.2. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

De acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista (2014), la validez se basa en medir a la variable en el grado que se desea. De tal modo que sea lo más exacto posible (p. 200).

En la presente investigación, se obtuvo el juicio de los expertos de los instrumentos, quienes garantizaron la calidad, relevancia y pertinencia del instrumento.

Tabla 5

Validez por juicio de expertos

N.º	Experto	Resultado	
		Instrumento V1	Instrumento V2
1	Dr. Ulises Córdova García	Aplicable	Aplicable
2	Dra. Milagritos Rojas Rodríguez	Aplicable	Aplicable
3	Dr. Guido Bravo Huaynates	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad

El criterio para medir la confiabilidad de los instrumentos fue Alfa de Cronbach, a través de una escala de valores que determinan si son fiables o no. Se detalla a continuación:

Tabla 6

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fueron 30 ciudadanos considerados para la prueba piloto y los resultados de fiabilidad de las variables son los siguientes:

Tabla 7

Resumen del proceso de la prueba de fiabilidad

Análisis de fiabilidad de las Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Política de seguridad ciudadana	,946	24
Satisfacción de la población	,937	24

Se obtuvo los valores de 0,946 y 0,937; ello indica una alta confiabilidad.

2.5. Procedimiento

Se tabularon en una hoja de Excel los resultados obtenidos de las encuestas aplicada, en el cual se efectuó la clasificación de acuerdo a las repuestas de los ítems formulados para cada variable y sus dimensiones. Luego de ello, la información recabada se trasladó al programa estadístico llamado SPSS de la versión 24 con el objetivo de obtener la estadística descriptiva e inferencial, así como efectuar la interpretación de los resultados.

2.6. Métodos de análisis de datos

Bernal (2010), señaló que el análisis de datos reside en el proceso que inicia durante las afirmaciones de calidad de hipótesis, lo cual se pretende refutar o rechazar las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación, concluyendo de ellas que deben contrastarse con los hechos. Para corroborar la hipótesis, es necesario considerar ciertos criterios, tales como: formular la hipótesis nula o aceptándola y las demás hipótesis específicas; determinar el nivel de significancia del resultado o error que el investigador pueda haber cometido; estimar el p – valor; la toma de decisión de acuerdo al resultado derivado, a fin de ver se rechaza finalmente la hipótesis nula o no (p. 46).

Estadística descriptiva

Se elaboró una matriz de consistencia de las dos variables con la base de datos del cuestionario aplicado a la población del distrito. Luego de obtener los resultados de los instrumentos aplicados, se usó al software estadístico del SPSS; los resultados fueron mostrados en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Estadística inferencial/Prueba de hipótesis

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la estadística inferencial va más allá de narrar la distribución de las variables, como ejemplo, se prueba la hipótesis y los resultados que se hayan derivados en la muestra de la población seleccionada. Las estadísticas de la población se le denominan parámetros porque sirve para probar la hipótesis y estimar los parámetros. En ese sentido, la referida estadística se utiliza para probar la hipótesis poblacional y estimar parámetros (p. 299).

Nivel de significación

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$ corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%.

Estadístico de prueba

Se aplicó Rho Spearman que sirve para medir hipótesis sobre la relación entre las dos variables y con ello hallar el coeficiente de cada variable y dimensión de estudio.

Tabla 8

Coefficiente de correlación de Spearrman

Rango	Relación
- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe Correlación
+ 0.01 a +1.00	Correlación positiva débil
+ 0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión

Si el nivel de significación "p" es menor que α , se rechaza H_0 .

Si el nivel de significación "p" no es menor que α , no se rechaza H_0 .

2.7. Aspectos éticos

Para la aplicación de los instrumentos validados, se tomó en cuenta el resultado de la muestra de la población a fin de que se lleve a cabo los cuestionarios a los ciudadanos del distrito de San Martín de Porres, de los cuales se guardó la confidencialidad de las personas que sirvieron su apoyo con los instrumentos aplicados. Cabe señalar que los resultados fueron debidamente procesados sin alterar las respuestas obtenidas.

Asimismo, se cumplió con los protocolos y parámetros de la investigación tipo cuantitativa determinada por la Universidad César Vallejo, citándose a los autores de la información recabada para el desarrollo de este trabajo conforme se indica en las referencias.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Política de seguridad ciudadana

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la variable Política de seguridad ciudadana

	Nivel (Baremo)	Frecuencia	Porcentaje válido (%)
Válido	Deficiente (24-51)	201	52,3
	Poco eficiente (52-79)	135	35,2
	Eficiente (80-108)	48	12,5
	Total	384	100,0

Nota: Análisis Estadístico SPSS-V22 (2019).

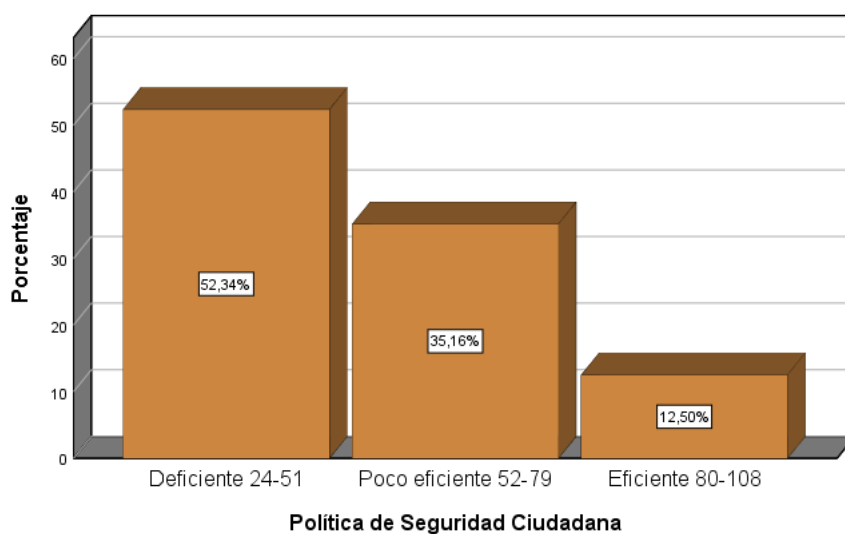


Figura 2: *Niveles de evaluación*

Se observa que el 52,3% de la población del distrito de SMP que fueron encuestados, manifestaron que la Política de seguridad ciudadana es deficiente, el 35,2% consideraron que es poco eficiente. En cambio, el 12,5% de ellos consideraron que si es eficiente.

3.1.2. Dimensiones de la Política de seguridad ciudadana

Tabla 10

Distribución de frecuencias de las dimensiones

Dimensiones		Recuento	% de N columnas
Prevención de Delito	Deficiente 6-12	197	51,3%
	Poco eficiente 13-19	129	33,6%
	Eficiente 20-27	58	15,1%
Fiscalización Administrativa	Deficiente 6-13	194	50,7%
	Poco eficiente 14-21	136	35,5%
	Eficiente 22-28	53	13,8%
Sistema de Justicia Penal	Deficiente 6-12	202	52,6%
	Poco eficiente 13-19	120	31,3%
	Eficiente 20-27	62	16,1%
Atención de victimas	Deficiente 6-12	221	57,6%
	Poco eficiente 13-19	78	20,3%
	Eficiente 20-27	85	22,1%

Nota: Análisis Estadístico SPSS-V22 (2019).

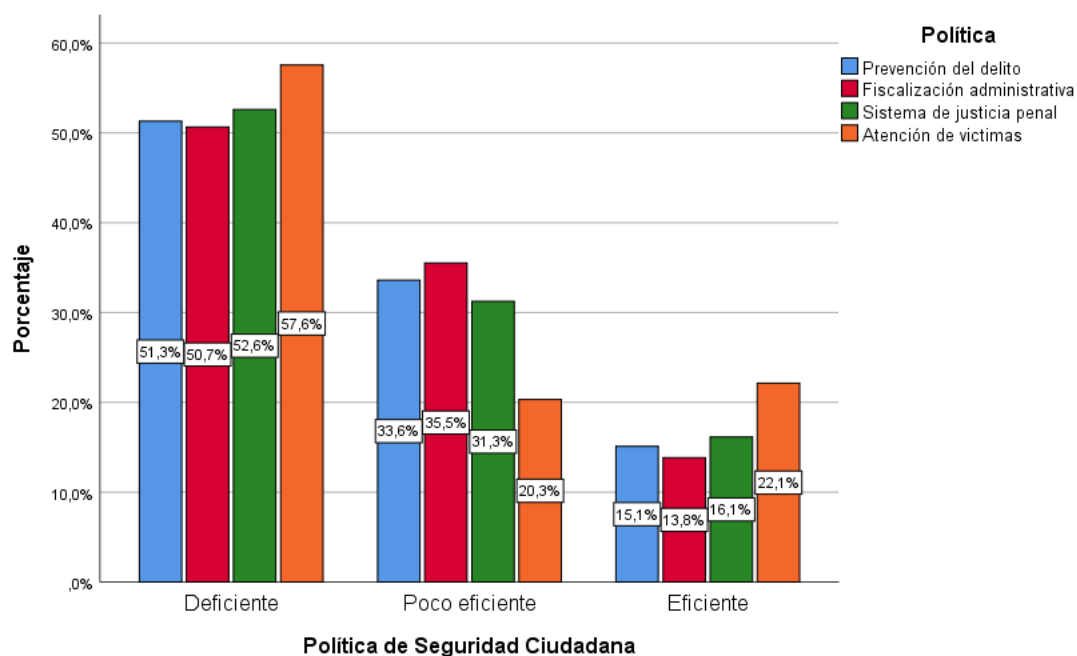


Figura 3: Niveles de las dimensiones.

Se observa que el 51,3% de la población del distrito de SMP que fueron encuestados, consideraron la dimensión de prevención de delito como deficiente, el 33,6% consideraron que es poco eficiente y el 15,1% que si son eficientes.

En lo que respecta a fiscalización administrativa, el 50,7% de los encuestados, manifestaron que es deficiente, el 35,5% que es poco eficiente; en cambio, un 13,8% de ellos consideraron que esta dimensión si son eficientes.

En lo que respecta al sistema de justicia penal, el 52,6% de los encuestados, manifestaron que es deficiente, el 31,3% que es poco eficiente; en cambio, un 16,1% de ellos consideraron que esta dimensión si son eficientes.

En lo que respecta a la atención de víctimas, el 57,6% de los encuestados, manifestaron que es deficiente, el 20,3% que es poco eficiente; en cambio, un 22,1% de ellos consideraron que esta dimensión si son eficientes.

3.1.3. Satisfacción de la población

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción de la población

	Nivel (Baremo)	Frecuencia	Porcentaje válido (%)
Válido	Baja 24-51	190	49,5
	Media 52-79	148	38,5
	Alta 80-108	46	12,0
	Total	384	100,0

Nota: Análisis Estadístico SPSS-V22 (2019).

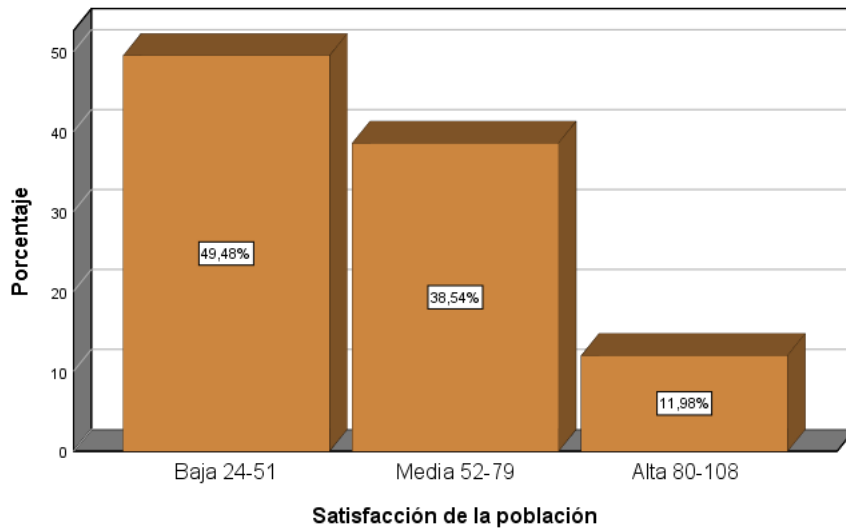


Figura 4: *Niveles de evaluación*

Se observa que el 49,5% de la población del distrito de SMP que fueron encuestados, se ubica en un nivel de satisfacción baja, el 38,5 corresponden a un nivel media. En cambio, el 12% de ellos se encuentran en un nivel alta.

3.1.4. Dimensiones de la satisfacción de la población

Tabla 12

Distribución de frecuencias de las dimensiones

Dimensiones		Recuento	% de N columnas
Gestión	Baja 6-12	192	50,0%
	Media 13-19	138	35,9%
	Alta 20-27	54	14,1%
Atención del personal	Baja 6-12	195	50,8%
	Media 13-19	138	35,9%
	Alta 20-27	51	13,3%
Accesibilidad	Baja 6-12	201	52,3%
	Media 13-19	128	33,3%
	Alta 20-27	55	14,3%
Tiempo	Baja 6-12	214	55,7%

Media 13-19	90	23,4%
Alta 20-27	80	20,8%

Nota: Análisis Estadístico SPSS-V22 (2019).

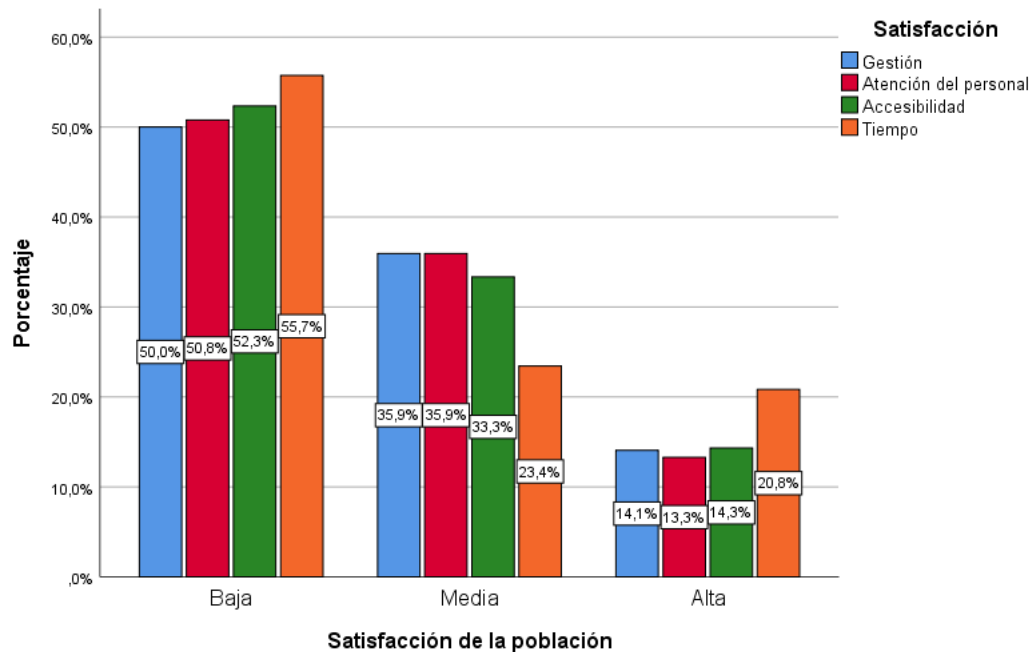


Figura 5: Niveles de las dimensiones

Respecto a la gestión, el 50,0% señalaron que se tiene un nivel bajo sobre la satisfacción con la gestión, un 35,9% consideraron que se tiene un nivel medio, y un 14,1% manifestaron que tiene un nivel alto.

Respecto a la atención del personal, el 50,8% señalaron que se tiene un nivel bajo sobre la satisfacción con la atención al personal, un 35,9% lo consideraron en un nivel medio, y un 13,3% la consideraron alta.

Respecto a la accesibilidad, el 52,2% señalaron que se tiene un nivel bajo sobre la satisfacción con la atención al personal, un 33,3% lo consideraron en un nivel medio, y un 14,4% la consideraron alta.

Respecto al tiempo, el 55,7% señalaron que se tiene un nivel bajo sobre la satisfacción con el tiempo, un 23,4% lo consideraron en un nivel medio, y un 20,8% la consideraron alta.

3.2. Resultados inferenciales

Nivel de confianza: $\alpha = 0,05$ y Nivel significancia: $\rho = 0.00$

Regla de decisión: Si $\rho \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $\rho < \alpha$, se rechaza H_0 .

Hipótesis general

H_0 : No existe una relación significativa entre política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

H_a : Existe relación significativa entre política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.932$). Asimismo, con un nivel de significancia de $\rho = 0.000$, menor a $0,05$. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Hipótesis específicas 1

H_0 : No existe relación significativa entre Prevención de Delito y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

H_a : Existe relación significativa entre Prevención de Delito y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.854$). Asimismo, con un nivel de significancia de $\rho = 0.000$, menor a $0,05$. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Hipótesis específicas 2

H_0 : No existe relación significativa entre Fiscalización Administrativa y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

H_a : Existe relación significativa entre Fiscalización Administrativa y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.825$). Asimismo, con un nivel de significancia de $\rho = 0.000$, menor a 0,05. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Hipótesis específicas 3

Ho: No existe relación significativa entre Sistema de Justicia Penal y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre Sistema de Justicia Penal y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.873$). Asimismo, con un nivel de significancia de $\rho = 0.000$, menor a 0,05. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Hipótesis específicas 4

Ho: No existe relación significativa entre la atención a las víctimas y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la atención a las víctimas y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.

Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable ($Rho = 0.746$). Asimismo, con un nivel de significancia de $\rho = 0.000$, menor a 0,05. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Tabla 13

Resumen de los resultados inferenciales

Correlaciones

			Política de Seguridad Ciudadana	Prevención de Delito	Fiscalización Administrativa	Sistema de Justicia Penal	Atención de víctimas	Satisfacción de la población
Rho de Spearman	Política de Seguridad Ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,858**	,835**	,869**	,739**	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Prevención de Delito	Coefficiente de correlación		1,000	,851**	,887**	,632**	,854**
		Sig. (bilateral)		.	,000	,000	,000	,000
	Fiscalización Administrativa	Coefficiente de correlación			1,000	,817**	,569**	,825**
		Sig. (bilateral)			.	,000	,000	,000
	Sistema de Justicia Penal	Coefficiente de correlación				1,000	,600**	,873**
		Sig. (bilateral)				.	,000	,000
	Atención de víctimas	Coefficiente de correlación					1,000	,746**
		Sig. (bilateral)					.	,000
	Satisfacción de la población	Coefficiente de correlación						1,000
		Sig. (bilateral)						.
		N	384	384	384	384	384	384

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

Grado de relación entre variables:

Conforme los resultados obtenidos, se realizó el estudio correlacional de las variables política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019, y se verificó la existencia de una correlación $Rho = 0.932$ entre las mencionadas variables; lo cual representa una relación positiva muy fuerte.

Decisión estadística:

Teniendo en cuenta que la significancia de $p = 0.000$, menor a $0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; por lo que, se concluye que, a mayor nivel de política de seguridad ciudadana, mayor será el nivel de satisfacción de la población según la percepción de los residentes en el distrito de San Martín de Porres.

IV. Discusión

De acuerdo a la hipótesis general se ha observado que, el 51,3% consideró que la política pública de seguridad ciudadana es deficiente, el 33,6,1% indica que el nivel es regular y solo el 15,1% señala que es eficiente. Dicho resultado guarda relación con el trabajo previo de Rivadeneyra (2015) que tuvo como objetivo principal discernir el trabajo articulado que se desarrolló entre la Municipalidad de SMP y las comisarías PNP bajo su jurisdicción para la ejecución.

Con respecto a la hipótesis específica primera, según la percepción de la población encuestada, el 51,3% consideraron un nivel deficiente sobre la prevención del delito, 33.6% consideraron que es un nivel regular y un 15.1% consideraron que se tiene un nivel eficiente. Dichos datos están en relación guardan relación con Calvo D. (2017), que tuvo como objetivo principal analizar los elementos que han generados un escaso liderazgo en el Gobierno Local de la referida municipalidad para efectuar una política pública, estrategias y plan de acción para la seguridad ciudadana. Se determinó que la municipalidad de San Juan de Miraflores durante el 2007-2009 no alcanzó con implementar una correcta política local de seguridad ciudadana debido a la falta de liderazgo por parte del alcalde y a su poca participación en las reuniones de Comité de CODISEC, en esta instancia participan todas instituciones públicas y la comunidad para diseñar, implementar y dar seguimiento a la política de seguridad. Asimismo, la política de seguridad no contaba con la planificación, presupuestos definidos y enfoque integral.

Con respecto a la hipótesis específica segunda, se verificó que, según la percepción de la población encuestada, el 50,7% refieren que la fiscalización administrativa del distrito es deficiente, el 35,5.8% lo consideran regular, y un 13,6% como eficiente. Estos datos guardan relación con el trabajo Ubillus J. (2016), elaboró un trabajo de investigación que tuvo como objetivo estudiar el concepto de la seguridad, la seguridad ciudadana en el Perú y su aplicación en el caso del Estado de Emergencia en la provincia constitucional del Callao, a fin de dar respuesta a la problemática si el Estado de Emergencia en el Callao es Convencional. Teniendo como metodología de dar al lector elementos que servirán como herramientas para utilizarlas al momento de resolver la problemática suscitada.

Con respecto a la hipótesis específica tercera, se observa que, del total de la población encuestada, el 52,6% considera en un nivel deficiente en el sistema de Justicia Penal, un 31.3% considera regular el Sistema de Justicia Penal, y un 16% considera eficiente el Sistema de Justicia Penal. Estos datos guardan relación con el trabajo Rodríguez C. (2018), elaboró una Tesis Doctoral que concierne al estudio a los procedimientos de implementación de políticas públicas de seguridad ciudadana en la ciudad de Bogotá-Colombia durante el periodo 1995-2015. Se logró evidenciar que la Política de Seguridad ha presentado una mejora y fortalecimiento a lo largo de varias administraciones, no obstante, se debe seguir delimitando y estandarizando procesos.

Con respecto a la hipótesis específica cuarta, se verificó que, del total de la población encuestada, el 57,6 % señala como deficiente el servicio de atención de víctimas, un 20.3% considera regular el sistema de atención de víctimas, y un 22.1% considera que brindan una asistencia eficiente. Estos datos guardan relación con el trabajo previo Halton A. (2017), elaboró un trabajo de investigación respecto a la seguridad ciudadana en Ecuador durante el 2012 al 2016; y el principal objetivo fue analizar la seguridad ciudadana y sus implicaciones y el bienestar de la sociedad, a través del enfoque constructivista de las ciencias políticas. Se concluyó que las políticas públicas del gobierno de Ecuador han alcanzado una mejora para ser considerada como un Estado de Bienestar o Buen Vivir, no obstante, los ciudadanos aún se encuentran insatisfechos y perciben una alta percepción de inseguridad.

V. Conclusiones

Primera:

La Política de Seguridad Ciudadana se relaciona la Satisfacción de la población, con un coeficiente de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.932$). Asimismo, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, menor a 0,05. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Segunda:

La Prevención de Delito se relaciona la Satisfacción de la población, con un coeficiente de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.854$). Asimismo, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, menor a 0,05. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Tercera:

La Fiscalización administrativa se relaciona la Satisfacción de la población, con un coeficiente de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.825$). Asimismo, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, menor a 0,05. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Cuarta:

El Sistema de Justicia Penal se relaciona la Satisfacción de la población, con un coeficiente de correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.873$). Asimismo, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, menor a 0,05. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Quinta:

La Atención de víctimas se relaciona, con un coeficiente de correlación positiva considerable ($Rho = 0.746$). Asimismo, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, menor a 0,05. Según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

VI. Recomendaciones

Primera:

Es necesario que se refuerce las políticas de seguridad a fin de resguardar y dar mejor calidad de servicio a la población por parte del Municipio. Para lo cual, deberán ser consideradas con mucho valor, siendo materia importante como plan de Gobierno, si ese así, debe ser llevado a cabo dentro de la Agencia de la Oficina; asimismo, esto conlleva a la prevención de delito en el distrito de SMP.

Los objetivos o ejes que establece en el Plan de Seguridad Ciudadana deben ser utilizados como tal en los Gobierno Local, en este caso la Municipalidad para la ejecución correspondiente; toda vez que esto ayudará a cumplir con los propósitos de la política de seguridad, y sobre salvaguardar la seguridad d en la población. Es decir que, se debe tratar conforme al referida Plan.

Segunda:

En cuanto a la prevención de delitos, la Municipalidad deberá reforzar sus mecanismos y acciones para concientizar a la población a través de diferentes charlas o eventos, a su vez esto se acercará más a la población y se podrá percibir la situación real de los ciudadanos.

Tercera:

Las agencias u oficinas que cuenta la Municipalidad, si bien es cierto se encuentra en distintas zonas para el alcance de la población, es necesario que, en las referidas zonas de atención al usuario, deben brindarse información sencilla y clara. Esto significa que se le debe brindar seguridad y confianza a la ciudadanía.

VII. Referencias

- American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bernal del Castillo, J. (2011). *Derecho penal comparado: La definición del delito en los sistemas de justicia penal*. España: Atelier Libros S.A.
- Bernal, C., (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice Hall.
- Cañas L. y Lozano Y. (2016). *Análisis y evaluación del diseño del programa Unidos por la seguridad y la convivencia Itagüí 2012- 2015*. (Tesis de postgrado). Universidad EAFIT. Colombia.
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*. 66 (1), 33-35. Recuperado de <https://search.proquest.com/>
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. México, D.F.: Díaz de Santos.
- Cotrina, P. (2012). *Manual de estilo de la Universidad César Vallejo*. Lima, Perú: Fondo Editorial UCV.
- Concepto.de. (2019). *Concepto de Tiempo*. Recuperado de <https://concepto.de/tiempo/>.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1>

- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service. *The Journal of Marketing*, 58 (1), 125-131. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/235361370>
- Cronin, J. J. Jr., Brady, M. K. & Hult, G. T. (2000). Assessing the determinants of consumer behavioral intentions in service environments: An investigation of a comprehensive model of the effects of quality, value, and satisfaction. *Journal of Retailing*, 76 (2), 193-218.
- Cotrina, P. (2012). *Manual de estilo de la Universidad César Vallejo*. Lima, Perú: Fondo Editorial UCV.
- Dávila J. y Flórez M. (2008). Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León, Núm. 2008, p. 105-128. Recuperado de <http://revpubli.unileon.es/>.
- Decreto Supremo N° 013-2019-IN que aprueba el *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018*.
- Díaz, A. y Luna, A. (2014). *Metodología de la investigación educativa*. México: Díaz de Santos.
- Eco, U. (2000). *Cómo se hace una tesis, técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura*. México: Ed. Gedisa.
- Figini, L. (2006). *Espacio libre de barreras: Diseño Universal*. (1ra ed.). Buenos Aires: Nobuko.
- Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.
- Halton, A. (2017). *Análisis de la seguridad ciudadana en Ecuador durante los años 2012-2016*. (Tesis de postgrado). Universidad de Los Hemisferios. Quito, Ecuador.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6^a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hu, H., J. Kandampully & Juwaheet, T. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction and image: An empirical study. *Journal of Services Industry*, 29(2), 111-125.
- Huergo, J. Los procesos de gestión. Recuperado de <http://servicios.abc.gov.ar/>.
- Kothari. C.R. (2004) *Research Methodology. Methods and Techniques*. *New Delhi: New age international Lmted, Publishers*. (2da ed.). Recuperado de: <https://goo.gl/4XYRa2>.
- Lahera, E. (2004). *Política y políticas públicas*. Santiago de Chile, Chile: Serie División de Desarrollo Social. Políticas Sociales.
- Ley N° 27933 (2003), Ley que aprueba la *Ley del sistema nacional de seguridad ciudadana y regula la cooperación de la PNP con las municipalidades para fortalecer el sistema de seguridad ciudadana*.
- Lima como Vamos. (2018). *Encuesta Lima 2018. IX Informe de percepción sobre calidad de vida*. Recuperado de <http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2018/12/EncuestaLimaComoVamos2018.pdf>.
- Luna, C. Yengle, C. Duran, K. Luján, G. Santa Cruz, F. y Aldave, R. (2017). *Orientaciones para elaborar una tesis*. Trujillo, Perú: Editorial UCV.
- Martínez Muñoz, Larisa (2007). *Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente, Documento, Universidad de la habana*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ciel>
- Municipalidad de San Martín de Porres (2018). *Plan Local de Seguridad Ciudadana 2018-SMP*. Perú.

- Parasuraman, A. Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Retailing*, 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A. Zeithalm, V. & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-37.
- Parasuraman, A. Zeithalm, V. & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Retailing*, 58 (1), 111-124.
- Preciado, A. (2015). *Análisis de la formulación de la política pública de seguridad y convivencia de Medellín 2015-2025*. (Tesis de postgrado). Universidad EAFIT. Colombia.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>.
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Canales de Documentación, 2, 139 – 153.
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*.
- Rivadeneira Durán, J. R. (2015). *La coordinación entre el gobierno local y la comisaría PNP en la implementación de la política pública de Seguridad Ciudadana en el distrito de SMP durante el año 2014*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Rodríguez, C. *Análisis de la implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Bogotá (1995-2015)*, (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Rodríguez, J. (2006). *Manual de Victimología*. España: Tirant lo Blanch, p. 407-438.

- Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (2012). *Compendio de normas legales - Seguridad ciudadana*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Supo, J. (2014). *Como empezar una tesis*. Lima, Perú: Bioestadístico EIRL.
- Tamayo, M. (1997). *El análisis de las políticas*. España: La Nueva Administración Pública, Alianza Universidad Madrid.
- Urbina, J. (2017). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. (9na ed.). Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Viveros F., S. (Ed). (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (M. Chávez M., trad.). México D.F.: Espasa Calpe.
- Yslado Rodríguez, M. C. (2019). Nivel de eficacia de las políticas públicas locales de seguridad ciudadana en el distrito de Florencia de Mora, 2016 – 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima, Perú: Manual electrónico.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. Boston, MA, McGraw-Hill Irwin.
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence*. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. (2da ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Zeithaml, V. Bitner M. y Gremler, D. (2010). *Services Marketing Strategy*. *Journal of Marketing*.

Zevallos, N. y Mujica, J. (2016). *Seguridad ciudadana*. Escuela de Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Consorcio de Investigación Económica y Social. Recuperado de <http://www.cies.org.pe/>.

Anexo 1

Matriz de consistencia							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la Política de Seguridad Ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la Prevención de Delito y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Fiscalización Administrativa y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema de Justicia Penal y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la atención a las víctimas y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre Política de Seguridad Ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre Prevención de Delito y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre Fiscalización Administrativa y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre Sistema de Justicia Penal y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la atención a las víctimas y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre Política de Seguridad Ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre Prevención de Delito y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre Fiscalización Administrativa y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre Sistema de Justicia Penal y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre la atención a las víctimas y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019.</p>	Variable 1: Política de Seguridad Ciudadana				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Prevención de Delito	Sensibilización	1 – 3	Nunca Casi nunca A veces Siempre	Deficiente (6 – 11) Regular (12 – 18) Eficiente (19 – 25)
				Prevención	4 – 6		
			Fiscalización Administrativa	Fiscalización	7 – 9		
				Operativos	10 – 12		
			Sistema de Justicia Penal	Defensa Pública	13 – 15		
				Reinserción Social	16 – 18		
			Atención de víctimas	Asistencia	19 – 21		
				Atención	22 – 24		
			Variable 2: Satisfacción de la población				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Gestión	Trámites	1 – 3	Nunca Casi nunca A veces Siempre	Deficiente (6 – 11) Regular (12 – 18) Eficiente (19 – 25)			
	Transparencia	4 – 6					
Atención del personal	Empatía	7 – 9					
	Desempeño	10 – 12					
Accesibilidad	Disponibilidad	13 – 15					
	Canales de atención	16 – 18					
Tiempo	Plazos	19 – 21					
	Oportuno	22 – 24					

Anexo 2



CUESTIONARIO: POLÍTICA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Estimado(a), este cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de percepción de la población sobre la política de seguridad ciudadana en el distrito de San Martín de Porres.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas, las cuales deberá usted responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: PREVENCIÓN DEL DELITO					
	INDICADOR: PREVENCIÓN					
01	La Municipalidad implementa acciones preventivas en casos de riesgo de violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes en las zonas con altos índices de violencia.					
02	La Municipalidad crea comunidades para la prevención del consumo de drogas.					
03	La Municipalidad implementa medidas para prevenir y sancionar a nivel local el acoso sexual en espacios públicos.					
	INDICADOR: PROGRAMAS					
04	La Municipalidad implementa el Programa de desarrollo de protección familiar para evitar violencia sexual en niños, niñas y adolescentes.					
05	La Municipalidad implementa el Plan Estratégico Vecindario Seguro-patrullaje preventivo por Sectores bajo el enfoque de policía comunitario en comisarías básicas.					
06	La Municipalidad implementa la Estrategia Multisectorial Barrio Seguro en territorios vulnerables a la violencia.					
	DIMENSIÓN: FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA					
	INDICADOR: FISCALIZACIÓN					

07	La Municipalidad fiscaliza para verificar que los espectáculos públicos no deportivos y de entretenimiento cuenten con las garantías correspondientes.					
08	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de atención en establecimientos autorizados de venta de licor.					
09	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de apertura y cierre de discotecas, bares, pubs y establecimientos con giros comerciales afines.					
	INDICADOR: OPERATIVOS					
10	La Municipalidad implementa operativos conjuntos entre la Policía Nacional del Perú y Fiscalía a mercados de objetos robados, contrabando y piratería.					
11	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público e interprovincial de pasajeros.					
12	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización contra el consumo de alcohol en la vía pública.					
	DIMENSIÓN: SISTEMA DE JUSTICIA PENAL					
	INDICADOR: DEFENSA PÚBLICA					
13	La Municipalidad implementa el Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo.					
14	La Municipalidad implementa programa de intervención psicosocial y de recuperación a víctimas, testigos y familiares de víctimas de la violencia.					
15	La Municipalidad implementa Campañas de Defensa Pública.					
	INDICADOR: REINSERCIÓN SOCIAL					
16	La Municipalidad implementa servicios de atención para personas agresoras, a través de los Centros de Atención Institucional.					
17	La Municipalidad promueve el Programa de reinserción social de jóvenes en tratamiento por adicción al consumo de drogas y alcoholismo.					
18	La Municipalidad implementa servicios de tratamiento de reinserción social de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo.					
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DE VICTIMAS					VALORACIÓN
	INDICADOR: ASISTENCIA					
19	La Municipalidad brinda contención, asistencia integral y orientación jurídica a las personas que hayan sido víctimas de delitos graves.					
20	La Municipalidad cuenta con un equipo interdisciplinario de abogados, psicólogos y trabajadores sociales para abordar problemáticas de índole delincencial o que generen situaciones traumáticas para las víctimas y sus familiares.					
21	¿La Municipalidad brinda atención a víctimas de trata de personas?					
	INDICADOR: ATENCIÓN					
22	La Municipalidad establece programas de apoyo psicológico a víctimas durante el proceso de denuncia e investigación.					

23	La Municipalidad proporciona atención a los ciudadanos en situación de mayor vulnerabilidad que resulten víctimas de la inseguridad ciudadana.					
24	La Municipalidad desarrolla a través del Programa de Salud Mental Atenciones Personalizadas a través del Consultorio Psicológico en prevención de toda conducta de riesgo que atente con el bienestar psicológico y emocional del individuo.					

Muchas gracias

Anexo 3



CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN

Estimado(a), este cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

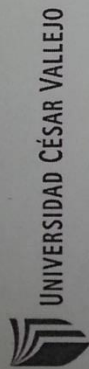
Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas, las cuales deberá usted responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: GESTIÓN					
	INDICADOR: TRÁMITES					
01	Los procedimientos de atención y tramites que solicita a la Municipalidad de SMP es sencillo.					
02	Usted puede acceder fácilmente a reclamar, quejarse o hacer sugerencias ante la Municipalidad de SMP.					
03	El personal de la Municipalidad de SMP tiene la actitud y predisposición para atenderlo.					
	INDICADOR: TRANSPARENCIA					
04	La Municipalidad de SMP cuenta con una administración moderna y transparente.					
05	El personal de la Municipalidad de SMP le brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios.					
06	Usted puede ejercer su derecho de acceso a la información pública sin inconvenientes ante la Municipalidad de SMP.					
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DEL PERSONAL					
	INDICADOR: EMPATÍA					

07	El personal de la Municipalidad de SMP está con la actitud y predisposición para atenderlo.					
08	El personal de la Municipalidad de SMP utiliza un lenguaje sencillo y claro.					
09	Usted tiene confianza en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de SMP.					
	INDICADOR: DESEMPEÑO					
10	El personal de la Municipalidad de SMP posee los conocimientos y capacidades necesarios para absolver sus dudas y/o consultas.					
11	El personal de la Municipalidad de SMP demuestra interés y buen trato para atenderlo.					
12	Los servicios prestados por la Municipalidad de SMP se ajustan a sus necesidades.					
	DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD					
	INDICADOR: DISPONIBILIDAD					
13	La Municipalidad de SMP ofrece horarios convenientes para la atención al público.					
14	El personal de la Municipalidad de SMP demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas.					
15	El personal de la Municipalidad de SMP se adapta a sus necesidades como usuario.					
	INDICADOR: CANALES DE ATENCIÓN					
16	Usted puede comunicarse fácilmente vía telefónica a la Municipalidad de SMP para realizar consultas y solicitudes.					
17	La Municipalidad de SMP implementa el servicio de atención virtual al ciudadano.					
18	Las Agencias de la Municipalidad de SMP brindan información pertinente conforme a sus requerimientos.					
	DIMENSIÓN: TIEMPO					
	INDICADOR: PLAZOS					
19	La Municipalidad de SMP implementa herramientas informáticas para agilizar los plazos de atención de trámites.					
20	La Municipalidad de SMP implementa áreas para la mejora y simplificación de procesos administrativos.					
21	El personal de la Municipalidad de SMP actúan de manera rápida para solucionar sus solicitudes y/o problemas.					
	INDICADOR: OPORTUNO					
22	El personal de la Municipalidad de SMP está dispuesto a absolver sus consultas de forma oportuna.					
23	El personal de la Municipalidad de SMP emplea mucho tiempo durante la atención al usuario.					
24	Usted se encuentra satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido.					

Muchas gracias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PREVENCIÓN DEL DELITO							
1	La Municipalidad implementa acciones preventivas en casos de riesgo de violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes en las zonas con altos índices de violencia.	✓		✓		✓		
2	La Municipalidad crea comunidades para la prevención del consumo de drogas.	✓		✓		✓		
3	La Municipalidad implementa medidas para prevenir y sancionar a nivel local el acoso sexual en espacios públicos.	✓		✓		✓		
4	La Municipalidad implementa el Programa de desarrollo de protección familiar para evitar violencia sexual en niños, niñas y adolescentes.	✓		✓		✓		
5	La Municipalidad implementa el Plan Estratégico Vecindario Seguro-patrullaje preventivo por Sectores bajo el enfoque de policía comunitario en comisarías básicas.	✓		✓		✓		
6	La Municipalidad implementa la Estrategia Multisectorial Barrio Seguro en territorios vulnerables a la violencia.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La Municipalidad fiscaliza para verificar que los espectáculos públicos no deportivos y de entretenimiento cuenten con las garantías correspondientes.	✓		✓		✓		
8	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de atención en establecimientos autorizados de venta de licor.	✓		✓		✓		
9	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de apertura y cierre de discotecas, bares, pubs y establecimientos con giros comerciales afines.	✓		✓		✓		
10	La Municipalidad implementa operativos conjuntos entre la Policía Nacional del Perú y Fiscalía a mercados de objetos robados, contrabando y piratería.	✓		✓		✓		
11	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público e interprovincial de pasajeros.	✓		✓		✓		
12	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización contra el consumo de alcohol en la vía pública.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: SISTEMA DE JUSTICIA PENAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Municipalidad implementa el Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo.	✓		✓		✓		
14	La Municipalidad implementa programa de intervención psicosocial y de recuperación a víctimas, testigos y familiares de víctimas de la violencia.	✓		✓		✓		
15	La Municipalidad implementa Campañas de Defensa Pública.	✓		✓		✓		
16	La Municipalidad implementa servicios de atención para personas agresoras, a través de los Centros de Atención Institucional.	✓		✓		✓		
17	La Municipalidad promueve el Programa de reinserción social de jóvenes en tratamiento por adicción al consumo de drogas y alcoholismo.	✓		✓		✓		

18	La Municipalidad implementa servicios de tratamiento de reinserción social de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo.	✓							
19	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DE VICTIMAS La Municipalidad brinda contención, asistencia integral y orientación jurídica a las personas que hayan sido víctimas de delitos graves.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	La Municipalidad cuenta con un equipo interdisciplinario de abogados, psicólogos y trabajadores sociales para abordar problemáticas de índole delictual o que generen situaciones traumáticas para las víctimas y sus familiares.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	¿La Municipalidad brinda atención a víctimas de trata de personas?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	La Municipalidad establece programas de apoyo psicológico a víctimas durante el proceso de denuncia e investigación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	La Municipalidad proporciona atención a los ciudadanos en situación de mayor vulnerabilidad que resulten víctimas de la inseguridad ciudadana.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	La Municipalidad desarrolla a través del Programa de Salud Mental Atenciones Personalizadas a través del Consultorio Psicológico en prevención de toda conducta de riesgo que atente con el bienestar psicológico y emocional del individuo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA

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

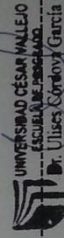
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Ulises Córdoba García DNI: 06658910

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

- 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, exacto y directo.

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

18 de Mayo del 2019.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Escuela de Psicología
Dr. Ulises Córdoba García

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN Los procedimientos de atención y tramites que solicita a la Municipalidad de SMP es sencillo.	✓		✓		✓		
2	Usted puede acceder fácilmente a reclamar, quejarse o hacer sugerencias ante la Municipalidad de SMP.	✓		✓		✓		
3	El personal de la Municipalidad de SMP tiene la actitud y predisposición para atenderlo.	✓		✓		✓		
4	La Municipalidad de SMP cuenta con una administración moderna y transparente.	✓		✓		✓		
5	El personal de la Municipalidad de SMP le brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios.	✓		✓		✓		
6	Usted puede ejercer su derecho de acceso a la información pública sin inconvenientes ante la Municipalidad de SMP.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DEL PERSONAL	SI	No	SI	No	SI	No	
7	El personal de la Municipalidad de SMP está con la actitud y predisposición para atenderlo.	✓		✓		✓		
8	El personal de la Municipalidad de SMP utiliza un lenguaje sencillo y claro.	✓		✓		✓		
9	Usted tiene confianza en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de SMP.	✓		✓		✓		
10	El personal de la Municipalidad de SMP posee los conocimientos y capacidades necesarios para absolver sus dudas y/o consultas.	✓		✓		✓		
11	El personal de la Municipalidad de SMP demuestra interés y buen trato para atenderlo.	✓		✓		✓		
12	Los servicios prestados por la Municipalidad de SMP se ajustan a sus necesidades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
13	La Municipalidad de SMP ofrece horarios convenientes para la atención al público.	✓		✓		✓		
14	El personal de la Municipalidad de SMP demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		
15	El personal de la Municipalidad de SMP se adapta a sus necesidades como usuario.	✓		✓		✓		
16	Usted puede comunicarse fácilmente vía telefónica a la Municipalidad de SMP para realizar consultas y solicitudes.	✓		✓		✓		
17	La Municipalidad de SMP implementa el servicio de atención virtual al ciudadano.	✓		✓		✓		
18	Las Agencias de la Municipalidad de SMP brindan información pertinente conforme a sus requerimientos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: TIEMPO	SI	No	SI	No	SI	No	
19	La Municipalidad de SMP implementa herramientas informáticas para agilizar los plazos de atención de trámites.	✓		✓		✓		
20	La Municipalidad de SMP implementa áreas para la mejora y simplificación de procesos administrativos.	✓		✓		✓		
21	El personal de la Municipalidad de SMP actúan de manera rápida para solucionar sus solicitudes y/o problemas.	✓		✓		✓		

22	El personal de la Municipalidad de SMP está dispuesto a absolver sus consultas de forma oportuna.	✓	✓	✓	✓
23	El personal de la Municipalidad de SMP emplea mucho tiempo durante la atención al usuario.	✓	✓	✓	✓
24	Usted se encuentra satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido.	✓	✓	✓	✓


Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Ulises CONDORUA GARCIA DNI: 06658910

Especialidad del validador: METEOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

18 de Mayo del 2019


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dr. Ulises Condorua Garcia
 Experto Informante

Firma del Experto Informante.



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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PREVENCIÓN DEL DELITO							
1	La Municipalidad implementa acciones preventivas en casos de riesgo de violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes en las zonas con altos índices de violencia.	✓		✓		✓		
2	La Municipalidad crea comunidades para la prevención del consumo de drogas.	✓		✓		✓		
3	La Municipalidad implementa medidas para prevenir y sancionar a nivel local el acoso sexual en espacios públicos.	✓		✓		✓		
4	La Municipalidad implementa el Programa de desarrollo de protección familiar para evitar violencia sexual en niños, niñas y adolescentes.	✓		✓		✓		
5	La Municipalidad implementa el Plan Estratégico Vecindario Seguro-patrullaje preventivo por Sectores bajo el enfoque de policía comunitario en comisarías básicas.	✓		✓		✓		
6	La Municipalidad implementa la Estrategia Multisectorial Barrio Seguro en territorios vulnerables a la violencia.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La Municipalidad fiscaliza para verificar que los espacios públicos no deportivos y de entretenimiento cuenten con las garantías correspondientes.	✓		✓		✓		
8	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de atención en establecimientos autorizados de venta de licor.	✓		✓		✓		
9	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de apertura y cierre de discotecas, bares, pubs y establecimientos con giros comerciales afines.	✓		✓		✓		
10	La Municipalidad implementa operativos conjuntos entre la Policía Nacional del Perú y Fiscalía a mercados de objetos robados, contrabando y piratería.	✓		✓		✓		
11	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público e interprovincial de pasajeros.	✓		✓		✓		
12	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización contra el consumo de alcohol en la vía pública.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: SISTEMA DE JUSTICIA PENAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Municipalidad implementa el Protocolo Interinstitucional de Acción Frente al Femenicidio, Tentativa de Femenicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo.	✓		✓		✓		
14	La Municipalidad implementa programa de intervención psicosocial y de recuperación a víctimas, testigos y familiares de víctimas de la violencia.	✓		✓		✓		
15	La Municipalidad implementa Campañas de Defensa Pública.	✓		✓		✓		
16	La Municipalidad implementa servicios de atención para personas agresoras, a través de los Centros de Atención Institucional.	✓		✓		✓		
17	La Municipalidad promueve el Programa de reinserción social de jóvenes en tratamiento por adicción al consumo de drogas y alcoholismo.	✓		✓		✓		

18	La Municipalidad implementa servicios de tratamiento de reinserción social de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo.								
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DE VÍCTIMAS	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
19	La Municipalidad brinda contención, asistencia integral y orientación jurídica a las personas que hayan sido víctimas de delitos graves.	✓		✓		✓		✓	
20	La Municipalidad cuenta con un equipo interdisciplinario de abogados, psicólogos y trabajadores sociales para abordar problemáticas de índole delincinencial o que generen situaciones traumáticas para las víctimas y sus familiares.	✓		✓		✓		✓	
21	¿La Municipalidad brinda atención a víctimas de trata de personas?	✓		✓		✓		✓	
22	La Municipalidad establece programas de apoyo psicológico a víctimas durante el proceso de denuncia e investigación.	✓		✓		✓		✓	
23	La Municipalidad proporciona atención a los ciudadanos en situación de mayor vulnerabilidad que resulten víctimas de la inseguridad ciudadana.	✓		✓		✓		✓	
24	La Municipalidad desarrolla a través del Programa de Salud Mental Atenciones Personalizadas a través del Consultorio Psicológico en prevención de toda conducta de riesgo que atente con el bienestar psicológico y emocional del individuo.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: *Melgorto L. Rodríguez Ríos* DNI: *21069112*

Especialidad del validador: *Psicología Educativa y Tutorial*

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, exacto y directo.

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

18 de *mayo* del 20*19*

.....
M. Rodríguez

 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN							
1	Los procedimientos de atención y tramites que solicita a la Municipalidad de SMP es sencillo.	✓				✓		
2	Usted puede acceder fácilmente a reclamar, quejarse o hacer sugerencias ante la Municipalidad de SMP.	✓				✓		
3	El personal de la Municipalidad de SMP tiene la actitud y predisposición para atenderlo.	✓				✓		
4	La Municipalidad de SMP cuenta con una administración moderna y transparente.	✓				✓		
5	El personal de la Municipalidad de SMP le brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios.	✓				✓		
6	Usted puede ejercer su derecho de acceso a la información pública sin inconvenientes ante la Municipalidad de SMP.	✓				✓		
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DEL PERSONAL	SI	No	SI	No	SI	No	
7	El personal de la Municipalidad de SMP está con la actitud y predisposición para atenderlo.	✓				✓		
8	El personal de la Municipalidad de SMP utiliza un lenguaje sencillo y claro.	✓				✓		
9	Usted tiene confianza en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de SMP.	✓				✓		
10	El personal de la Municipalidad de SMP posee los conocimientos y capacidades necesarios para absolver sus dudas y/o consultas.	✓				✓		
11	El personal de la Municipalidad de SMP demuestra interés y buen trato para atenderlo.	✓				✓		
12	Los servicios prestados por la Municipalidad de SMP se ajustan a sus necesidades.	✓				✓		
	DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD	SI	No	SI	No	SI	No	
13	La Municipalidad de SMP ofrece horarios convenientes para la atención al público.	✓				✓		
14	El personal de la Municipalidad de SMP demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas.	✓				✓		
15	El personal de la Municipalidad de SMP se adapta a sus necesidades como usuario.	✓				✓		
16	Usted puede comunicarse fácilmente vía telefónica a la Municipalidad de SMP para realizar consultas y solicitudes.	✓				✓		
17	La Municipalidad de SMP implementa el servicio de atención virtual al ciudadano.	✓				✓		
18	Las Agencias de la Municipalidad de SMP brindan información pertinente conforme a sus requerimientos.	✓				✓		
	DIMENSIÓN: TIEMPO	SI	No	SI	No	SI	No	
19	La Municipalidad de SMP implementa herramientas informáticas para agilizar los plazos de atención de trámites.	✓				✓		
20	La Municipalidad de SMP implementa áreas para la mejora y simplificación de procesos administrativos.	✓				✓		
21	El personal de la Municipalidad de SMP actúan de manera rápida para solucionar sus solicitudes y/o problemas.	✓				✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

22	El personal de la Municipalidad de SMP está dispuesto a absolver sus consultas de forma oportuna.	✓		✓		
23	El personal de la Municipalidad de SMP emplea mucho tiempo durante la atención al usuario.	✓		✓		
24	Usted se encuentra satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido.	✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Abx. suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Milobantos Borja Rodríguez Paredes DNI: 2.106.912

Especialidad del validador: Psicología Educativa y Tutorial

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, exacto y directo.

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

18 de mayo del 2019

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN							
1	Los procedimientos de atención y trámites que solicita a la Municipalidad de SMP es sencillo.	✓		✓		✓		
2	Usted puede acceder fácilmente a reclamar, quejarse o hacer sugerencias ante la Municipalidad de SMP.	✓		✓		✓		
3	El personal de la Municipalidad de SMP tiene la actitud y predisposición para atenderlo.	✓		✓		✓		
4	La Municipalidad de SMP cuenta con una administración moderna y transparente.	✓		✓		✓		
5	El personal de la Municipalidad de SMP le brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios.	✓		✓		✓		
6	Usted puede ejercer su derecho de acceso a la información pública sin inconvenientes ante la Municipalidad de SMP.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DEL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal de la Municipalidad de SMP está con la actitud y predisposición para atenderlo.	✓		✓		✓		
8	El personal de la Municipalidad de SMP utiliza un lenguaje sencillo y claro.	✓		✓		✓		
9	Usted tiene confianza en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de SMP.	✓		✓		✓		
10	El personal de la Municipalidad de SMP posee los conocimientos y capacidades necesarios para resolver sus dudas y/o consultas.	✓		✓		✓		
11	El personal de la Municipalidad de SMP demuestra interés y buen trato para atenderlo.	✓		✓		✓		
12	Los servicios prestados por la Municipalidad de SMP se ajustan a sus necesidades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Municipalidad de SMP ofrece horarios convenientes para la atención al público.	✓		✓		✓		
14	El personal de la Municipalidad de SMP demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		
15	El personal de la Municipalidad de SMP se adapta a sus necesidades como usuario.	✓		✓		✓		
16	Usted puede comunicarse fácilmente vía telefónica a la Municipalidad de SMP para realizar consultas y solicitudes.	✓		✓		✓		
17	La Municipalidad de SMP implementa el servicio de atención virtual al ciudadano.	✓		✓		✓		
18	Las Agencias de la Municipalidad de SMP brindan información pertinente conforme a sus requerimientos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: TIEMPO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La Municipalidad de SMP implementa herramientas informáticas para agilizar los plazos de atención de trámites.	✓		✓		✓		
20	La Municipalidad de SMP implementa áreas para la mejora y simplificación de procesos administrativos.	✓		✓		✓		
21	El personal de la Municipalidad de SMP actúan de manera rápida para solucionar sus solicitudes y/o problemas.	✓		✓		✓		

22	El personal de la Municipalidad de SMP está dispuesto a absolver sus consultas de forma oportuna.	✓	✓	✓	
23	El personal de la Municipalidad de SMP emplea mucho tiempo durante la atención al usuario.	✓	✓	✓	
24	Usted se encuentra satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

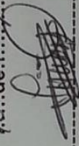
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Saido Junior Bravo Hayales DNI: 21134641

Especialidad del validador: S. Metodología de Investigaciones

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

R. de 12 de mayo del 2018



 Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: PREVENCIÓN DEL DELITO La Municipalidad implementa acciones preventivas en casos de riesgo de violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes en las zonas con altos índices de violencia.	✓		✓		✓		
2	La Municipalidad crea comunidades para la prevención del consumo de drogas.	✓		✓		✓		
3	La Municipalidad implementa medidas para prevenir y sancionar a nivel local el acoso sexual en espacios públicos.	✓		✓		✓		
4	La Municipalidad implementa el Programa de desarrollo de protección familiar para evitar violencia sexual en niños, niñas y adolescentes.	✓		✓		✓		
5	La Municipalidad implementa el Plan Estratégico Vecindario Seguro-patrullaje preventivo por Sectores bajo el enfoque de policía comunitario en comisarías básicas.	✓		✓		✓		
6	La Municipalidad implementa la Estrategia Multisectorial Barrio Seguro en territorios vulnerables a la violencia.	✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN: FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA La Municipalidad fiscaliza para verificar que los espectáculos públicos no deportivos y de entretenimiento cuenten con las garantías correspondientes.	SI	No	SI	No	SI	No	
8	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de atención en establecimientos autorizados de venta de licor.	✓		✓		✓		
9	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de apertura y cierre de discotecas, bares, pubs y establecimientos con giros comerciales afines.	✓		✓		✓		
10	La Municipalidad implementa operativos conjuntos entre la Policía Nacional del Perú y Fiscalía a mercados de objetos robados, contrabando y piratería.	✓		✓		✓		
11	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público e interprovincial de pasajeros.	✓		✓		✓		
12	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización contra el consumo de alcohol en la vía pública.	✓		✓		✓		
13	DIMENSIÓN: SISTEMA DE JUSTICIA PENAL La Municipalidad implementa el Protocolo Intermunicipal de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo.	SI	No	SI	No	SI	No	
14	La Municipalidad implementa programa de intervención psicosocial y de recuperación a víctimas, testigos y familiares de víctimas de la violencia.	✓		✓		✓		
15	La Municipalidad implementa Campañas de Defensa Pública.	✓		✓		✓		
16	La Municipalidad implementa servicios de atención para personas agresoras, a través de los Centros de Atención Institucional.	✓		✓		✓		
17	La Municipalidad promueve el Programa de reinserción social de jóvenes en tratamiento por adicción al consumo de drogas y alcoholismo.	✓		✓		✓		

22	El personal de la Municipalidad de SMP está dispuesto a absolver sus consultas de forma oportuna.	✓	✓	✓
23	El personal de la Municipalidad de SMP emplea mucho tiempo durante la atención al usuario.	✓	✓	✓
24	Usted se encuentra satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido.	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Suido Junior Bravo Huayrales DNI: 2.1134644

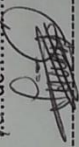
Especialidad del validador: S. Metodología de Investigaciones

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, exacto y directo.

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

R. de 2019 del 20 de 2019


Firma del Experto Informante.

Anexo 6

Fiabilidad

[ConjuntoDatos2]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	24

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
  
```

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

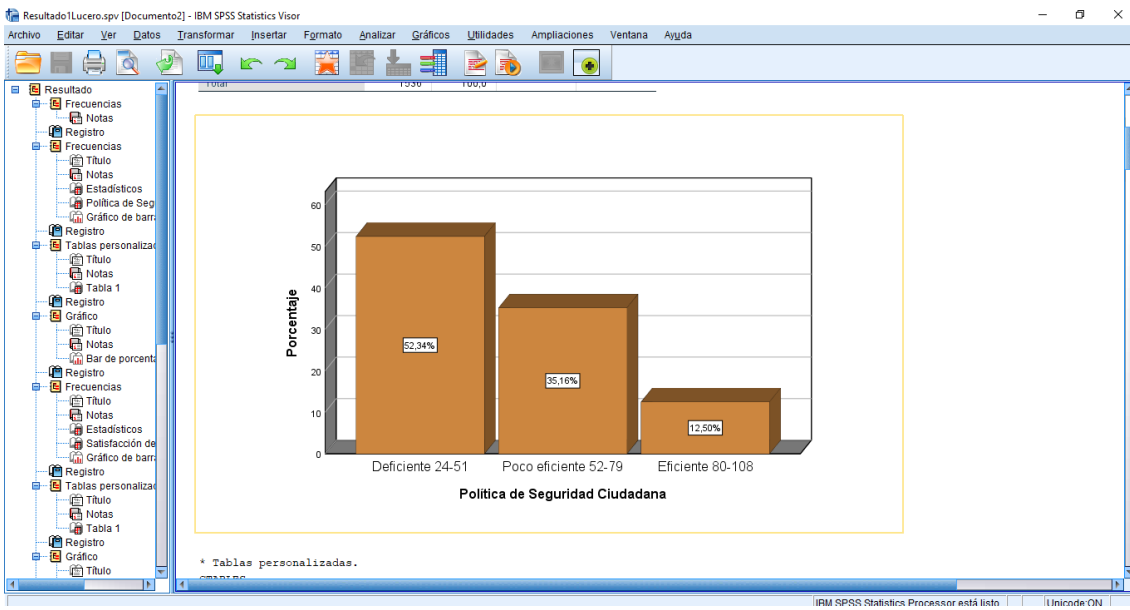
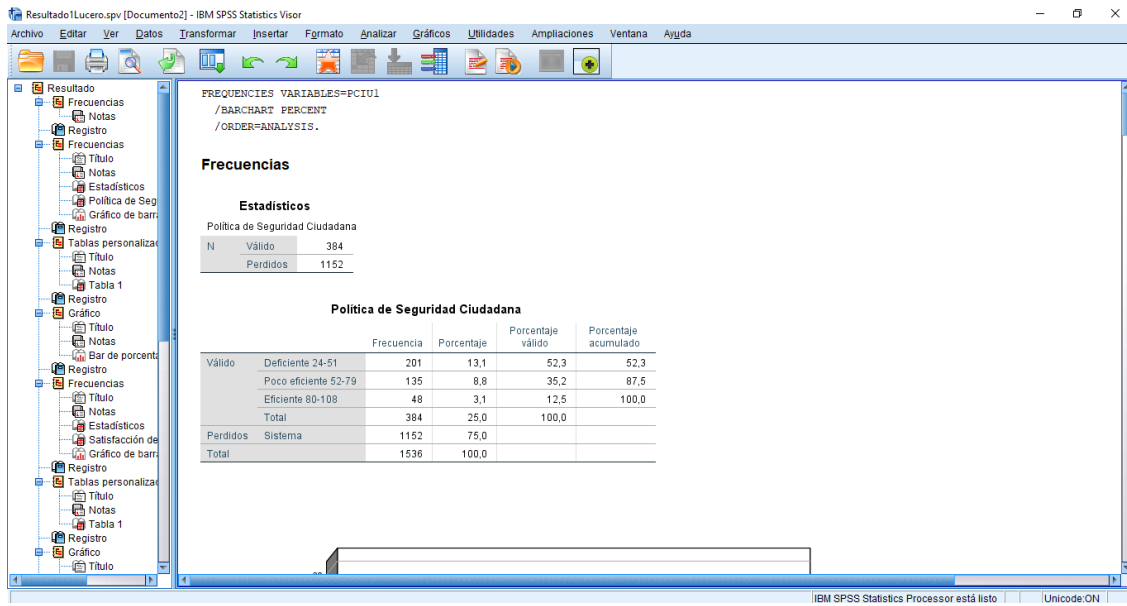
Resumen de procesamiento de casos

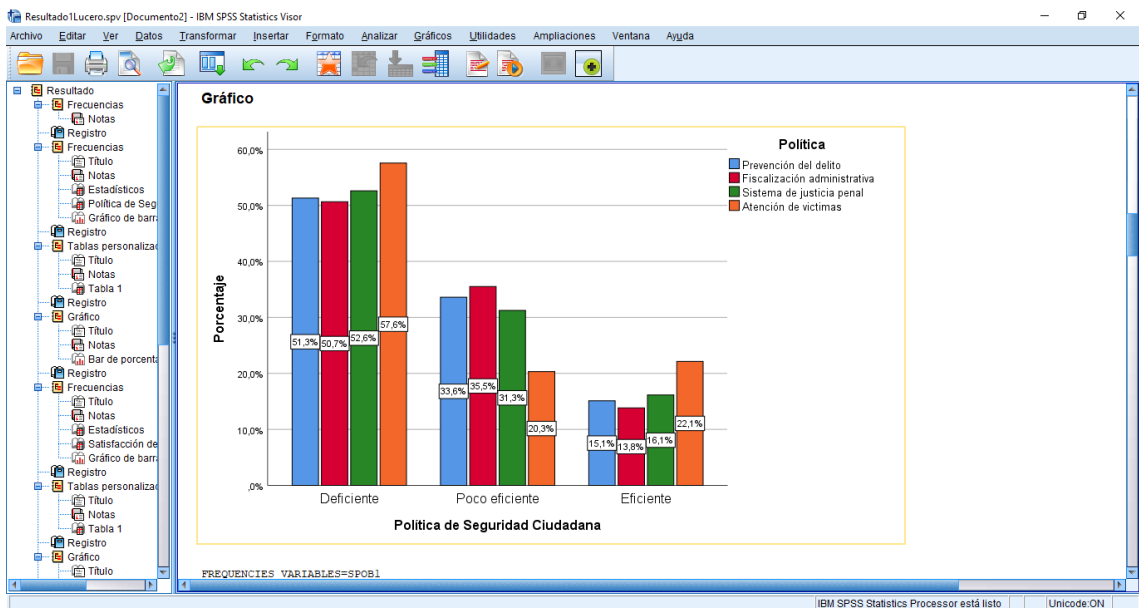
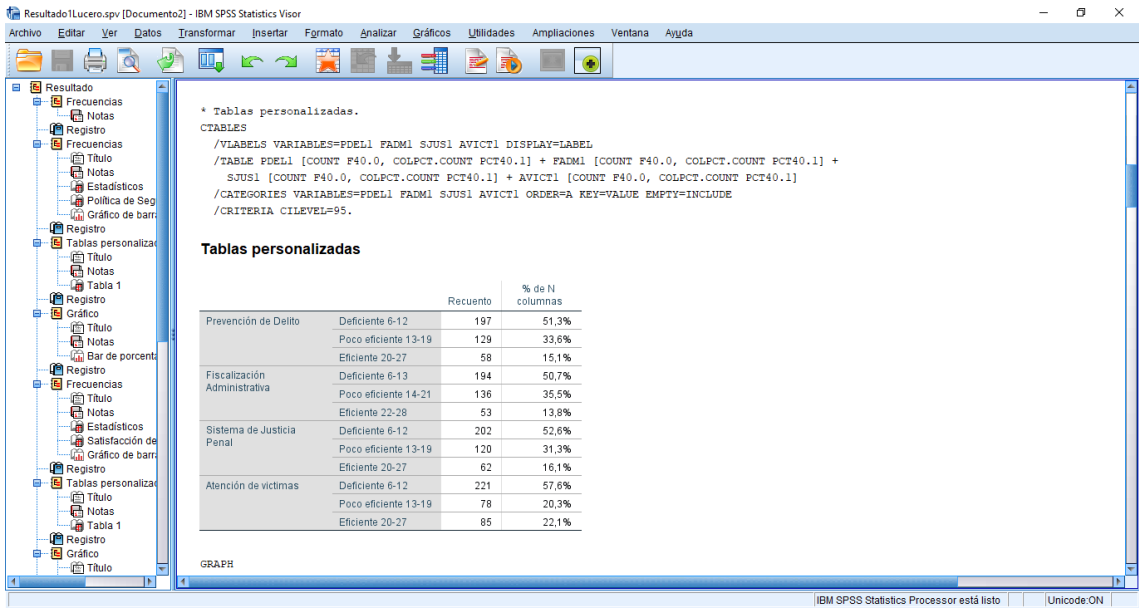
Casos	Válido	N	%
	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

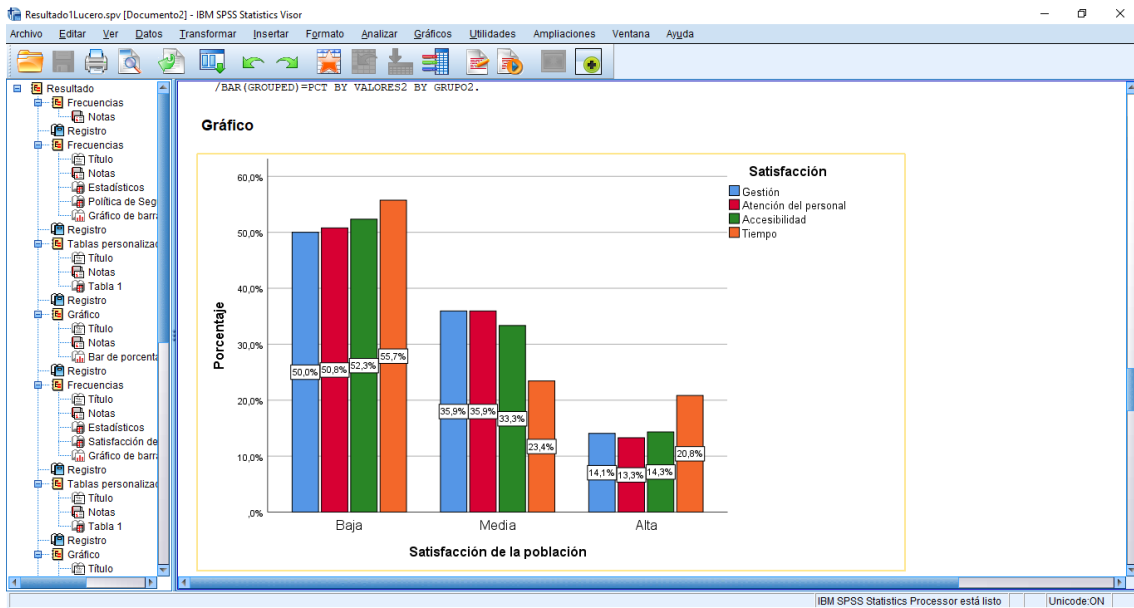
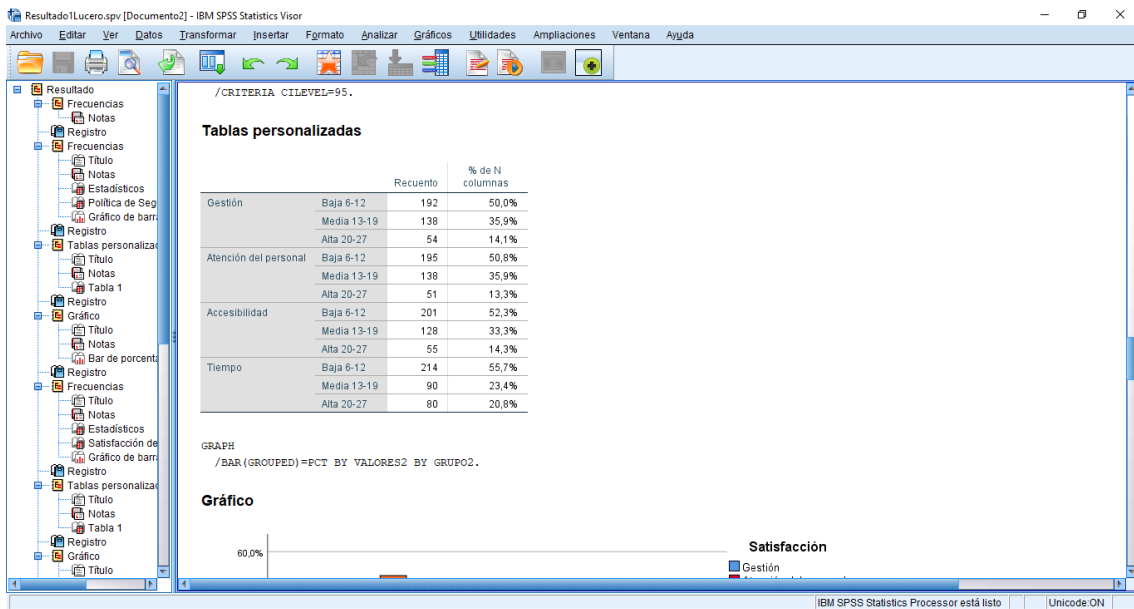
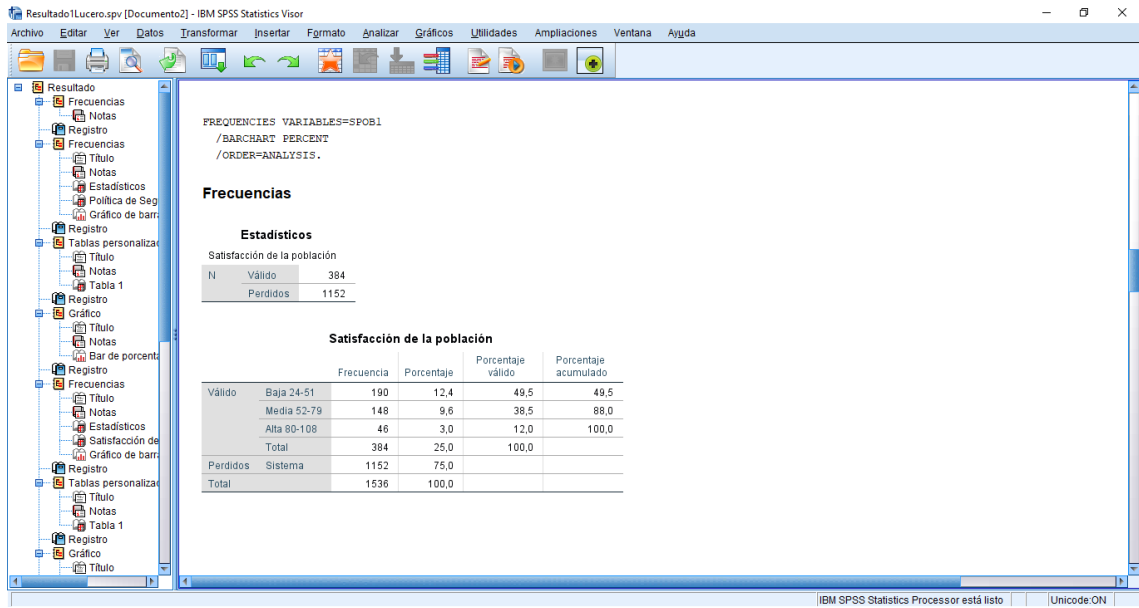
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	24







Resultado1Lucero.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Política de Seguridad Ciudadana	Prevención de Delito	Fiscalización Administrativa	Sistema de Justicia Penal	Atención de víctimas	Satisfacción de la población
Rho de Spearman	Política de Seguridad Ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,858**	,835**	,869**	,739**	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	384	384	383	384	384	384
	Prevención de Delito	Coefficiente de correlación	,858**	1,000	,851**	,887**	,632**	,854**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	384	384	383	384	384	384
	Fiscalización Administrativa	Coefficiente de correlación	,835**	,851**	1,000	,817**	,569**	,825**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	383	383	383	383	383	383
	Sistema de Justicia Penal	Coefficiente de correlación	,869**	,887**	,817**	1,000	,600**	,873**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	384	384	383	384	384	384
	Atención de víctimas	Coefficiente de correlación	,739**	,632**	,569**	,600**	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	384	384	383	384	384	384
	Satisfacción de la población	Coefficiente de correlación	,932**	,854**	,825**	,873**	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	384	384	383	384	384	384

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON