



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Participación articulada de actores y la calidad del servicio de seguridad ciudadana,**

**José Leonardo Ortiz, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Baraona Bustamante, Carmen Julissa (ORCID: 0000-0001-9697-1781)

**ASESOR:**

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**CHICLAYO - PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

A mis hijos, Christian, Andrés y Sophía quienes han sido mi razón e inspiración para perseverar en el logro de mis metas y cumplir uno de mis sueños más grandes.

## **Agradecimiento**

Infinitamente a mi creador, quien ha guiado mi camino, y me ha bendecido enormemente haciendo realidad esta meta profesional.

A Homero Manuel por su amor y apoyo incondicional durante todos estos años, especialmente en este proceso de desarrollo de mi proyecto de estudio.

## Índice de Contenidos

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de Contenidos</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>14</b>
2.1. Tipo de investigación y diseño de investigación .....	14
2.2. Escenario de estudio .....	15
2.3. Participantes.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Método de análisis de información.....	19
2.7. Aspectos Éticos.....	20
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>21</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>39</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>48</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Percepción de inseguridad en el barrio y distrito de José Leonardo Ortiz – 2019 .....	21
Tabla 2: Temor de los ciudadanos a ser víctima de algún delito en el distrito de José L. Ortiz - 2019.....	22
Tabla 3: Delitos más frecuentes en el distrito de José Leonardo Ortíz – 2019 según población y según estadísticas de la PNP .....	22
Tabla 4: Capacidad de víctimas según tipo de delito .....	23
Tabla 5: Tipo de arma utilizada y víctimas lesionadas durante el hecho delictivo.....	23
Tabla 6: Capacidad de respuesta de la Policía en el distrito de José Leonardo Ortíz – 2019 .....	24
Tabla 7: Fiabilidad del trabajo de la PNP en el distrito de José Leonardo Ortíz – 2019....	24
Tabla 8: Calificación del ciudadano respecto a la atención brindada por la PNP.....	25
Tabla 9: Credibilidad y Confianza hacia la Policía Nacional del Perú en el distrito de José Leonardo Ortíz – 2019.....	25
Tabla 10: Aspectos a mejorar en la PNP según el poblador de José Leonardo Ortíz – 2019 .....	26
Tabla 11: Presencia policial según tipo de patrullaje en el distrito de José Leonardo Ortíz - 2019 .....	26
Tabla 12: De la Infraestructura, equipamiento y recursos humanos para el servicio de Seguridad Ciudadana .....	27

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Analizar la interacción de las variables participación articulada de actores y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz - 2019. La investigación planteada tuvo un enfoque cualitativo y de diseño no experimental. Para el recojo de información se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista. Para el caso de la encuesta se aplicó el instrumento del cuestionario a 400 pobladores de 15 a 65 años de edad de los sectores de Latina, Atusparias y San Miguel del distrito mencionado. En el caso de la entrevista ésta se aplicó a representantes de las comisarías, municipalidad y juntas vecinales de seguridad ciudadana. Finalizada la investigación se concluye que la calidad del servicio de seguridad ciudadana y la participación articulada de actores son dos hechos sociales que interactúan sinérgicamente en tanto una participación con articulación permanente y real compromiso entre los actores involucrados en el servicio de seguridad ciudadana resulta ser un factor clave para la implementación del servicio de seguridad pública de calidad.

**Palabras claves:** Seguridad ciudadana, Inseguridad ciudadana, participación, articulación, cohesión social, calidad del servicio.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the interaction of the variables articulated participation of actors and the quality of the citizen security service in the district of José Leonardo Ortiz- 2019. The research proposed had a qualitative and non-experimental design approach. For the collection of information, the survey and interview techniques will be used. In the case of the survey, the questionnaire instrument was applied to 400 residents aged 15 to 65 in the Latin, Atusparias and San Miguel sectors of the mentioned district. In the case of the interview, it was applied to representatives of police stations, municipalities and neighborhood citizen security boards. After the investigation, it is concluded that the quality of the citizen security service and the articulated participation of actors are two social facts that interact synergistically as a participation with permanent articulation and real commitment between the actors involved in the citizen security service resulting from being a factor key to the implementation of the quality public safety service.

**Keywords:** citizen security, citizen insecurity, participation, articulation, social cohesion, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

En la coyuntura en la que nos encontramos, el problema producto de la inseguridad ciudadana, forma parte de la agenda pública no sólo nacional sino también del orbe. Este fenómeno que viene flagelando nuestro país, es un problema que vienen también afrontando diferentes países latinoamericanos, en algunos casos llega a formas más extremas como en caso nuestro durante los años ochenta y noventa, épocas realmente difíciles, en la que muchos sufrieron pérdidas y quisiéramos borrar de nuestras mentes. A nivel de región el índice de inseguridad ciudadana aún no llega a los niveles de nuestra capital; sin embargo, si es que no se empieza a afrontar el problema con mayor énfasis, seguiremos ese camino de permanente temor e intranquilidad en nuestra cotidianeidad.

A decir de Frühling, (2012) considera que en América Latina y el Caribe, la inseguridad ciudadana constituye una de las grandes preocupaciones en sus habitantes, quienes aseguran sentirse intimidados por los diferentes actos delictivos que se producen, especialmente por sus formas más violentas como homicidios, agresiones, secuestros y violencia doméstica. En más de la mitad de países de América Latina sus ciudadanos aseguran que el problema más significativo es la inseguridad; son diversos los factores que convergen para que en este contexto se tenga un alto índice de inseguridad ciudadana, que va desde la ausencia de autoridades policiales y de serenazgo en los sectores más vulnerables hasta la falta de valores por parte de los ciudadanos.

En el Perú, la inseguridad ciudadana continúa en ascenso y constituye también la principal preocupación entre su población, según Corporación Latinobarómetro nuestro país es el segundo más violento de Latino América después de Venezuela. En este sentido, en el 2017 el porcentaje de victimización fue de 26.4%, según la información de la Unidad de Estadística del INPE, y de 25.8% relacionado a sujetos que se encontraban privados de libertad los cuales con el tiempo reinciden y vuelven a los penales. Así también en el 2016, se tuvo un 10.8% de féminas víctimas de algún tipo de violencia que puede ser física o de carácter sexual, por el esposo o la pareja.

Según el Boletín estadístico respecto a Estadísticas de Seguridad Ciudadana (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019) en el periodo marzo - agosto 2019 en nuestro país el porcentaje de victimización aumentó en 0.6% a comparación del año 2018 en el cual 25.7% fueron víctimas de algún hecho delictivo y una percepción de inseguridad de 85.3%



siendo el robo de dinero, cartera y celular el hecho delictivo más cometido. En el caso de la región Lambayeque se tiene para este mismo período que el 15.1 % de la población comprendida entre las edades de 15 años a más, alguna vez fue víctima de un acto delictivo, siendo el hecho delictivo más frecuente los actos contra el patrimonio. Asimismo, nuestra región también presenta un alto porcentaje de percepción de inseguridad el cual es desproporcional al de victimización (84.4%). Vale recalcar que la cifra de víctimas aumentó en este periodo respecto al 2018 en 1.4% puntos porcentuales.

Para el caso de la provincia de Chiclayo según el Informe Técnico N°04 – Estadísticas de Seguridad Ciudadana del año 2019, se tiene una variación porcentual, respecto a los semestres enero junio 2018 y 2019, que va en aumento, es decir de 17.4% de víctimas de algún hecho delictivo en el 2018 a 18.3% en el año 2019 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019).

La situación de inseguridad ciudadana en localidad de José Leonardo Ortiz, no es ajena a esta problemática. Es uno de los más inseguros de la provincia de Chiclayo; sin embargo, cabe hacer la acotación que los índices de delincuencia varían según cada sector, donde por lo general, los más inseguros son lo que se encuentran en la periferie. Según las estadísticas de la región policial Lambayeque los hechos delictivos que han tenido mayor incidencia son aquellos que atentan contra el patrimonio de los leonardinos. El Plan Local de seguridad ciudadana-2019 del distrito de José Leonardo Ortiz según el CODISEC (2019) reporta 698 casos de hurto y 579 casos de robo en el 2018, cifra que para el 2019 aumentó a 2869 casos, le sigue en el ranking el tráfico de drogas y aunque las cifras son más bajas preocupa el incremento de delitos de faltas contra la persona (149 casos), contra la libertad sexual (91 casos) y micro comercialización de drogas con 73 casos. Según refiere el Plan local de seguridad ciudadana 2019 en el 2018 se realizaron un total de 876 operativos y 876 en el 2017, la cifra anuncia un aumento en estas acciones policiales, sin embargo, no es coherente con el aumento del nivel delictivo.

Pese a que el mencionado plan señala como objetivo “Fortalecer el trabajo multisectorial con la participación de la comunidad, fuerzas del orden, fuerzas municipales, etc., mediante una planificada formulación, ejecución y evaluación”, ha resultado casi imposible alcanzar dicho objetivo, esto en parte a un deficiente planteamiento y ejecución de este instrumento de gestión, el cual escatima en presupuesto; evidencia de ello es que

actualmente el distrito de José Leonardo Ortiz cuenta con sólo 280 efectivos policiales, catorce camionetas y 35 motocicletas para el servicio de patrullaje tanto preventivo como operativo para más de 185,000 habitantes aproximadamente; a esta condición se le suma otra de mucha relevancia, la escasa articulación entre representantes de las diferentes instituciones involucradas en el servicio de seguridad ciudadana, donde por lo general cada uno hace prevalecer los intereses de carácter institucional; razón por la cual, les es muy complicado converger y unirse en una agenda única (Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, 2019).

Ante esta problemática desde el año 2002 se vienen dando avances en el marco normativo, muestra de ello es el Acuerdo Nacional el cual incluyó a la seguridad ciudadana como política de estado por acuerdo de los representantes de ese entonces: “Erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana. Es así que al 2003 se publicó la Ley N° 27933, norma que crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. En el 2013 se contó con el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, con una duración de cinco años, el mismo que fue elaborado con la finalidad de definir los objetivos y acciones estratégicas, se pensó de la misma manera que este plan estableciera los organismos institucionales vinculados a la ejecución de este. Actualmente se cuenta con un Plan propuesta para los años 2019 – 2022.

Claramente existe un marco de legalidad y algunos esfuerzos por parte de diversas instituciones involucradas en la planificación e implementación de esta política, sin embargo, evidentemente estos esfuerzos han sido insuficientes al momento de llegar a las metas establecidas, que se plantearon en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana de los años 2013 - 2018. Al respecto el Ministerio del Interior (2018) en la evaluación a dicho Plan Nacional dejó claro la existencia de falencias tanto en su diseño como en la ejecución y monitoreo del mismo. Por esa razón se advierte que la reducción de los principales indicadores de victimización no necesariamente es atribuible a la ejecución del Plan Nacional de seguridad ciudadana, tomando en consideración que aquellos resultados alcanzados por las instituciones responsables de este plan, no fue del todo confiable.

Desde la percepción del Ministerio del Interior (2013) la inseguridad ciudadana es un problema multidimensional, el cual trasciende la dimensiones de lo social, cultural, político y económico por tanto su abordaje requiere un enfoque intersectorial, intergubernamental e

interinstitucional el cual debe promover la participación cada vez más activa de los actores tanto públicos como privados existentes en nuestra circunscripción y eso implica promover la cohesión de sus actores, y la elaboración de políticas públicas integrales y sistémicas.

Los resultados obtenidos respecto a la evaluación que se hizo del Plan Nacional de seguridad ciudadana de los años 2013-2018 muestran que no se elaboraron mecanismos de coordinación necesarios durante su implementación, lo que conllevó a una deficiente articulación de acciones (Ministerio del Interior, 2018).

En palabras de Levaggi (2013) no se ha logrado el desarrollo en pro de implementar el plan de seguridad ciudadana, como resultado de no haberse establecido un trabajo en conjunto y articulado de los actores a intervenir en la implementación de dicho plan, desde los funcionarios de más alto rango en las esferas políticas hasta los de menor jerarquía en el sector público; lo que trajo como consecuencia la elaboración de planes sin una real visión estratégica a corto, mediano y largo plazo, además de una deficiente evaluación acerca de estos planes, como de sus políticas y sus programas, esto es causal de una baja calidad en la ejecución de los recursos públicos y de un compromiso, en la gran mayoría de los casos débil, por parte de las autoridades tanto regionales como locales.

Una política con desarrollo, paz y reconciliación se logra a través de políticas que contemplen la participación de actores diversos (Carvajal y Arias, 2016). Ello para la elaboración de una estrategia conjunta que ataque la misma problemática, apunte a un solo objetivo y evite la duplicidad de esfuerzos. Nuestros políticos y gobernantes proclaman la democracia con participación del ciudadano sin embargo hasta el momento este se ha visto rezagado a una participación pasiva en las urnas por ejemplo en los procesos electorales. Se han promovido espacios donde el ciudadano participa para el planteamiento de propuestas y donde aparentemente se recogen sus opiniones para la elaboración de programas, pero esto a la larga sólo forma parte de la retórica, ya que en el camino su participación se va esfumando.

Al parecer este planteamiento no ha sido considerado en la implementación de estrategias para hacer frente a la vasta cantidad de casos relacionados a inseguridad ciudadana ya que según Levaggi (2013) sobre las acotaciones que hace al Plan Nacional de seguridad ciudadana comprendido entre los años 2013-2018, existen escasa coordinación entre las organizaciones como juntas vecinales, policía nacional y gobiernos locales.

Por lo expuesto se hace necesario un replanteamiento de las estrategias y enfoques acerca de la política institucional existente que se viene implementando en el servicio de seguridad ciudadana que valoren realmente la participación de la ciudadanía en general y donde la articulación de todos sus actores sea una de sus principales acciones, de este modo aseguraremos las metas planteadas en los objetivos de la política pública de seguridad ciudadana.

En torno a la temática desarrollada existen diversos trabajos de investigación previos tanto nacionales como internacionales los cuales han servido como antecedente y soporte al presente trabajo que a continuación describimos:

A nivel nacional, en su tesis titulada “La importancia de la coordinación para la prevención del delito y faltas: el caso de la Comisaría de Santa Anita y el serenazgo (2015 - 2016)”, para optar el grado académico de magister en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Tiburcio (2017) sostiene que no existe una adecuada coordinación entre la policía nacional y el serenazgo perteneciente a la Municipalidad Distrital de Santa Anita; razón por la cual, el autor pretende identificar estos factores que impiden que se logre esta adecuada articulación entre ambas instituciones. En este trabajo de investigación se llegaron a utilizar instrumentos como entrevistas respecto a los actores fundamentales, así como informantes clave y cierto tipo de data estadística, Como resultado de esta investigación se estableció que una de las causales de esta falta de comunicación entre la policía nacional y el serenazgo de esta municipalidad, se debe al poco interés y por ende, poca participación del personal en asistir a reuniones de coordinación, es así que no se le da la debida continuidad que se quisiera a estas reuniones, siendo así que, adicional a estos problemas influye también el poco nivel de equipamiento tanto tecnológico como político. Se hace especial énfasis en la falta del recurso humano, como insuficiente cantidad del personal a disposición como una casi nula capacitación por parte de los principales actores.

A nivel nacional, en su tesis titulada “Participación articulada de actores sociales como determinante de la calidad del servicio en salud del sector público en la región Huancavelica”, para optar el grado académico de Doctor en Administración en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Quispe (2017) sostiene que cuando los actores que forman parte de la sociedad civil intervienen en los asuntos de su comuna, influyen en mejora respecto de la calidad de servicios, y esto es demostrado en el área de estudio, en este

caso la localidad de Huancavelica. En este trabajo de investigación se trabajó con un diseño explicativo y no experimental, donde se estableció producto de los trabajos de investigación que sí existe una relación entre la dimensión referida a la articulación y la variable con respecto a la calidad del servicio en el sector salud. Esta investigación cuenta con un respaldo institucional por parte del Ministerio de Salud, puesto que según los establecido por la gestión de calidad en salud y el denominado presupuesto por resultados, se determina que existe la necesidad de lograr esa articulación entre los distintos actores que tanto se añora, para poder de esta manera lograr en cumplimiento de objetivos y metas, y donde se considera que el sector salud, es uno de los pilares fundamentales para poder lograr revertir el statu quo.

A nivel nacional, en su tesis titulada “ Mecanismos de coordinación entre la policía Nacional del Perú y las Rondas campesinas: un estudio de la política pública de seguridad ciudadana en el distrito de Cajamarca, período 2012-2014” para optar el grado académico de magister en ciencia política y gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Cacho (2016) buscó comprender los mecanismos presentes para la coordinación entre la Policía y las rondas campesinas como actor de la sociedad civil en la comuna distrital de Cajamarca. Esta investigación fue de tipo cualitativo y se aplicaron entrevistas semiestructuradas y se realizó la revisión de diversas fuentes secundaria. Su trabajo de investigación argumenta que las coordinaciones para el actuar conjunto entre la Policía y las rondas del distrito presentaron deficiencias, estas a causa de la ausencia de compromiso de la policía y de la segmentación de los actores en el ínterin de las rondas campesinas, esto acarreó problemas para la implementación de la política pública de seguridad ciudadana y como consecuencia se tuvo el aumento de actos delincuenciales.

A nivel internacional, en su artículo “La seguridad ciudadana: el caso costarricense”, Chinchilla (2014) tiene la intención de contribuir en la elaboración de una política pública referida a seguridad personal en Costa rica; es por ello que en un primer momento se analiza el problema, los efectos que esta causa en la población y posteriormente se buscan a establecer posibles soluciones, con el fin de tener alternativas al momento de afrontar este problema en específico Así también plantea la necesidad de basar cualquier acción política en estudios pormenorizados de la criminalidad y de su distribución territorial, de la victimización y de la vulnerabilidad de las diversas regiones y zonas del país, de las

percepciones y expectativas de los ciudadanos, de las acciones ya realizadas en el campo y de los recursos disponibles. De esta manera, el autor concluye que los cuerpos policiales deben orientarse hacia un modelo cada vez más comunitario de policía, en aplicación o en prueba en los países más industrializados, lo que permitiría cumplir con la última pauta, consistente en favorecer una participación activa de la ciudadanía como manera preventiva de posibles delitos que pudiesen ocurrir.

A nivel internacional, en su tesis titulada “Gestión participativa y policía comunitaria: un análisis de la participación social en la gestión de la policía ostensiva de la Base Comunitaria de Seguridad del Calabar”, para optar el grado académico de Doctor, Magalhaes (2017) realiza un análisis de la ciudadanía y su participación en la gestión de la policía ostensiva perteneciente la Base Comunitaria de Seguridad del Calabar. Se buscó en este trabajo investigatorio discutir cómo el concepto de participación social emerge de ese instrumento de política pública de seguridad en la comunidad del Calabar, a partir de las prácticas y discursos de los moradores y policías. La técnica metodológica empleada, además de la revisión documental, fue la investigación de campo, que empleó como instrumento para la recolección de datos el cuestionario, aplicado a los actores sociales involucrados, los policías. El autor nos dice que existe la necesidad de crear un ambiente y una cultura participativa a partir de los liderazgos y recomienda un modelo de gobernanza participativa en el campo de la seguridad pública y de reestructuración de las organizaciones policiales para que incluyan en sus prácticas la aproximación con las personas y esta sea inclusiva, democrática y participativa.

En la misma línea encontramos a Fuentes (2004) quien en su artículo “Políticas Públicas y seguridad ciudadana: La violencia como problema público” – México, concluye que la mejor solución para contrarrestar el delito y la violencia es mediante una verdadera incidencia por parte de la sociedad civil en virtud de sus representantes, así como instituciones, es decir comunidad y gobierno; quiere decir que la población participe de manera más activa en los asuntos públicos, puesto que es esta la principal afectada producto de la inseguridad ciudadana; esto se puede explicar porque las autoridades difícilmente tienen su domicilio en una zona vulnerable por la delincuencia, más bien viven por lo general en zonas residenciales que cuentan con vigilancia permanente, es por ello que al vivir las autoridades en zonas resguardadas y seguras, no conocen la realidad que afrontamos la gran mayoría de los ciudadanos de a pie.

Como ya es conocido toda investigación debe considerar una base teórica que respalde los planteamientos hechos en ella, en tanto se contará con la explicación científica al surgimiento de determinado problema o fenómeno social; es así también que las definiciones conceptuales coadyuvan al mejor entendimiento y análisis de un trabajo de investigación.

Por su parte, el CONEVAL (2015) refiere que el intelectual de las ciencias sociales Emilio Durkheim en su obra “La División Social del Trabajo”, la división del trabajo había obligado a las sociedades a transformarse rápidamente y en este proceso se llega a considerar un desgaste de lo considerado por él la conciencia colectiva, generada por las similitudes que comparten los individuos en una sociedad. Esta sociedad permanece unida porque sus integrantes comparten experiencias, creencias y valores. La autosuficiencia es reemplazada por la interdependencia, y la solidaridad mecánica es reemplazada por la orgánica, la cual se basa en las diferencias complementarias de los miembros de la sociedad. En la modernidad las personas se sienten más desligados de su grupo societal y se van perdiendo las normas y valores que vendría a ser su guía moral, a este fenómeno Durkheim lo denominó “anomia”. Sin embargo, la solidaridad orgánica se puede recuperar a través de la interdependencia de los individuos que ante la necesidad deben coordinar y cooperar y de esta manera lograr sus objetivos

Por otro lado, Jenson, Forres y Kearns (como se citó en Klein, Enríquez y Vega, 2010) afirman que el fenómeno denominado cohesión social se desarrolla a partir de los valores en común que tienen los miembros de un grupo. La cohesión social también emerge de la calidad e intensidad de las interacciones que se dan en los diferentes estratos de la sociedad. Este fenómeno también depende de los niveles de confianza de los individuos hacia sus líderes o representantes. Esta condición es indispensable para que la comunidad se involucre y comprometa con su colectivo social.

Por su parte Habermas (Como se citó en Quispe, 2017) sostiene que los individuos, sea cuál sea la sociedad a la que estos pertenezcan cuentan con la capacidad de llegar a tomar acuerdos entre ellos beneficiosos para la mayoría, y por ende también llegan a entenderse entre ellos. Se plantea en este escrito un modelo, el cual propone dos formas de la racionalidad respecto a la sociedad, la primera observa a la sociedad como sustantiva del mundo de la vida, en este caso se llega a analizar a la racionalidad desde un punto de vista del interior del individuo; la segunda como una racionalidad formal del sistema, en donde el

punto de vista que se tiene cambia, ahora se ve ya no de manera individual, por lo contrario pasa a entenderse como un sistema, dejamos de observarnos a nosotros mismos para mirar hacia el exterior.

Siguiendo el pensamiento de Hobbes, Arbeláez (2009) sostiene que el estado de naturaleza carece de seguridad, y por ende al existir un Estado, de manera institucional, es éste quien da seguridad a la población, y se ilustra de manera interesante el termino de seguridad y su relación de este con el Estado, puesto que para Hobbes, el grado de seguridad o inseguridad de una determinada sociedad va a ser enmarcado por el grado de concentración o de dispersión del poder del Estado, puesto que el autor afirma que mientras más disperso se encuentre el poder del estado, esto devendrá consecuentemente en mayores niveles de inseguridad; razón por la cual, mientras más concentrado, sobreaño y absoluto sea el poder del Estado, se establecerán reglas de juego que a su vez respondan en una mayor garantía con respecto a la seguridad. Se afirma a la misma vez que quien tiene la obligación de garantizar estos altos niveles de seguridad es el Estado, por cuanto este se convierte en juez único y es quien establece lo realmente necesario para garantizar la defensa del territorio, así como la paz entre sus ciudadanos.

Por su parte, acerca de las dimensiones en la calidad del servicio, Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991) trabajaron en la valoración de la satisfacción del usuario, donde se valora la expectativa del cliente en cuanto al servicio. El instrumento utilizado para este fin tuvo en cuenta cinco dimensiones, las cuales son confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad (Modelo SERVQUAL), es así que estas dimensiones en su conjunto forman parte de lo que es la calidad de servicio, en cuanto se tiene que ser excelente en la prestación del servicio. La finalidad de este modelo es básicamente entender la necesidad del cliente hacia un determinado servicio que sea responsable, seguro y empático.

La definición y manejo de conceptos es primordial para el entendimiento de determinada problemática por ello a continuación se definen diversos términos relacionados a la temática. Así, el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 – 2018 elaborado por el Ministerio del Interior (2013), afirma respecto a la concepción de seguridad ciudadana que esta cuenta con dos maneras distintas de entenderla, en relación a la primera, la entiende como la manera en que se siente el ciudadano protegido, en como este se siente en un ambiente de paz y seguro, donde carece de ese temor amenazante de que pueda ser



victimado. La segunda acepción que se establece, afirma que la seguridad ciudadana es la acción de proteger a la población frente a algún tipo de hecho delictivo que pudiese ocurrir, donde esta acción tiene como fin un ambiente de seguridad, paz y armonía.

Escobar (2012) sostiene que la seguridad pública, en el contexto actual en el que nos encontramos, es una construcción que nace con las sociedades modernas consolidadas, y esto abarca y encierra diversas acepciones, puesto que va de la mano con un estado democrático consolidado, con normatividad adecuada referida a seguridad ciudadana y a correcta aplicación de estos aspectos normativos con la realidad; siendo así que si se cumplen estos estándares en la sociedad moderna, quiere decir que esta seguridad irá de la mano con el surgimiento de esta sociedad.

Desde otra arista, acerca de inseguridad ciudadana, el Ministerio del Interior (2013) sostiene que ésta se encuentra en nuestro día a día, es un fenómeno social muy complejo, del cual juegan un rol muy importante diversos actores, tanto públicos como privados, organizaciones no gubernamentales, la sociedad civil ya sea mediante representantes y cada ciudadano desde los distintos medios que tenemos para hacer sentir cada vez más fuerte nuestra voz; este denominado fenómeno social, afecta con más fuerza a los sectores económicos más vulnerados de nuestra sociedad, este clivaje social se entiende desde el aspecto económico debido a que en nuestro país se da un crecimiento económico, más no un desarrollo económico, puesto que cuando crece el país, no crecen todos, tan solo unos cuantos.

Otro concepto relevante a tomar en cuenta para esta investigación es la participación ciudadana, el CONEVAL (2015) sostiene que los ciudadanos son más que actores pasivos dentro del ámbito político, puesto que la incidencia que ellos tienen, va más allá de la influencia que puedan o no ejercer respecto de las decisiones de alguna autoridad edil; debido a que, existen diversos y variados mecanismos de participación ciudadana, los cuales dependiendo de la manera en que se apliquen, podrían llegar al punto de inclusive poder cambiar a alguna autoridad antes de que acabe su periodo por el cual esta autoridad fue elegida.

Por su parte, Quispe (2017) sostiene que la articulación es un proceso sinérgico de dos o más organizaciones que tienen objetivos en común, entendida a su vez como la coordinación intrínseca entre ideas, donde ambos individuos u organizaciones se unen de

manera temporal o permanente con tal de lograr concretar sus objetivos, donde personas con intereses en común se agrupan para dar solución a diferentes problemas que puedan presentarse y de esta manera lograr un mayor bien o una mejor calidad de servicios. Mediante la articulación se puede llegar a optimizar recursos humanos y financieros, debido a que producto de una división y organizaciones de funciones entre el capital humano, se llegan a optimizar los recursos económicos y humanos; esta condición se establece si es que no se llega a la duplicidad de funciones, debido a que si una acción que no requiera más de una persona para llevarse a cabo, y se asignan a dos o más personas hacia esa acción, solo se estaría duplicando recursos y esfuerzos afectando la concretización de las metas establecidas.

Carvajal, Arias, Aunta y Merchan (2016) describen a la articulación como un instrumento, mediante el cual actores sociales geográficamente divididos pueden llegar a converger, en un clima de acuerdo de ideas frente a dar solución a un problema en común, acercando así a los representantes del Estado y a los actores de la sociedad civil, pudiendo así concretar intereses comunes entre estos actores y representantes. Sostienen también que puede llegar a darse una comprensión de los distintos actores que intervienen en un proceso mediante una articulación de calidad, esto derivaría en aumentar el nivel al momento de edificar una visión compartida y por ende un trabajo accionario conjunto. Cabe acotar que estar de acuerdo en algunos puntos o intereses no asegura ningún tipo de consenso final, tampoco quiere decir que los actores involucrados tengan simpatías de carácter ideológico u alguna otra similar; sin embargo, lo que nos otorga es que se pueda coordinar el trabajo así como la optimización de los recursos establecidos a utilizar, de esta manera se le dará también altos niveles de legitimidad a este proceso puesto que será producto de un trabajo articulado entre los distintos actores sociales.

Para este trabajo es importante tomar en cuenta el concepto de cohesión social, al respecto Guerrero, Franco y Bass (2015) lo consideran como un sistema que hace frente al problema de la delincuencia y de la misma manera cuenta con la característica de brindar a la población una igualdad de oportunidades, donde los ciudadanos son libres de ejercer su derecho de participar en los asuntos públicos, asegurando así su bienestar social asimismo el fortalecimiento de la cohesión social implicaría de forma natural, una disminución en los índices de los actos delincuenciales.

Por su parte, acerca de la calidad de servicio, Bennet, Berry y Brown (1989) refieren que es un proceso, el cual no deviene en la entrega de un bien físico, por lo contrario, es un beneficio inmaterial, producto de un conjunto de prestaciones que se establecen a través de personas y con el uso de bienes físicos, el cual es dado en condiciones que logren satisfacer las necesidades de los que reciban el servicio, servicio el cual así deja de ser precario y deviene en un servicio de calidad. Es así que para brindar calidad acerca de un servicio, esta debe ajustarse en razón a las especificaciones del cliente, puesto que es este quien percibe a la calidad de servicio en cuanto este servicio otorgado pueda cumplir con sus expectativas; es así que se establece que la calidad de servicio forma parte del nivel de satisfacción que puedan tener los usuarios, en tanto este evalúa las acciones que convergen en la prestación del servicio y como estas llegan a satisfacer sus expectativas.

A partir de la descripción de las características del problema, antecedentes al trabajo de investigación, enfoques conceptuales y diversas teorías que giran en torno a este, y siguiendo la estructura establecida para el presente trabajo de investigación se establece la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo interactúan las variables participación articulada de actores y calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz - 2019?

Acerca del estudio de esta problemática y por ende este trabajo de investigación responde a lograr un mayor conocimiento que fortalecerá la base teórica acerca de la calidad del servicio de seguridad ciudadana, específicamente en la localidad de José Leonardo Ortiz.

Como todo trabajo de investigación, el presente trabajo cuenta con una justificación teórica, por tanto, este trabajo será un aporte para la administración pública en tanto está encaminado hacia el método científico y se propone con ello un nuevo modelo de intervención, en el que se deje a un lado las intervenciones institucionales aisladas y se generen más bien acciones articuladas. Desde otra arista este nuevo modelo servirá también de referente para otras entidades que brindan servicios públicos además de servir como antecedente para futuras investigaciones que quieran enfocarse al sector público y a mejorar la calidad de este servicio por medio de una mayor participación en los asuntos públicos por parte de la población. En sentido práctico, a partir de la premisa de que una de las mayores demandas sociales es la seguridad ciudadana, esta investigación es trascendente para la sociedad, específicamente para la comunidad leonardina dado que con la propuesta de un

trabajo articulado de los diversos actores que participan en este servicio disminuirán no solo las cifras de victimización sino también el temor del ciudadano y con ello habrá un retorno de la confianza de la población a sus instituciones.

En lo que respecta a los objetivos de investigación, se estableció el objetivo general: Analizar el escenario de interacción de la participación articulada de actores y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz - 2019. En tanto los objetivos específicos establecidos son los siguientes: diagnosticar la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz - 2019; describir la articulación existente entre los actores involucrados en el servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz - 2019; explicar la interacción de los procesos participación articulada de actores y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz – 2019

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de investigación y diseño de investigación

Este trabajo de investigación se llevó a cabo bajo el enfoque cualitativo en tanto se comenzó explorando el entorno social y bajo este contexto se desarrolló una teoría coherente con lo observado y los datos obtenidos.

A decir de Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene que la investigación cualitativa tiene como finalidad examinar y de la misma manera explicar el cómo los individuos dentro de un conjunto de personas o una sociedad perciben y experimentan los diversos y variados tipos de fenómenos que se encuentran alrededor, tomando en cuenta sus puntos de vista, la manera que estos tienen de interpretar y de visualizar los significados. Es usado principalmente en ciencias sociales, puesto que se enfoca en gran parte en principios de carácter teóricos tales como la hermenéutica y la fenomenología, se busca explicar de esta manera la interacción social, con el fin de describir las realidades tales como las experimentan los involucrados.

El proceso de investigación cualitativo alude a comprender la realidad a partir de la lógica de sus actores tomando en cuenta sus particularidades y diversidad, es decir valora lo subjetivo y la interacción que nace de los sujetos que participan en la investigación. En esta perspectiva la cercanía entre concepto y dato la hallamos en el sentido de que el primero es quien nos ofrece las generalidades, las primeras señales o esbozos y orienta la investigación, para luego tener como resultado la teorización, es decir construye teoría en base a datos. Esta construcción tiene un corte holístico y sus diversos actores y escenarios no se pueden reducir a simples variables sino como un todo (Galeano, 2003)

La investigación cualitativa es un proceso multicíclico y responde a una modelo semiestructurado y más flexible. Esto significa que no tienen carácter preestablecido y que tales irán cambiando de una manera heurística y no definitiva y lineal, lo cual significa que un nuevo hallazgo en la investigación, se convertirá en un nuevo inicio, en un nuevo ciclo de investigación dentro del proceso investigativo originario (Sandoval, 2002).

Según la clasificación de Fernández, Hernández y Baptista, esta investigación responde al diseño de “Teoría Fundamentada” la cual tiene su base en el interaccionismo simbólico. El criterio para la selección de este diseño está relacionada al tipo de pregunta de la

investigación que para la teoría fundamentada serían interrogantes acerca de procesos y las diversas relaciones entre uno y otro concepto que forman parte de un fenómeno. Sin embargo, como no existen límites entre uno y otro diseño, en esta investigación el diseño anunciado líneas arriba se estaría yuxtaponiendo al etnográfico en tanto también se utilizó la triangulación como estrategia de análisis de datos.

## **2.2. Escenario de estudio**

La presente investigación tuvo como escenario general el distrito de José Leonardo Ortiz creado mediante Ley N° 13734, expedido el 28 de noviembre de 1961. Territorialmente se encuentra situado en la parte baja del valle Lambayeque y según el Plan de desarrollo concertado 2012-2021 sus límites son: por el Norte, limita con el distrito de Lambayeque; por el Sur y el Oeste, con el distrito de Chiclayo; y por el Este, con el distrito de Picsi. Tiene un área de 28.22 km<sup>2</sup> y cuenta con una población de más de 185,000 habitantes distribuidos en sus 17 urbanizaciones, 31 pueblos jóvenes y 24 UPIS. Las viviendas en el centro del distrito son en su mayoría de material noble, no así en los pueblos jóvenes e invasiones donde son de material rústico.

Por cuestiones de practicidad el escenario general se ha dividido en dos escenarios específicos y concretos delimitando por un lado el espacio y por otro los actores objeto de estudio. De acuerdo a ello como primer escenario específico se tuvo al Comité distrital de seguridad ciudadana (CODISEC) y en segundo lugar a cierto segmento de la población leonardina. En cuanto al CODISEC, según la Ley 27933, este comité es el organismo que se encarga de la formulación de planes, programas, proyectos y directivas de seguridad ciudadana, de la misma manera se encarga de la ejecución de los mismos en sus jurisdicciones, rigiéndose en el marco establecido de la política nacional diseñado por el Consejo Nacional Seguridad Ciudadana, así también se encargan de supervisar y evaluar su ejecución. Asimismo, el CODISEC está conformado por once representantes de diferentes entidades e instituciones existentes en el distrito de José L. Ortiz. Como representante de la Municipalidad distrital se tiene al alcalde Wilder Guevara Díaz, la Comisaría de Atusparias representada por el comisario Mayor PNP Fernando Muñoz Vásquez , de igual modo el comisario Cmdt. PNP Wilson Bernabé Lamadrid representa a la comisaría de José Leonardo Ortiz, El abogado José Manuel Benavente Millán quien representa al Ministerio Público, Jorge Romero Sosa, Subprefecto del distrito; Coordinadora distrital de Juntas vecinales, señora Patty Carrasco Rubio; Articuladora Programa “Barrio Seguro”, Cinthia Cervera

Arrascue; Coordinadora Centro de Emergencia Mujer-José Leonardo Ortíz, Lic. María Sánchez Célis; Coordinadora Programa “Yachay” Ana Mera Ayala y la Directora del Centro de Educación Básico Alternativa (CEBA) de José Leonardo Ortíz.

El segundo escenario específico estuvo conformado por el segmento de la población leonardina de 15 a 65 años de edad pertenecientes a la urb. Latina que pertenece al objetivo de patrullaje de la Municipalidad de este distrito, el pueblo joven San Miguel correspondiente a la comisaría de J Leonardo Ortíz y el PPJJ Atusparias el cual pertenece a la jurisdicción de la comisaría de Atusparias. Cabe mencionar que según el Plan Local de Seguridad Ciudadana 2019 la tasa de analfabetismo en la población de 15 años a más es de 4.7%. Por otro lado, según el Plan de Desarrollo Concertado 2012-2021 sólo el 83.9% de la población de los adolescentes entre 12 y 16 años acceden a la educación, estando así por debajo del promedio nacional. En cuanto al ingreso per cápita José Leonardo Ortíz se encuentra en el cuarto puesto de menores ingresos de la provincia.

Ambos escenarios descritos resultaron en las unidades de análisis de la investigación, las que a su vez representaron la población estudiada. En ese sentido tuvimos dos grupos de población, uno conformado por los miembros del Consejo distrital de seguridad ciudadana (CODISEC), y el otro grupo conformado por los pobladores de la urbanización Latina y pueblos jóvenes Atusparias y San Miguel.

En cuanto a la muestra que, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un sub grupo que forma parte de la población de la cual se recogerá información, se aplicó el muestreo no probabilístico o llamada también dirigida que para el caso de la población conformada por los miembros del CODISEC se seleccionó una muestra no probabilística o llamada también dirigida, para lo cual se aplicó una entrevista a sólo tres de sus once integrantes, Estos fueron los comisarios de las dependencias policiales de Atusparias y José Leonardo Ortíz, al Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad del distrito en estudio y a la Coordinadora de Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana del distrito. La selección de estos tres actores responde a que, si bien todos los miembros que conforman el CODISEC son estratégicos, los priorizados tienen según la constitución Política del Perú en su Art.166, 195 y 197) la función de seguridad ciudadana.

Para el caso de la población de personas que reciben el servicio de seguridad ciudadana que son aproximadamente 185,000 habitantes en todo el distrito, se seleccionó a un grupo de

personas de 15 a 65 años de edad de la Urb.Latina y Pueblos jóvenes Atusparias y San Miguel a la cual se aplicó un muestreo no probabilístico, es decir una muestra de 400 pobladores, en razón a la capacidad logística y operativa del investigador para recolectar y analizar los datos.

### **2.3.Participantes**

Los participantes en este trabajo de investigación fueron ciudadanos del grupo etareo de 15 a 65 años de edad del pueblo joven San Miguel y de la Urb. Latina a quienes se les aplicó un cuestionario; Asimismo formaron parte del grupo de participantes algunas autoridades representantes de instituciones del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC), estos fueron los comisarios de las dependencias policiales de José Leonardo Ortiz , Comandante PNP Wilson Bernabé Lamadrid, y de Atusparias, Mayor PNP Fernando Muñoz Vásquez; el responsable de la Oficina de Participación ciudadana de la comisaría de José L. Ortiz, Brigadier PNP Miguel Ángel Tello Suárez, el Gerente de Seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz Señor José Miguel Díaz Zuloeta y la Coordinadora de Juntas Vecinales de la comisaría José Leonardo Ortiz, señora Rosa Luz Seminario Cabrera; a todos ellos se le entrevistó a través de un guía de entrevista semiestructurada.

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

Para el desarrollo de esta investigación se ha llevado a cabo la Triangulación de métodos de recolección de datos”, es decir se recurrió a diversas fuentes de información y métodos para recoger los datos. De esta manera empleamos dos tipos de instrumentos a diferentes tipos de actores. Las entrevistas a varios representantes del CODISEC y la encuesta a un grupo de pobladores del distrito estudiado.

Respecto a la entrevista, Hernández, Fernández y Baptista (2014) aduce es más flexible, íntima y abierta y es definida como el diálogo entre dos personas: entrevistado y entrevistador, en la que ambos intercambian información. La entrevista aplicada fue semiestructurada, para lo cual se contó con una guía de temas o preguntas y el investigador pudo introducir interrogantes adicionales hasta llegar a un punto de saturación de la información. Para realizar este proceso fue necesario hacer sentir cómodos a los sujetos, con el objetivo que estos respondan con la mayor veracidad a las preguntas y puedan explyarse en el tema.



Para la técnica de la encuesta se aplicó un cuestionario a manera de entrevista personal, que según León y Montero (2003) logra que las preguntas sean respondidas casi en su totalidad. Para ello se contrató un equipo de entrevistadores con cierta experiencia en el campo, quienes realizaron las preguntas a los pobladores objeto de estudio.

Tanto la encuesta como la entrevista recogieron información de las diferentes dimensiones abordadas en la investigación como la victimización, percepción de inseguridad, elementos tangibles, desempeño institucional y articulación.

Los instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación fueron elaborados en su totalidad por la investigadora, guiada lógicamente por bibliografía de otros investigadores; sin embargo, estos instrumentos tuvieron que ser validados por expertos en la materia, quienes contaban con el mínimo grado de magister, los cuales hicieron las respectivas observaciones y dieron posteriormente el visto bueno a los instrumentos aplicados; la importancia de la validación de los expertos radica en que ellos brindan aportes con el fin de que las interrogantes puedan enfocarse de manera más consistente a lo que es el tema a tratar en la investigación, es así que al momento de aplicar el cuestionario respectivo se realizó la importancia de la validación por tanto que las interrogantes realizadas eran entendibles por parte de los entrevistados, así como y nos permitían de esta forma poder realizar los objetivos de la investigación.

## **2.5.Procedimiento**

En el presente apartado se describe el trabajo investigativo realizado, es así que la recolección de los datos se dio mediante un cuestionario y entrevistas; el cuestionario se aplicó a los sectores de San Miguel, Atusparias y urb. Latina, pertenecientes al distrito de José Leonardo Ortiz, el cuál fue aplicado durante la segunda quincena del mes de diciembre. Para la aplicación de este instrumento se coordinó previamente con representantes de las juntas vecinales de SC de los sectores Latina, Atusparias y San Miguel a los cuales no fue necesario solicitar autorización alguna, para que informaran a sus vecinos de la aplicación de este cuestionario, y así dieran las facilidades del caso al equipo entrevistador, quien aplicó los cuestionarios en horas de la mañana y tarde durante tres días en compañía de los representantes de las juntas vecinales. Por otro lado, para el recojo de información de las Comisarías y Municipalidad del distrito fue necesario solicitar la autorización correspondiente a través de documento. A partir de ello las entrevistas a representantes del

CODISEC y Comisarías se aplicaron a partir de la tercera semana del mes de diciembre. Para el caso de las dependencias policiales se entrevistó en primer lugar a los comisarios, luego estos coordinaron con las áreas de participación ciudadana y estadística para recabar la información pertinente. Todas las entrevistas se realizaron en la sede de las instituciones objeto de estudio, dígase Municipalidad, comisarías; salvo en el caso de la coordinadora de Juntas vecinales de J. Leonardo Ortiz, en la cual la entrevista se llevó a cabo en su domicilio por decisión de la representante.

Una vez obtenidas las respuestas en los cuestionarios, se procedió a sistematizarlos en una base de datos en el programa Excel para luego plasmarlas en tablas y pudieran ser analizados y discutidos. Las entrevistas al gerente de seguridad ciudadana y comisarios fueron sistematizadas en un solo cuadro en tanto las preguntas realizadas en su mayoría fueron las mismas para todos ellos. En el caso del Encargo de Participación ciudadana de la comisaría y coordinadora de juntas vecinales complementaron información correspondiente a algunos objetivos.

La revisión bibliográfica empleada en este trabajo de investigación, se obtuvo mediante una revisión exhaustiva de libros, artículos científicos, documentos de instituciones, bibliografía tanto nacional como internacional, entre otros, los cuales para su inserción en este trabajo se rigieron según las normas APA establecidas.

## **2.6.Método de análisis de información**

Desde la perspectiva cualitativa el análisis de la información no es uniforme, esto significa que cada estudio demanda su propio esquema particular. Es imposible aplicar una forma de análisis de datos a todas las investigaciones cualitativas ya que las circunstancias y naturaleza de su estudio tiene sus propias peculiaridades

Posteriormente a la aplicación de los instrumentos, se procedió a realizar el análisis de datos de las respuestas obtenidas de los participantes. En este caso de los ciudadanos del distrito de José Leonardo Ortiz encuestados y autoridades de instituciones públicas entrevistados quienes forman parte del trabajo investigativo. En lo que respecta al cuestionario, se aplicó el método estadístico mediante el programa de Microsoft Excel para el procesamiento de los datos y plasmar los resultados en sus respectivas tablas. Para el caso de los datos obtenidos

de las guías de entrevistas, la información recogida se organizó de acuerdo a dimensiones previamente establecidas para las variables investigadas.

### **2.7.Aspectos Éticos**

El presente trabajo de investigación fue realizado mediante estándares éticos y de valores; uno de los valores primordiales fue el respeto, respeto hacia las teorías y definiciones utilizadas a lo largo de la investigación, por tanto, la investigación se realizó bajo los estándares de las normas APA, es así que se respetó de manera irrestricta la autoría de los autores en sus aportes. Durante la aplicación de los cuestionarios y entrevistas se mantuvo el debido respeto a las diversas opiniones de los sujetos encuestados y entrevistados, respetando también sus tiempos en razón a su disponibilidad.

### III. RESULTADOS

#### Diagnóstico de la calidad del servicio de seguridad ciudadana

Tabla 1: Percepción de inseguridad en el barrio y distrito de José Leonardo Ortiz – 2019.

Percepción	Distrito	Barrio
Ha Aumentado	50.3	53.8
Ha Disminuido	4.8	2.5
Sigue Igual	45.0	43.8

  

	Barrio	Trasladarse
Muy inseguro	49.5	36.3
Inseguro	19.8	26
Seguro	15	19.5
Muy seguro	15.8	15.8

En la tabla 1 se observa que el 50,3% de los habitantes del distrito de José Leonardo Ortiz consideran que la inseguridad del distrito aumentó, mientras que el 4,8% opina que ha disminuido, y, por último, el 45% opinan que sigue igual. Por otro lado, el 53,8% de habitantes considera que la inseguridad del barrio donde residen aumentó, el 2,5% considera que ha disminuido, y finalmente el 43,8% de encuestados opina que la inseguridad sigue igual. Otro dato recogido está relacionado a la seguridad o inseguridad que siente el poblador en su barrio. Respecto a ello el 49,5% opina que se sienten muy inseguros, el 29,8% se sienten inseguros, mientras que la suma de los que se sientes seguros y muy seguros asciende a 30,8%. Se repite el mismo patrón de temor al trasladarse de un lado a otro para realizar sus distintas obligaciones cotidianas, como trabajar, ir de compras, ir a la escuela, donde el temor a la inseguridad traspasa el 60% de encuestados y el porcentaje restante corresponde a aquellos que se sientes de seguros a muy seguros.

Tabla 2:

Temor de los ciudadanos a ser víctima de algún delito en el distrito de José L. Ortíz-2019

	Frecuencia	%
Muy probable	180	45.0
Poco Probable	153	38.25
Nada Probable	67	16.75
Total	400	100.0

En la tabla 2 se observa que el 45% de los encuestados en el distrito de José Leonardo Ortíz creen que es muy probable que serán víctima de un delito en los próximos doce meses, mientras que el 153% creen que es poco probable, y finalmente el 16.75% cree que es nada probable que sean víctima de algún hecho delictivo.

Tabla 3:

Delitos más frecuentes en el distrito de José Leonardo Ortíz -2019 según poblador y según estadísticas de la PNP

Delitos más frecuentes	Poblador		Comisaria
	Frecuencia	%	Frecuencia
Lesiones	7	1.8	741
Contra patrimonio	369	92.3	2861
Homicidios	24	6	13
Total Encuestados	400	100	-

A la pregunta de cuáles son los delitos que se cometen con mayor frecuencia en su barrio, un 83.8% aduce que los delitos contra el patrimonio son los más frecuentes, seguido de los daños a la propiedad con un 8.5%; los delitos de homicidios y lesiones se llevan los menores porcentajes con 6% y 1.8% respectivamente.

La tabla también muestra las cifras brindadas por las comisarías de José Leonardo Ortíz y Atusparias respecto al número de casos registrados en esta comuna, siendo el delito contra el patrimonio el que registra la cifra más alta con 2861 casos, cifra proporcional a lo que manifiesta el poblador. La proporción en los delitos de lesiones y homicidios no es la misma comparada con los datos que brinda la población, siendo que según estadística de la policía se presentan más casos de lesiones (741 casos) que de homicidios (13 casos)

Tabla 4:

Cantidad de víctimas según tipo de delito

Tipo Delito	Si	No
Robo de cartera, celular, otros.	138	0
Lesiones	4	0
Asalto a domicilio	2	0
Homicidio	0	0
Total	144.00	256.00

En la tabla 4 se observa que de los 400 encuestados 144 manifestaron que alguno de sus parientes o ellos habían sido víctimas de algún delito en los últimos doce meses. De estas 144 personas, 138 casos fueron víctimas de robo de cartera, celular y otras pertenencias. Las víctimas de lesiones fueron sólo 4 y mínimamente a 2 personas le asaltaron su casa.

Tabla 5:

Tipo de arma utilizada y víctimas lesionadas durante el hecho delictivo

Tipo de arma	Frecuencia	%
Arma blanca	80	71.43
Revolver	24	21.43
Objeto Contundente	8	7.14
Víctimas Lesionadas Durante el hecho delictivo	Frecuencia	%
Si	22	19.64
No	90	80.36
Total	112	100.00

De las 144 víctimas sólo 112 fueron reducidos bajo amenaza de un arma, de éstos 71.43% fueron amenazados con arma blanca, mientras que el 21,43% fue amedrentado con revolver y sólo el 7,14% con un objeto contundente. Vale resaltar que el 19.64% de las víctimas resultaron efectivamente heridos.

Tabla 6:

Capacidad de respuesta de la Policía en el distrito de José Leonardo Ortíz-2019

Respuesta de la PNP ante hecho delictivo	Frecuencia	%
Si	0	0.0
No	144	100.0
Total	144	100.0

Ante la pregunta si después de la comisión del delito se presentó la policía al lugar de los hechos, la totalidad de encuestadas víctimas de algún delito (144) manifestaron que ningún efectivo policial se hizo presente.

Tabla 7

Fiabilidad del trabajo de la PNP en el distrito de José Leonardo Ortiz – 2019.

Motivo de no denuncia del delito	Si	No
Es pérdida de tiempo	0.00	47.92
Por temor a represalia	0.00	9.72
Monto menor de la pérdida	0.00	5.56
No conocía a los delincuentes	0.00	4.86
La policía no hace nada	0.00	14.58
Total	17.36	82.64

La tabla 7 muestra que sólo un 17.36% de las víctimas de algún delito denunciaron el hecho, siendo que un 82.64% no lo hicieron por diversos motivos. El 47,92% indica que no lo hizo ya que es una pérdida de tiempo; mientras que el 14.58% no denunció porque creen que la policía no hace nada. Un 9,72% no lo hizo por temor a represalias, asimismo el 5,56% dejó de denunciar porque consideraron que el monto de la pérdida fue menor. Finalmente, un 4.86% de las víctimas adujeron no denunciar porque no conocían a los delincuentes.

Tabla 8:

Calificación del ciudadano respecto a la atención brindada por la PNP

Población General	Frecuencia	%
Bueno	44	11.0
Regular	217	54.3
Malo	139	34.8
Total	400	100.0
Población Víctima	Frecuencia	%
Bueno	9	36.0
Regular	10	40.0
Malo	6	24.0
Total	25	100.0

En la tabla 8 sólo el 11,00% de los encuestados del distrito de José Leonardo Ortiz opinan que la atención que brinda la policía es buena, mientras que el 54,3% la considera regular, sin embargo, un 34.8% opina que la atención es mala. En la misma línea se encuentran los resultados en base a las 25 personas que fueron víctimas de un delito y que denunciaron, de estas sólo 9 brindan una calificación de buena respecto a la atención brindada por la policía, la cifra restante indica insatisfacción al calificar de regular un total de 10 personas y los otros 6 le asignan una calificación mala.

Tabla 9:

Credibilidad y Confianza hacia la Policía Nacional del Perú en el distrito de José Leonardo Ortiz – 2019.

	Si	No
Policías cómplices con delincuentes	74.50	25.50
Miembros de la policía que son delincuentes	75.50	24.50
Confía en dejar a miembros de su familia en manos de la Policía	40.50	59.50

En la tabla 9 se observa que el 74,50% de habitantes de José Leonardo Ortiz opinan que los policías son cómplices con los delincuentes en la realización de delitos en el distrito, mientras que el 25,50% opina que no son cómplices. Por otro lado, el 75,50% de habitantes de José Leonardo Ortiz consideran que los miembros de la policía son delincuentes, mientras que el 24,50% considera lo contrario. Finalmente, el 40,50% de habitantes de José Leonardo Ortiz confía en dejar a miembros de su familia en manos de la Policía, mientras que el 59,50% no confía.



Tabla 10:

Aspectos a mejorar en la PNP según el poblador de José Leonardo Ortíz-2019

Aspecto a mejorar	Frecuencia	%
Nivel Académico	39	9.8
Trato con el Público	97	24.3
Honestidad	176	44.0
Mayor cantidad	88	22.0
Total	400	100.0

En la Tabla 10 se observa que el 9.8% de los encuestados de José Leonardo Ortiz considera que se debe mejorar el nivel académico en la formación de la Policía Nacional del Perú, mientras que el 22% indica que debería aumentar la cantidad de policías. Le sigue en puntaje el aspecto de mejorar el trato con el público con un 24.3%. Finalmente, un contundente 44% manifiesta que la honestidad es fundamental como aspecto de mejora.

Tabla 11:

Presencia policial según tipo de patrullaje en el distrito de José Leonardo Ortíz-2019

Frecuencia del patrullaje	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	0	0.00
Frecuentemente	0	0.00
Siempre	15	3.75
A veces	296	74.00
Nunca	89	22.25
Tipo de patrullaje	Frecuencia	
Patrullaje a Pie	15	4.75
Patrullaje en camioneta o moto de la policía	129	41.50
Patrullaje de serenazgo	167	53.75

En la tabla 11 se observa que el 3,75% de los encuestados de José Leonardo Ortiz considera que siempre pasa el patrullero por su barrio, Por el contrario, el 74% opina que a veces la policía realiza el patrullaje y el 22,25% considera que nunca realizan patrullaje. Por otro lado, respecto al tipo de patrullaje, más de la mitad de los encuestados (53.75%) indican que el patrullaje de serenazgo es el que observan con mayor frecuencia, dejando en segundo lugar al patrullaje en camioneta policial con un 41.50%, quedando el patrullaje a pie con el más bajo porcentaje (4.75%).

En versión de la policía del distrito cuentan con 51 efectivos policiales que realizan el patrullaje a pie todos los días en el horario de 8am hasta las 12 de la medianoche. Asimismo, el patrullaje motorizado e integrado se realiza las 24 horas del día.

Cabe resaltar que, de acuerdo a lo manifestado por las comisarías del distrito estudiado, se viene realizando un patrullaje integrado con las juntas vecinales, es decir una vez a la semana cada junta vecinal en su sector realiza el patrullaje a pie en compañía de su jefe de sector (efectivo policial) apoyados de una camioneta policial. El horario varía de entre las 6pm hasta las 2 am

Tabla 12

De la Infraestructura, equipamiento y recursos humanos para el servicio de SC.

Indicadores		Com. JLO	Com. Atusparias	Municipio JLO
	Personal patrullaje motorizado	46	35	
	Personal patrullaje a pie	29	22	33
	Personal patrullaje integrado	2	2	
Recursos Humanos	Exigencia perfil para el cargo	No	No	No
	Personal OPC/	4	3	3
	Capacitaciones al personal	Del mismo comando	Del mismo comando	Cap. en Tránsito/Elaboración de Plan local SC.
Infraestructura	Área de participación ciudadana cuenta con oficina exclusiva para el desarrollo de sus actividades	SI	SI	SI
	La Comisaría cuenta con sala de interrogatorios	SI	SI	
	La comisaría cuenta con sala de reuniones	SI	SI	
	La comisaría cuenta con condiciones para que las víctimas o testigos identifiquen a detenidos sin ser vistos	SI	SI	

	La comisaría dispone de instalaciones para entrevistar a víctimas y testigos de delitos en los casos que requieren privacidad	SI	SI	
	La OPC cuenta con mobiliario y equipos en buen estado	Si 9	No 5	No 3
	Vehículos para el servicio	Camionetas / 16 motos	Camionetas y 19 motos	Camionetas / 10 motos
	Equipos y Servicios de comunicación	Si	Si	No
Equipamiento	Tecnologías para gestión eficiente	No	No	No
	La comisaría cuenta con velocímetros	No	No	
	Comisaría cuenta con Alcohóímetros	No	No	
	Qué tipo de sistema emplean para el registro de denuncias	SIDPOL	SIDPOL	
	Material logístico para Juntas Vecinales de SC	Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente

La tabla 12 indica claramente la situación de austeridad a nivel logístico y de recursos humanos destinados para el servicio de seguridad ciudadana, pese a cumplir básicamente con los requisitos de infraestructura tanto a nivel de las comisarías como de municipalidad.

En cuanto al indicador recursos humanos apenas si cuentan con 132 efectivos para realizar el patrullaje policial, 4 policías asignados para el patrullaje integrado y por parte de la Municipalidad de J. Leonardo Ortíz cuentan con 33 serenos dedicados al servicio de serenazgo. Así también cuentan con 4 personas realizando las labores administrativas en la Oficina de Participación Ciudadana y 3 profesionales para el caso de la Municipalidad. Según lo manifestado por el comisario, el personal policial ha recibido capacitación por parte del mismo comando es decir cuestiones de operatividad. En el caso del personal de gerencia de SC, hasta el momento han recibido 02 capacitaciones, una en el tema de Tránsito y otra en la Elaboración del Plan anual. Así mismo para ambas instituciones no existe un perfil especial que deba cumplir el personal administrativo, ni tampoco los serenos. Aunque el

gerente de SC manifestó que para este año se tendría en cuenta la selección de personal bajo ciertos criterios.

Finalmente, ambas comisarías indican que para el registro de denuncias utilizan el sistema de denuncias policiales (SIDPOL) y cuentan con equipos y servicios de comunicación en cantidad suficiente, no así con tecnologías para la gestión eficiente. Respecto al mobiliario y equipos en buen estado, sólo la comisaría de J. Leonardo Ortíz cuenta con cantidad suficiente. Podemos agregar también que no cuentan ni con velocímetros ni alcoholímetros, y con apenas 13 camionetas y 35 motocicletas que a ellas se suman las 03 unidades vehiculares de la Municipalidad de este distrito para el servicio de serenazgo.

En cuanto al material logístico para el funcionamiento de las juntas vecinales de seguridad ciudadana, también es insuficiente de acuerdo a lo narrado tanto por el responsable de OPC y el gerente de seguridad ciudadana del distrito en estudio.

#### **Articulación entre actores involucrados en el servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortíz-2019.**

A partir de las entrevistas al personal de las comisarías de José Leonardo Ortíz, Atusparias y la Gerencia de participación ciudadana de la Municipalidad de este mismo distrito se ha conocido que cuentan con un Comité distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC), el cual está conformado por diferentes instituciones públicas, pero ninguna privada. Estos representantes realizan sus coordinaciones mensualmente, reuniones en las cuales socializan los avances de acuerdo a las metas programadas en su Plan Local de Seguridad Ciudadana, el mismo que fue elaborado con la participación de todos, incluido el alcalde y el comisario. Estas reuniones sirven para informar de las dificultades que cada institución involucrada ha tenido en el proceso de ejecución de acciones para luego proponer alternativas de mejoras para ello. En cuanto a la participación de las entidades involucradas, los entrevistados manifiestan que generalmente asisten todos, pero no siempre los titulares de la entidad.

A nivel de Municipalidad además de las actividades de apoyo a las Juntas vecinales de SC, no están implementando otros programas preventivos comunitarios. Por el contrario, las Comisarías si lo vienen haciendo; en primer lugar, se encuentran las Juntas vecinales de SC (2033 juntas), las cuales tienen como uno de sus objetivos principales Garantizar, mantener y establecer el orden interno y orden público en la jurisdicción. La redes de cooperantes que a la actualidad se cuenta con aproximadamente 90 y que tiene como objetivo principal

elaborar una estrategia entre la Policía y diferentes actores de la comunidad cuya condición fundamental es la oportuna comunicación de hechos delictivos y una respuesta oportuna, inmediata y eficaz de las unidades policiales en sus respectivas jurisdicciones, por otro lado también vienen implementando las Brigadas de Auto protección escolar, el cual es un programa socio educativo, de carácter preventivo, ejecutado por la Policía en coordinación con los padres de familia, directores, profesores e integrantes de las juntas vecinales para prevenir, neutralizar y contrarrestar la violencia juvenil, maltrato escolar, uso indebido de drogas y otros fenómenos sociales adversos; Programa de Policía Escolar el cual funciona con la participación de los docentes y alumnos, Patrullajes juveniles que también se trabaja de manera rotativa con grupos de alumnos voluntarios para realizar actividades proyectadas a la comunidad y finalmente los clubes de menores los cuales funcionan en época de vacaciones donde la Policía brinda cursos o talleres gratuitos para niños de diversas edades. Esto significa que para la implementación de estos programas la policía debe coordinar con las instituciones educativas, UGEL, GREL y la población misma para el caso de las juntas vecinales de SC.

En cuanto a la articulación de la policía con la comunidad, el resultado de la encuesta indica que el 86.5% de la población no tiene conocimiento de los programas que implementan las comisarías, además de no saber cuántas dependencias policiales hay en su distrito teniendo un 87.25% para este caso. Asimismo, el 95.5% de los encuestados nunca han participado de actividades convocadas por la comisaría de su distrito en razón de que según indican nunca les invitaron (57.9%), mientras que otros aducen que es una pérdida de tiempo (13.16%) y un 11.8% no tienen tiempo. Al respecto el personal policial manifiesta que el pasado setiembre del 2019 se realizó la audiencia pública donde el comisario rindió cuentas de las acciones que se vienen realizando en el marco de la seguridad ciudadana, donde se convoca a la población organizada, para lo cual la municipalidad apoya en la convocatoria.

En el caso específico de las juntas vecinales de SC, estas se vienen reuniendo de manera quincenal con el jefe del sector (efectivo policial) aunque a decir de la coordinadora de juntas vecinales entrevistada no se ha estado cumpliendo últimamente. Ya de manera semanal se realizan reuniones con los integrantes de su junta vecinal y otros vecinos del barrio, sin embargo, la líder narra que a pesar de que se convoca a los pobladores estos no llegan.

Por otro lado, al referirnos a la articulación del binomio policía municipalidad, según manifiestan los entrevistados se viene dando a partir de las coordinaciones para el patrullaje integrado o mixto, es decir el patrullaje integrado por policías y personal de serenazgo, donde

la Municipalidad otorga al comisario el liderazgo operativo. Al respecto el gerente de seguridad ciudadana manifiesta no haber tenido problemas para las coordinaciones con el ente policial. Algunas veces aparecen rencillas entre policías y serenos sin embargo son irrelevantes.

En cuanto a la articulación intrainstitucional, es decir al interior de cada una de las instituciones, por parte de la municipalidad la socialización de avance de acciones y rendición de cuentas se dan dos veces al año, en dichas reuniones participan todas las áreas de esta institución. En el caso de las comisarías si bien tienen sus reuniones de comando o con los encargados de cada oficina, el comisario no indicó haber tenido espacios para socializar información detallada a la totalidad del personal de la comisaría.

Sumado a ello los entrevistados expresaron que no todo el personal está comprometido por ende no le dan la relevancia correspondiente al trabajo que realizan los efectivos de la oficina de participación ciudadana. En palabras del agente policial entrevistado "...no todos tienen el mismo compromiso...". Lo mismo sucede a nivel de la Municipalidad, donde el entrevistado informó que cada área trata de cumplir sus metas particulares y que no todos apoyan para mejorar el servicio de seguridad ciudadana.

Respecto al monitoreo del cumplimiento de acciones y metas de acuerdo al Plan local de seguridad ciudadana, en palabras del gerente de la Municipalidad se ha cumplido con todas las metas, es decir con el número de operativos, patrullajes, capacitaciones y reuniones.

### **Interacción de las variables participación articulada y calidad del servicio de seguridad ciudadana**

Al analizar los resultados de la encuesta y entrevista en cuanto a la variable calidad del servicio y articulación de los actores involucrados como comisaría, municipalidad y ciudadanos se observa claramente que el comportamiento de una variable orienta positiva o negativamente el desenvolvimiento de la otra. Para ser específicos la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José L. Ortiz no es óptima, tiene diversas deficiencias como escaso recurso humano, equipamiento y tecnología que no permite un trabajo eficiente y un bajo desempeño de los efectivos policiales y del personal de la municipalidad, además del escaso compromiso de todos los miembros de las instituciones que brindan el servicio etc. Este contexto es caldo de cultivo para que la población desmerezca la función y el trabajo de la policía; la desconfianza y poca fiabilidad de la población hacia las instituciones que

tienen como rol la seguridad ciudadana genera en el poblador el desapego e indiferencia hacia la participación en los asuntos públicos y comunitarios. Muestra de ello es la cifra expuesta en párrafos anteriores sobre el bajo porcentaje de pobladores que alguna vez han participado en actividades convocadas por la comisaría además de aquellas respuestas de los encuestados de que participar en ello representa una pérdida de tiempo. Esto es corroborado también por la coordinadora de juntas vecinales quien manifiesta que la participación de sus vecinos cada vez que convoca a reuniones es casi nula.

A la imagen desprestigiada que tiene la población respecto a las autoridades y responsables de la seguridad ciudadana se suma el poco acercamiento o acercamiento incipiente de los actores llámese policía o Municipalidad hacia la comunidad. Esto es constatado a través de la encuesta cuando un bajo porcentaje de pobladores indican no conocer los diferentes programas que viene implementando la policía en la jurisdicción.

#### **IV. DISCUSIÓN**

##### **La calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortíz.**

Según los resultados arrojados de la encuesta a 400 pobladores de los sectores de Urb. Latina, Atusparias y San Miguel, se descarta que la calidad del servicio de seguridad ciudadana que se brinda en este distrito sea óptima. Esto teniendo en cuenta que la calidad de un servicio involucra todo un conjunto de dimensiones según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991), que para el caso de esta investigación dichas dimensiones serían la actividad delictiva o victimización, la percepción de inseguridad, el temor a ser víctima de un delito, la tangibilidad o elementos tangibles como la infraestructura, equipamiento y sobre todo el recurso humano y su desempeño en este caso institucional.

Si bien el nivel de victimización en el departamento de Lambayeque se encuentra por debajo del promedio nacional con 13.7% de casos, la cifra en el distrito de José L. Ortíz ha aumentado según registro de las comisarías del sector las cuales indican que en el 2018 se tuvo 1369 casos y en el 2019 la estadística se triplicó llegando a 4045 casos de personas que fueron víctimas de algún delito. Sumado a ello la percepción de inseguridad del poblador es alta, ya que más de la mitad de los encuestados cree que la inseguridad se ha incrementado tanto en su barrio como en su distrito. Aparentemente no hay una concordancia entre la estadística de la policía y la percepción del poblador, al respecto no debemos pasar por alto que existe la llamada cifra negra, la cual son todos los casos de aquellas víctimas que no llegaron a denunciar por diversos motivos, lo cual en esta investigación también se pone de manifiesto ya que de 144 casos de víctimas sólo 25 personas denunciaron el hecho, es decir tendríamos 119 casos que han pasado a la cifra negra, lo cual no está contabilizado en las estadísticas de la policía, justamente por ello no deberíamos descartar que esta peculiaridad esté resultando en una disminución de los índices de criminalidad.

Según reporte de las comisarías del distrito se tiene un total de 2861 casos de delitos contra el patrimonio, lo cual es coincidente con lo que la población manifiesta haber visto con mayor frecuencia en su barrio, le sigue en cantidad los delitos de lesiones el cual incluye violencia contra la mujer con 741 casos en el 2019. Vale resaltar que según versión de la víctima en su mayoría los delincuentes estuvieron armados en el momento de la perpetración del hecho, sea con arma blanca, revolver u objeto contundente, a consecuencia de ello se tiene que un poco más del 19% de personas victimadas resultaron lesionadas.



Al momento de medir el desempeño de la policía, la comunidad viene a ser el informante primordial, considerando que esta es el principal cliente al que sirve. Al respecto es importante mencionar que la percepción del poblador acerca de la inseguridad y de la calidad del servicio de la policía se forma a partir de sus diferentes experiencias que han tenido con esta entidad o de personas cercanas a su entorno como familiares, amigos, vecinos, etc. tales experiencias delinear la imagen negativa o positiva de la entidad policial en las mentes de los ciudadanos para lo cual es determinante el desenvolvimiento, actitud y trato del efectivo policial al poblador; esto conduce a una satisfacción o insatisfacción de la ciudadanía, información que se ha obtenido de la encuesta aplicada, la misma que arrojó un 75.5% de pobladores que creen que los miembros de la policía son delincuentes y 74.5% que creen que son cómplices de éstos. Esto denota insatisfacción en la población y vendría a ser consecuencia, según el instrumento de recojo de información, de la escasa capacidad de respuesta de los agentes policiales ante la comisión de un hecho delictivo siendo que, ante la comisión del delito, de los 144 casos de victimización, en ninguno se contó con la presencia policial en el lugar de los hechos.

Esta imagen o percepción que se forma el poblador acerca de la policía es aquello que lo condice a denunciar o no el hecho delictivo. En tal sentido se tiene que de los 144 casos de víctimas sólo el 17.36% denunció el ilícito, en primera instancia porque para la mayoría de encuestados denunciar es una pérdida de tiempo (47.92%) y en segundo lugar porque la policía no hace nada (14.58%)

La insatisfacción de los pobladores respecto al servicio que brinda la policía también está relacionada al factor presencia policial en el barrio o distrito, lo cual, según la encuesta, un contundente 74% de pobladores del distrito menciona que “a veces” ha visto el patrullaje de la policía en su barrio y un 22.25% nunca lo vio. Ante ello la población se siente ciertamente desprotegida y aumenta su percepción de inseguridad.

La población pone de manifiesto su insatisfacción al calificar mayoritariamente el trabajo de la policía en una escala de regular a mala. Además, a su entender existen varios aspectos a mejorar en la policía, el primero referido al concepto de honestidad con un 44% de encuestados lo cual para el ciudadano tiene una connotación de corrupción al interior de esta institución. En segundo lugar, para los pobladores está el hecho de que el personal policial debe mejorar el trato (24.4%) y finalmente un 22% de la población cree que deben aumentar

la cantidad de efectivos policiales. Los dos primeros aspectos están relacionados a cuestiones éticas y la tercera a aspectos netamente logísticos.

Si bien la percepción de la población acerca del desempeño de los actores que brindado el servicio de SC no es la mejor, es necesario recalcar que la deficiencia advertida en el trabajo de la policía y municipalidad se debe no solo a factores relacionados con el actuar del personal, dígase valores, compromiso y actitudes sino también a otros como por ejemplo los elementos tangibles, de vital importancia para la dación de un servicio de calidad. Esto lleva a la conclusión lógica que en buena medida la productividad y desempeño tanto de las comisarías como Municipalidad y otros actores también está supeditada a la existencia de ciertas condiciones como la infraestructura, recursos humanos y logística. Para el caso específico tenemos la insatisfacción de la población quien alega una escasa presencia policial y de serenazgo en las calles de su barrio, que casi nunca han observado al patrullaje a pie, que fueron pocos los casos en los que ante la comisión de un delito la policía llegó al lugar de los hechos. Cuestionamientos que resultan de un subdesarrollo de la dimensión “elementos tangibles” como el contar con 136 efectivos policiales para más de 185,000 pobladores, y tener apenas 51 unidades vehiculares para el patrullaje (entre vehículos de la municipalidad y de la comisaría) de uno de los distritos con mayor crecimiento urbano de todo el departamento de Lambayeque, disminuye la capacidad de respuesta de la policía. Así mismo no contar con profesionales permanentemente capacitados tanto de la municipalidad como en la comisaría no nos asegura una adecuada intervención tanto a nivel directivo como operativo.

No contar con suficiente equipamiento y tecnologías no estaría permitiendo el cumplimiento a cabalidad de las diligencias oportunas que se requieren ante los casos de denuncias de las víctimas. Lo mismo sucede con la implementación de los diversos programas de prevención comunitaria por parte de la comisaria, que, si bien algunos apuntan a la prevención y otros al control del delito, el impacto no es el esperado ya que a palabras del personal de la comisaría no cuenta con un presupuesto exclusivo para su ejecución.

### **De la participación articulada de los actores**

La sección de resultados relacionados a la articulación entre actores deja ver que existe sí una participación de diversos actores, existen también algunos mecanismos de coordinación, pero no llegan a una mera articulación. Lo dicho tiene sustento en los porcentajes alcanzados

en cuanto a conocimiento de la población sobre los programas que implementa la policía, además de lo mencionado por el personal de la municipalidad, las reuniones mensuales del CODISEC, son un saludo a la bandera, más de corte rutinario que espacios donde se realicen verdaderas propuestas para reducir las cifras de victimización. Es más no necesariamente a las reuniones asisten los titulares, que por sus agendas recargadas delegan a otras personas, las mismas que no siempre están empapadas de la temática lo que no aporta ni enriquece las reuniones.

Otro punto a mencionar son los planes de trabajo o planes locales de seguridad que vienen implementando, que en el caso de la municipalidad se limita a patrullajes, operativos, reuniones de coordinación y capacitaciones, actividades que bien sabemos no son suficientes para disminuir los niveles de criminalidad. Estos planes según indica el gerente de seguridad ciudadana ha sido cumplido al 100% dado que es una condición para recibir un incentivo por parte del Ministerio de Economía, más la situación en el distrito en cuanto a niveles de inseguridad no ha tenido una mejoría significativa. Desde el punto de vista del investigador la coordinación de la municipalidad con la policía se da sólo a través de los patrullajes integrados y con los demás actores del CODISEC sólo a través de sus reuniones mensuales, que, si bien esta incluye a un representante de las juntas vecinales de Seguridad Ciudadana conformado por ciudadanos de a pie, más allá de ello no hay mayor acercamiento a la población. A decir de Fuentes (2003) el estado debería promover una mayor participación de todos los miembros de la sociedad, y estos deberían también participar activamente de la fase de elaboración de los planes, programas y políticas de seguridad dado que es la principal afectada por la inseguridad.

Debe tenerse en cuenta que la prevención y control de la inseguridad no sólo es tarea de la policía y municipalidad, sino también de otros actores como el ministerio público y el poder judicial que son también eslabones importantes en la reducción de la inseguridad. A palabras del personal policial, muchas veces la policía realiza las diligencias, atrapa al delincuente sin embargo quien dirige la investigación es la fiscalía, eso significa que están supeditados a las disposiciones de ésta “...de nada sirve atrapar al delincuente y después verlo nuevamente en las calles...la gente piensa que somos nosotros los que no hacemos bien nuestro trabajo, pero no saben que también hay otras instituciones que toman decisiones...”

La policía según indican realizan operativos conjuntos tanto con Municipalidad como con la Fiscalía, sin embargo debemos diferenciar algo, las acciones operativas son apenas un

peldaño para lograr la seguridad del ciudadano, más se necesita una continuidad y progresión en este tipo de acciones, dado que no tendría mucha relevancia la intervención policial de numerosas personas cuando solo un número reducido fueron puestas a disposición y más aún una mínima cifra con una sentencia efectiva posterior. Estas últimas acciones correspondientes tanto al Ministerio Público como al Poder Judicial.

A partir de lo que indica Quispe (2017) sobre la articulación la cual es un proceso sinérgico y una coordinación intrínseca entre ideas, donde individuos u organizaciones se unen para lograr concretar sus objetivos y mejorar la calidad de un servicio, la articulación entre policía y comunidad en el distrito es incipiente ya que se ha centrado en la conformación de numerosas juntas vecinales de seguridad ciudadana, con las cuales la policía realiza los patrullajes conjuntos, en el mejor de los casos, una vez a la semana; apenas si es un proceso de articulación en fase inicial, es que la inseguridad no decrecerá con la creación de más y más juntas vecinales , más aún cuando éstas apenas si tienen poder de convocatoria con el resto de vecinos. Se deberían buscar otros mecanismos de acercamiento a la comunidad, mecanismos donde la policía pueda hacer saber de sus actuaciones, sus avances y con ello recuperar la confianza en sus instituciones, involucrar a la población, que por ahora es displicente e indiferente. En palabras de Salomón (2004) sería un paso trascendente que las autoridades pertenecientes al ámbito de la seguridad se desprendan de la idea sesgada de que las políticas de seguridad pública son sinónimo de estrategias policíacas y que incorporen más bien una perspectiva ciudadana al problema de la inseguridad.

### **Del escenario de interacción de la participación articulada de los actores y la calidad del servicio**

El objetivo de esta investigación no fue determinar el grado de relación o correlación entre variables sin embargo no puede negarse que de la interacción de las variables participación articulada y calidad de servicio surge de manera natural una sinergia. Lo que en términos concretos significa que la calidad del servicio se logra a partir de la convergencia de diferentes factores intrínsecos a esta variable, como los elementos tangibles, el desempeño institucional, sin embargo, existe también un factor extrínseco fundamental, que vendría a ser la participación de los diversos actores, pero de manera articulada.

Una política pública, un plan de gobierno, un programa dirigido a la población no tiene sostenibilidad ni impacto a largo plazo si no es que los participantes o actores se involucran y participan de manera activa y esto se puede lograr con un cambio sustantivo en el desempeño, trato y sobre todo según el CONEVAL (2015) con relaciones basadas en la confianza ética y respeto, tres aspectos que por el momento no existe entre nuestras instituciones y la población, sólo así se puede conseguir la normalidad social caso contrario continuaremos con lo que este pensador llamó enfermedad social. Asimismo, Jenson, Forres y Kearns (como se citó en Klein, Enríquez y Vega, 2010) reafirman esta tesis al sustentar que la cohesión social, es decir la existencia de lazos más compactos al interior de un grupo, se logra a partir de la ética y los valores.

Durkheim alegaba que habíamos pasado de una sociedad donde primaba la solidaridad mecánica para tener ahora lo que se llama solidaridad orgánica eso significa que se puede trabajar en base a este tipo de solidaridad, la cual se da a partir de la interdependencia de los actores, ya que sus propias necesidades los obliga a coordinar para alcanzar sus propias metas. Sin embargo, esto podría darse siempre y cuando desde el estado central asuman el liderazgo de la política pública de seguridad ciudadana, si bien la población es pieza clave para sostener este servicio, el liderazgo lo tienen nuestras autoridades. Según la teorización de Hobbes respecto a la Seguridad, En palabras de Arbeláez (2009), el grado de seguridad o inseguridad de una determinada sociedad va a ser enmarcado por el grado de concentración o de dispersión del poder del Estado, puesto que mientras más disperso se encuentre el poder del estado, esto devendrá consecuentemente en mayores niveles de inseguridad.

Los resultados dan cuenta de diversos intentos de articulación, de cumplimiento fiel de programaciones y metas, más no el involucramiento y la responsabilidad de nuestras autoridades de liderar el proceso de la seguridad pública y la estrategia de policía comunitaria y un municipio más cercano al poblador de a pie.

Como lo dijimos al inicio la calidad del servicio depende de múltiples factores, uno de ellos está referido a la actuación de los actores, del nivel de involucramiento de los que participan en este proceso, dígame de aquellos hacedores de políticas y de los que reciben el servicio. Los elementos tangibles, recursos humanos, la infraestructura son imprescindibles, en definitiva, lo es, sin embargo, sin integración ni cohesión e individualismo ninguna política social tiene resultados exitosos.

## V. CONCLUSIONES

1. La investigación realizada descarta un óptimo servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortíz de acuerdo a los indicadores que lo diagnostican y evalúan como lo son el nivel de victimización que ha aumentado en los dos últimos años, el nivel de percepción de inseguridad que sobrepasa a la mitad de entrevistados, los elementos tangibles que no es precisamente una de sus fortalezas de la policía y municipalidad y finalmente el desempeño policial que resulta en la desconfianza e insatisfacción del poblador, que para el caso específico es alta.
2. La articulación de actores a nivel del distrito de José Leonardo Ortíz ha sido insuficiente. A nivel inter institucional ha resultado apenas en la elaboración de un plan conjunto anual cuyo objetivo de promover el desarrollo humano a través de la seguridad pública, se han reducido a reuniones mensuales de los miembros del CODISEC, patrullajes integrados entre policía, municipalidad y la creación de numerosas juntas vecinales que a decir verdad sus intervenciones están supeditada a lo que estipule la policía y que se realizan esporádicamente, además de una población desinformada que desconoce el accionar de las instituciones que intentan brindar un servicio de calidad Por otro lado la participación articulada a nivel institucional está caracterizada por la inexistencia de canales de comunicación que permitan la sincronización de acciones para el logro de metas comunes.
3. La calidad del servicio de seguridad ciudadana y la participación articulada de actores son dos hechos sociales que actúan sinérgicamente, lejos de admitir una determinante correlación o influencia de una variable sobre la otra, la investigación denota que la participación con articulación permanente y real compromiso entre los actores involucrados resulta ser factor clave en la implementación de la seguridad pública. Sin duda, los pobladores, las autoridades, los políticos, los hacedores de políticas y servicios y los sujetos que reciben estos servicios actúan de manera interdependiente al interior del escenario donde se construye y se desarrolla el servicio de seguridad, por tanto, la dimensión de la articulación no puede ser desestimada mucho menos excluida de dicho proceso o escenario. Eso significa que ninguna política, programa puede tener sostenibilidad si no se le añade el factor articulación, más aún si se trata de aquella articulación que toma en cuenta al ciudadano.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los miembros representantes del CODISEC considerar la elaboración de un Plan local de seguridad ciudadana más consistente, pertinente y sostenible con acciones más contundentes que incidan en el fenómeno de la inseguridad ciudadana en el distrito, y que contemplen estrategias conjuntas con un mayor involucramiento del ciudadano de a pie.

A los hacedores de políticas públicas y tomadores de decisiones, es necesario una reingeniería de la policía Nacional donde se realicen cambios estructurales y se establezca la estrategia de una policía comunitaria, que incida en la formación y el cambio de actitudes del personal policial que permita recuperar la confianza de la población en nuestras instituciones. Además de elaborar e implementar instrumentos y estrategias que permitan realizar el seguimiento y monitoreo a los avances de las acciones de los planes tanto nacionales como locales de seguridad ciudadana.

A nuestros gobernantes y líderes que tienen en sus manos las riendas del país, asumir un verdadero liderazgo en las acciones relacionadas con la seguridad pública y considerarlo como parte de la agenda pública y no como caballito de batalla cada vez que se presentan campañas electorales.

A la ciudadanía en general asumir la responsabilidad que todo ciudadano tiene en el desarrollo de su país, en tanto hagamos uso de nuestros derechos a la participación en los asuntos públicos y a su vez cumplir con nuestras obligaciones de preocuparnos e involucrarnos en las soluciones de las diversas problemáticas.

## REFERENCIAS

- Ahmad, A., Saif, I., & Safwan, N. (2010). An empirical investigation of Islamic banking in Pakistan based on perception of service quality. *African Journal of Business Management*, 4(6), 1185-1193.
- Álvarez, P. y Reyes, A. (2018). *Plan local de seguridad ciudadana y su impacto en el bienestar de la población en las zonas iv y v del Sector Urrunaga*, José Leonardo Ortiz (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31801>
- Arbeláez, A. (junio, 2009). *La Noción de Seguridad en Thomas Hobbes*. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 39 (110), 97-124.
- Arriagada, I. y Godoy, Lorena. (2000). Prevention or Repression? The false dilemma of citizen security. *CEPAL Review*, 70, 111-136.
- Badejo, A. & Oluyemi, S. (2012). Predisposing factors to youth involvement in electoral violence in Lagos metropolis. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policing Studies*, 3(3), 312-316.
- Bahia, K., & Nantel, J. (2000). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International journal of bank marketing*, 18(2), 84-91.
- Balboa, R., Becerra, R., Becerra, F. y Chávez, C. (2018). *Planeamiento Estratégico de la Seguridad Personal como Pilar del Índice de Progreso Social Regional* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12146/BALBOA\\_BECERRA\\_PLANEAMIENTO\\_PILARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12146/BALBOA_BECERRA_PLANEAMIENTO_PILARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Banco Interamericano de Desarrollo (2012). *La eficacia de las políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe*. Washington: Instituciones para el Desarrollo.
- Berry, L. Bennet, C. & Brown, C., (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.



- Brandon-Jones, A., & Silvestro, R. (2010). Measuring internal service quality: comparing the gap-based and perceptions-only approaches. *International Journal of Operations & Production Management*, 30(12), 1291-1318.
- Cacho, L. (2016). *Mecanismos de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y las rondas campesinas: un estudio de la política pública de seguridad ciudadana del distrito de Cajamarca, periodo 2012-2014* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7451/CACHO\\_RONCAL\\_LUIS\\_FERNANDO\\_MECANISMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7451/CACHO_RONCAL_LUIS_FERNANDO_MECANISMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: an assessment of T. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Carrión, F., Pontón, J. y Armijos, B. (2009). *120 estrategias y 36 experiencias de seguridad ciudadana*. Ecuador: FLACSO.
- Carvajal, C., Arias, M., Aunta, A. y Merchán, J. (2016). *Articulación De Actores Para Implementar Políticas De Desarrollo Y Paz*. Bogotá: Puntoaparte.
- Chinchilla, L. (1992). La seguridad ciudadana: el caso costarricense. *Revista de Ciencias Jurídicas*, (73).
- Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (2019). Plan Local de Seguridad Ciudadana 2019.
- Edna Jaime, T., Tapia, J. F., Goode, M., García, G., Bergman, M., Cárdenas, E., ... & Shirk, D. SIIS: Sistema de índices e indicadores en Seguridad Pública.
- Enríquez, K. y Vega, R. (junio, 2006). La cohesión y la seguridad ciudadana: un enfoque global. *Estudios Sociales Contemporáneos*, 10 (4), 13-34.
- Escobar, M. (2012). *La participación ciudadana, análisis a partir de la transición democrática*. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 8, 119-140
- Feres, J. C., & Villatoro, P. (2010). Cohesión social en América Latina. *Una revisión de conceptos, marcos de referencia e indicadores*, *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, 13-20.

- Foglesong, T., Latif, Z., Merrick, C., Miller, J., Parsons, J., & Ross, T. (2003) Measuring progress toward safety and justice: a global guide to of performance indicators across the Justice Sector. *Vera Institute of Justice*.
- Frühling, H. (2012). *La eficacia de las políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe: Como medirla y como mejorarla*. Inter-American Development Bank.
- Frühling, H. H., Tulchin, J. S., & Golding, H. (Eds.). (2003). *Crime and violence in Latin America: Citizen security, democracy, and the state*. Woodrow Wilson Center Press..
- Fuentes, D. (marzo, 2004). Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana: La violencia como problema público. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4 (8), 13-31.
- Galeano, M.E. (2003). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit.
- Glesne, C. (2016). *Becoming qualitative researchers: An introduction*. Pearson. One Lake Street, Upper Saddle River, New Jersey 07458.
- Golder, P. N., Mitra, D., & Moorman, C. (2012). What is quality? an integrative framework of processes and states. *Journal of Marketing*, 76(4), 1-23.
- Grondona, A. (marzo, 2010). La sociología de Emile Durkheim: ¿una definición “comunitarista” de lo social. Papeles del CEIC. *International Journal on Collective Identity Research*, (1), 1-24.
- Guerrero, J., Franco, L. y Bass, S. (marzo, 2015). El sistema de cohesión social y sus efectos en la tasa de delincuencia. *CIENCIA ergo-sum*, 23 (1), 5-16.
- Guerrero, R., Gutiérrez, M., Fandiño, A. y Cardona, S. (marzo, 2012). Sistema de indicadores comparables de convivencia y seguridad ciudadana: un consenso de países. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 2012, vol. 31, p. 253-259.
- Guo, X., Duff, A., & Hair, M. (2010). The antecedents and consequences of commitment in bank–corporate relationships: evidence from the Chinese banking market. *Asia Pacific Business Review*, 16(3), 395-416.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). Boletín Estadístico: *Principales indicadores. Seguridad ciudadana a nivel regional 2013-2019. Semestre móvil Marzo-Agosto 2019*. N°04. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_seguridad\\_ciudadana\\_departamental2013\\_2019.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_seguridad_ciudadana_departamental2013_2019.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). Informe Técnico. *Estadísticas de Seguridad Ciudadana*. N°04. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_seguridad\\_julio2019.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_seguridad_julio2019.pdf)
- Jaramillo, I. D. T., & Ramírez, R. D. P. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Universidad Eafit
- Jhang, F. H (2019). Bonding social capital and political trust: The mediating role of trust in public figures in Taiwan. *The Social Science Journal*
- Klein, J.L., Enríquez, D., y Vega, R.V. (2010). *La cohesión social y la seguridad ciudadana: un enfoque global*. Canadá.
- Krishna, A., Connaughton, S. L., & Linabary, J. R. (2019). Citizens' political public relations: Unpacking choices, and emergent and deliberate strategies in building trust and relations among groups in conflict. *Public Relations Review*, 101853.
- Ley N° 27993. (2003). Ley Del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.
- Levaggi, J. (2013). Comentarios al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018. Recuperado de [https://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/Comentarios%20al%20Plan%20Nacional%20de%20Seguridad%20Ciudadana.%20IDL-SC.%20Setiembre%202013\\_0.pdf](https://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/Comentarios%20al%20Plan%20Nacional%20de%20Seguridad%20Ciudadana.%20IDL-SC.%20Setiembre%202013_0.pdf)

- Magalhaes, R. (2014). *Gestión participativa y policía comunitaria: un análisis de la participación social en la gestión de la policía ostensiva de la Base Comunitaria de Seguridad del Calabar* (tesis de maestría). Universidad de Bahía, Salvador.
- Ministerio del Interior (2013). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018*. Recuperado de [http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/Plan\\_Nacional\\_de\\_Seguridad\\_Ciudadana.pdf](http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/Plan_Nacional_de_Seguridad_Ciudadana.pdf)
- Ministerio del Interior (2018). *Evaluación del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 – 2018*. Recuperado de <https://observatorio.mininter.gob.pe/sites/default/files/documento/archivos/Evaluaci%C3%B3n%20del%20PNSC%202013%20-2018.pdf>
- Ministerio del Interior (2018). *Propuesta de Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 – 2023*. Recuperado de [https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/Propuesta.PlanNacionalSeguridadCiudadana.2019-2023\\_0.pdf](https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/Propuesta.PlanNacionalSeguridadCiudadana.2019-2023_0.pdf)
- Mirano, A. (2018). *La labor de las Juntas Vecinales de Tarapoto y el aporte para la Seguridad Ciudadana, en el marco de la Constitución* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13002>
- Mohor, A. (2007). *Uso de indicadores para evaluar el funcionamiento policial*. Chile: Universidad de Chile.
- Mora, M. (2015). *Cohesión Social: Balance Conceptual y Propuesta Teórico Metodológica*. México: Delegación Álvaro Obregón.
- Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz (2011). *Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de José Leonardo Ortiz*. Recuperado de [http://www.munijlo.gob.pe/web/archives\\_load/Plan%20de%20Desarrollo%20Concertado%202012-2021.pdf](http://www.munijlo.gob.pe/web/archives_load/Plan%20de%20Desarrollo%20Concertado%202012-2021.pdf)
- Muñoz, E. (2017). *Seguridad pública y la participación ciudadana en la municipalidad de San Juan de Lurigancho; 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23145/Mu%C3%B1oz\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23145/Mu%C3%B1oz_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Newman, J., & Clarke, J. (2009). *Publics, politics and power: Remaking the public in public services*. Sage.
- Onyx J. y Leo R., (2010) The Conversion of Social Capital into Community Development: An Intervention in Australia's Outback. *International Journal of Urban and Regional Research*, 34 (2): 381-397.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018*. Lima: Ministerio del Interior.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Norma técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público. Lima
- Quispe, L. (2017). *Participación Articulada De Actores Sociales Como Determinante De La Calidad Del Servicio En Salud Del Sector Público En La Región Huancavelica* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4128/Quispe%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salomón, L. (2004). *El Desempeño Policial Y La Satisfacción De La Ciudadanía*. Honduras: PNUD.
- Sandoval, C.A. (2002). *Investigación cualitativa*. Recuperado de [http://desarrollo.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home\\_1/rec/arc\\_6667.pdf](http://desarrollo.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_6667.pdf)
- Sangeetha, J., & Mahalingam, S. (2011). Service quality models in banking: a review. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 4(1), 83-103.
- Sparrow, M. (2015). Measuring performance in a modern police organization. *Psychosociological Issues in Human Resource Management*, 3(2), 17-52.

Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Tiburcio, V. (2017). La importancia de la coordinación para la prevención del delito y faltas: el caso de la Comisaría de Santa Anita y el Serenazgo (2015 – 2016) (Tesis de maestría). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9568/TIBURCIO\\_ORBEZO\\_VICENTE\\_IMPORTANCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9568/TIBURCIO_ORBEZO_VICENTE_IMPORTANCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tsoukatos, E., & Mastrojianni, E. (2010). Key determinants of service quality in retail banking. *EuroMed Journal of Business*, 5(1), 85-100.

Zauberman, R. (Ed). (2008). *Victimization and Insecurity in Europe. A review of surveys and their use*. Bruselas, Bélgica: VUBPRESS

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: PARTICIPACIÓN ARTICULADA DE ACTORES Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA, DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO.**

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN MUESTRA</b>
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b>                      Cómo interactúan los procesos de participación articulada y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz-2019?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL:</u></b>                      Analizar el escenario de interacción de la participación articulada de actores y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz - 2019.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></b></p> <p><b>OE.1</b> Diagnosticar la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortíz.</p> <p><b>OE.2</b> describir la articulación existente entre los actores involucrados en el servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz – 2019</p> <p><b>OE.3</b> explicar la interacción de los procesos participación articulada de actores y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de José Leonardo Ortiz - 2019</p>	<p><b><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></b></p>	<p>Participación articulada de actores</p> <p>Calidad del servicio de seguridad ciudadana</p>	<p><b><u>TIPO DE INVESTIGACION</u></b>                      La investigación tiene un enfoque cualitativo con un diseño de Teoría fundamentada</p>	<p><b><u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u></b></p> <p><b>Población:</b> 185,000 pobladores del distrito de José Leonardo Ortíz.</p> <p>Once representantes del Comité distrital de seguridad ciudadana</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Primer caso: muestreo no probabilístico. 400 ciudadanos de entre 15 a 6</p> <p>Segundo caso: 3 representantes del Comité distrital de seguridad ciudadana</p>



Instrumentos de medición de la variable

## CUESTIONARIO

### PARTICIPACIÓN ARTICULADA DE ACTORES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA, JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, CHICLAYO.

---

#### DATOS GENERALES

Sexo:            F                    M

Edad:

Sector:

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (X), la respuesta que estime conveniente

#### **PRIMERA PARTE:** Variable Calidad / Dimensión “Percepción de Inseguridad”

1. Con respecto a su distrito, Usted considera que la inseguridad
  - a) Ha aumentado
  - b) Ha disminuido
  - c) Sigue igual
2. Con respecto a su barrio Usted considera que la inseguridad
  - a) Ha aumentado
  - b) Ha disminuido
  - c) Sigue igual
3. ¿Qué tan seguro se siente usted viviendo en este barrio?
  - a) Muy inseguro
  - b) Inseguro
  - c) Seguro
  - d) Muy seguro
4. ¿Qué tan seguro se siente usted cuando se traslada a su trabajo, escuela, hacer sus compras?
  - a) Muy inseguro
  - b) Inseguro
  - c) Seguro
  - d) Muy seguro
5. En este último año ¿Cuáles son los delitos que se dan con mayor frecuencia en su barrio?
  - a) Lesiones
  - b) Contra el patrimonio
  - c) Homicidios
6. ¿Cree Usted que será víctima de un delito en los próximos doce meses?
  - a) Muy probable

- b) Poco probable
- c) Nada probable

**SEGUNDA PARTE:** Variable Calidad / “Dimensión Victimización”

7. ¿En este año Usted o algún miembro de su hogar ha sido víctima de algún delito?  
SI NO
8. ¿Si la respuesta es SI responda qué tipo de delito ha sufrido?  
a) Arrebato de cartera, celular u otros  
b) Lesiones  
c) Asaltaron su casa  
d) Homicidio
9. ¿Qué tipo de arma utilizaron?  
a) Arma blanca  
b) Revolver  
c) Objeto contundente  
d) No utilizaron ningún tipo de arma
10. ¿Fue herido durante la comisión del delito?  
SI NO

**TERCERA PARTE:** Variable Calidad/ Dimensión “Desempeño institucional de la Policía Nacional”

11. ¿Después de ocurrido el hecho delictivo la policía acudió al lugar de los hechos?  
SI NO
12. ¿Cuál fueron las acciones de la policía en ese momento?  
a) Fueron en búsqueda del delincuente  
b) Atraparon al delincuente  
c) Me hicieron algunas preguntas y se fueron  
d) Le dieron instrucciones acerca de lo que debería hacer o esperar  
e) Me apoyaron en todo y me condujeron a la comisaría
13. ¿Denunció el hecho en la comisaría?  
SI NO
14. Si la respuesta es NO responda ¿por qué no lo hizo?  
e) Es pérdida de tiempo  
f) Temor a represalia  
g) Monto menor de la pérdida  
h) No conocía a los delincuentes  
i) La policía no hace nada
15. Si en caso denunció ¿Cómo califica la atención brindada por la policía ante la denuncia del delito del que fue víctima usted o algún miembro de su hogar?  
a). Bueno  
b). Regular

- c). Malo
16. ¿Cómo califica la atención brindada por la policía en su distrito?
- a). Bueno
  - b). Regular
  - c). Malo
17. ¿Confía en dejar a miembros de su familia en manos de la Policía?
- SI NO
18. ¿Cree que hay policías cómplices con delincuentes?
- SI NO
19. ¿Cree que hay miembros de la policía que son delincuentes?
- SI NO
20. ¿Qué cambios cree usted deberían implementarse para que mejore la calidad del servicio de seguridad ciudadana? ¿Qué aspectos deben ser mejorados en la policía?
- a) Nivel Académico del policía
  - b) Trato con el público
  - c) Honestidad
  - d) Mayor cantidad de policías
  - e)
21. ¿Con que frecuencia la policía realiza el patrullaje (En cualquier modalidad) por su barrio?
- a) Muy frecuente
  - b) Frecuentemente
  - c) Siempre
  - d) A veces
  - e) Nunca
22. ¿Con qué frecuencia la policía realiza el patrullaje en camioneta por su barrio?
- a) Muy frecuente
  - b) Frecuentemente
  - c) Siempre
  - d) A veces
  - e) Nunca
23. ¿Con qué frecuencia la policía realiza el patrullaje a pie por su barrio?
- a) Muy frecuente
  - b) Frecuentemente
  - c) Siempre
  - d) A veces
  - e) Nunca
24. ¿Con que frecuencia observa a la camioneta de serenazgo por su barrio?
- a) Muy frecuente
  - b) Frecuentemente

- c) Siempre
- d) A veces
- e) Nunca

**CUARTA PARTE: Variable Participación / Dimensión “Articulación entre actores”**

25 ¿Ha escuchado hablar de algún programa sobre seguridad ciudadana que esté implementando la policía?

SI NO

26 ¿Sabe cuántas comisarías hay en su distrito?

SI NO

27 ¿Ha participado de alguna actividad convocada por la comisaría de su distrito?

SI NO

28 ¿Si la respuesta anterior es NO indicar la razón

- a) Nunca me invitaron
- b) No tengo tiempo
- c) Es una pérdida de tiempo
- d) Otros

## GUÍA DE ENTREVISTA

### **PARTICIPACIÓN ARTICULADA DE ACTORES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ**

Aplicado al personal de la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortíz

#### **VARIABLE CALIDAD / DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES**

1. ¿La Municipalidad cuenta con algún ambiente destinado para el servicio de seguridad ciudadana?
2. Si en caso contara con oficina, ¿ésta cuenta con mobiliario para la implementación del servicio de seguridad ciudadana?
3. ¿Cuenta con equipos informáticos para la implementación del servicio de seguridad ciudadana? Mencionarlos
4. ¿Cuenta con equipos anti motín? Mencionar con qué equipos cuenta.
5. ¿Cuenta con vehículos para el patrullaje? Indicar Número de vehículos. ¿De ellos cuántos están operativos?
6. N° de personal destinado al servicio de serenazgo
7. N° de personal administrativo para el servicio de seguridad ciudadana
8. Actualmente implementan algún programa de capacitación orientado a la necesidad del servicio de seguridad ciudadana para el personal involucrado. Si la respuesta es no, ¿Por qué? ¿En qué consisten?
9. ¿Actualmente se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio de seguridad ciudadana?
10. ¿Qué otras medidas se aplican para mejorar el servicio de seguridad ciudadana?

#### **VARIABLE PARTICIPACION ARTICULADA / DIMENSIÓN ARTICULACIÓN**

11. ¿Cuentan con ordenanzas municipales, directivas u otras disposiciones que regulen el servicio de seguridad ciudadana?
12. ¿Cuentan con Plan local de seguridad ciudadana?
13. ¿Quiénes participaron en su elaboración?
14. ¿En el presente año el alcalde ha participado en la elaboración del Plan Local de Seguridad Ciudadana? ¿Por qué?
15. ¿Quiénes conforman el Comité distrital de seguridad ciudadana?, Cómo se lleva el cabo el proceso de conformación de comité?
16. ¿En el presente año el comité de seguridad ciudadana ha realizado consultas ciudadanas?
17. ¿En dichas consultas ciudadanas el alcalde ha participado?
18. ¿En el marco de dichas consultas ciudadanas el alcalde ha rendido cuentas de su labor?
19. ¿En el presente año el comisario ha brindado información al gerente de seguridad ciudadana para la formulación del mapa de riesgo?
20. ¿En el presente año el comisario ha coordinado con la Municipalidad la formulación del Plan de patrullaje integrado? ¿Por qué?

21. ¿La Municipalidad otorga al comisario el liderazgo operativo en la ejecución del patrullaje integrado? ¿Por qué?
22. ¿Qué tipo de espacios o reuniones utilizan para escuchar las solicitudes o propuestas de la población acerca del servicio de seguridad ciudadana? (Además de las reuniones del CODISEC). Mencionar cuáles son en caso de tenerlos. Caso contrario responder por qué no vienen implementado estos espacios.
23. ¿Actualmente que actividades, acciones conjuntas o programas preventivo comunitario vienen implementando respecto al servicio de seguridad ciudadana? ¿En qué consisten?
24. En caso de que se encuentren implementando actividades, acciones o programas indicar quienes son los actores que participan y si pertenecen al CODISEC.
25. ¿Su plan de desarrollo Local Concertado incluye acciones de implementación del servicio de seguridad ciudadana?
26. Su Plan Estratégico institucional y Plan Anual de trabajo incluye acciones relacionadas al servicio de seguridad ciudadana
27. ¿Existe presupuesto asignado para la implementación del servicio de seguridad ciudadana? Indicar el monto asignado y ejecutado.
28. ¿Cuáles son las partidas relacionadas al servicio de seguridad ciudadana que contempla el presupuesto asignado?
29. Si en caso la respuesta anterior sea positiva, ¿preguntar Cuantas reuniones al trimestre tienen programadas y ejecutadas durante el año? (frecuencia)
30. ¿Qué gerencias de su institución generalmente participan en las reuniones de socialización del avance del servicio de seguridad ciudadana?
31. ¿Qué gerencias de su entidad son las que menos participan en estas reuniones y por qué?
32. ¿La gerencia de seguridad ciudadana informa sobre los avances respecto a este servicio a las demás gerencias de su municipalidad? ¿Generalmente cuáles son los espacios que aprovechan para hacerlo?
33. ¿Qué compromisos han asumido las diferentes gerencias de su institución respecto al servicio de seguridad ciudadana?
34. ¿Respecto al CODISEC, con qué frecuencia se reúnen? Qué tipo de acuerdos o compromisos asumen,
35. ¿Cuáles son los temas abordados en las reuniones del CODISEC?
36. ¿Cómo se organizan para hacer seguimiento a los compromisos o acuerdos asumidos en estas reuniones?

## GUÍA DE ENTREVISTA

### **PARTICIPACIÓN ARTICULADA DE ACTORES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ-2019**

**Aplicado al personal de las Comisarías del distrito de José Leonardo Ortíz**

#### **VARIABLE CALIDAD / DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES**

##### DEL PERSONAL POLICIAL

1. ¿Cuántos policías realizan patrullaje motorizado (¿autos, camionetas, motos lineales u otros)?
2. ¿Cuántos policías realizan patrullaje a pie?
3. ¿Cuántos policías realizan patrullaje integrado? (con Serenazgo de la Municipalidad)
4. ¿Cuántos policías realizan labores en la oficina de participación ciudadana (OPC)
5. ¿En qué turnos realizan el patrullaje policial?
6. ¿En el presente año de cuántos sectores de patrullaje policial conforma la jurisdicción de la comisaría?
7. Indique cantidad promedio diario de sectores patrullados en la modalidad de patrullaje integrado
8. ¿Aproximadamente cuál es la proporción de población para cada efectivo policial?
9. ¿El personal policial recibe o ha recibido capacitaciones sobre Policía comunitaria o relacionadas al tema?

##### DE LA INFRAESTRUCTURA

10. ¿La oficina de participación ciudadana cuenta con oficina exclusiva para el desarrollo de sus actividades?
11. ¿La comisaría cuenta con equipos y servicios de comunicación en suficiente cantidad para el desarrollo de sus actividades específicamente para el servicio de seguridad ciudadana?
12. ¿La oficina de seguridad ciudadana o participación ciudadana cuenta con equipo informáticos en suficiente cantidad para el desarrollo de sus actividades?
13. ¿Qué sistemas policiales o tecnologías utilizan para una gestión eficiente de la seguridad ciudadana? Por ejemplo: Sistema automático de Identificación biométrica
14. ¿La oficina de participación ciudadana cuenta con mobiliario y equipos en buen estado para el desarrollo de sus actividades?
15. ¿La comisaría cuenta con vehículos policiales en suficiente cantidad y operativos para el desarrollo del servicio de seguridad ciudadana? Indique tipo y cantidad
16. La comisaría Condiciones para que las víctimas o testigos identifiquen a detenidos sin ser vistos
17. La comisaría cuenta con instalaciones para entrevistar a víctimas y testigos de delitos en los casos que requieren privacidad (por ejemplo, violencia doméstica, agresiones de parejas, etc.)
18. La comisaría cuenta con servicios para que las personas con limitaciones física puedan acceder a la comisaría
19. Cuenta con velocímetros

- 20. Cuenta con alcoholímetro
- 21. Cuenta con sala de interrogatorio
- 22. Cuenta con sala de reuniones

**VARIABLE CALIDAD / DIMENSIÓN: ACTIVIDAD DELICTIVA (VICTIMIZACIÓN)**

- 23. ¿Qué tipo de sistema emplean para el registro de denuncias?
- 24. Número de casos de victimización y tipos en el último año.

**VARIABLE CALIDAD/ DIMENSIÓN: DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

- 25. ¿Se han cumplido las metas sobre los niveles de criminalidad?

**VARIABLE PARTICIPACIÓN ARTICULADA/ DIMENSIÓN: ARTICULACIÓN DE ACTORES**

- 26. ¿Qué programas de prevención comunitaria vienen implementando?
- 27. ¿Quién lidera el servicio de seguridad ciudadana?
- 28. ¿Su Plan operativo institucional incluye acciones referidas a la seguridad ciudadana? Indique cuáles son.
- 29. ¿Cuenta con un Plan de seguridad ciudadana a nivel institucional?
- 30. ¿A la fecha se han cumplido las metas planteadas en el Plan local de seguridad ciudadana?
- 31. ¿El profesional encargado de la oficina de participación ciudadana debe cumplir algún perfil en especial para el cargo?
- 32. El comisario integra el comité local de seguridad ciudadana
- 33. ¿Quiénes han participado en la elaboración del Plan Local de seguridad ciudadana
- 34. ¿A nivel de CODISEC, Cuántas reuniones han tenido en el último trimestre? ¿Quién convoca estas reuniones
- 35. ¿Quiénes participan generalmente de las reuniones del CODISEC? (de su institución y demás entidades integrantes
- 36. ¿Cuál es la agenda que generalmente desarrollan?
- 37. ¿Cuáles han sido los últimos acuerdos tomados en las últimas reuniones?
- 38. ¿Cómo se realiza el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos asumidos en cada reunión?
- 39. ¿En el presente año el Comité de seguridad ciudadana ha realizado consultas ciudadanas?
- 40. ¿Quiénes han participado en las consultas ciudadanas?
- 41. ¿En el marco de dichas consultas ciudadanas el comisario ha rendido cuentas de su labor?
- 42. ¿En el presente año el comisario en coordinación con el Gerente de Seguridad Ciudadana o el que haga sus veces, han formulado el Plan de Patrullaje Integrado?
- 43. ¿En el presente año el comisario ha brindado información al gerente de seguridad ciudadana o el que haga sus veces, para la formulación del “Mapa de Riesgo”
- 44. ¿De qué manera coordinan acciones con otras instituciones del pliego al que pertenecen? Dígase Radio patrulla, DIVINCRI, otras para contrarrestar los niveles de criminalidad
- 45. ¿A nivel de su institución han implementado algún espacio de socialización de información respecto a los avances del servicio de seguridad ciudadana? Especifique.
- 46. ¿La municipalidad de la jurisdicción otorga al comisario el Liderazgo operativo en la ejecución del Patrullaje Integrado?



47. ¿Cómo se realiza la coordinación entre Comisaría y Municipalidad para el patrullaje integrado? ¿Quiénes coordinan? (Niveles intermedios y operativos)
48. ¿Qué canales de comunicación utilizan para difundir el servicio de seguridad ciudadana a la población?

#### DE LAS JUNTAS VECINALES

49. ¿Desde qué año se vienen implementando las juntas vecinales?
50. ¿Cuántas juntas vecinales han implementado hasta el momento
51. ¿Cuántas personas conforman estas juntas vecinales?
52. ¿Cómo es el proceso de conformación de las juntas vecinales?
53. ¿Cuál es la función o rol de la junta vecinal?
54. ¿Cuántas juntas vecinales activas hay en la jurisdicción?
55. ¿Cuáles son los cambios sustanciales que se ha observado a partir de la implementación de las juntas vecinales?
56. ¿Qué dificultades se han presentado para la participación eficiente de las juntas vecinales?
57. ¿Cómo considera Usted la participación de los demás actores involucrados en el servicio de seguridad ciudadana?

#### OTROS PROGRAMAS COMUNITARIOS

58. ¿Puede describir cada programa con su respectivo rol y objetivo? Indique la persona con la que realiza las coordinaciones.
59. ¿Cada que tiempo se reúnen, o realizan las coordinaciones?
60. ¿Qué avances han tenido respecto a la implementación de estos programas?

## GUÍA DE ENTREVISTA

### **PARTICIPACIÓN ARTICULADA DE ACTORES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ-2019**

**Aplicado a representante de junta vecinal de seguridad ciudadana del distrito de José Leonardo Ortiz**

Nombre:

Cargo:

Tiempo que lleva en el cargo:

---

1. ¿Cuánto tiempo tiene participando en las juntas vecinales?
2. ¿Ha participado o participa en otros espacios?
3. ¿Cuál es el rol principal del cargo que ostenta?
4. ¿Con qué tipo de materiales cuenta para el desempeño de sus funciones? ¿Quién se los provee?
5. ¿Cada que tiempo se reúne con los miembros del CODISEC?
6. ¿Con qué frecuencia se reúne con los miembros de la comisaría?
7. ¿Qué opinión tiene del desempeño de la PNP?
8. ¿Cuentan con Plan de seguridad Ciudadana?
9. ¿Quiénes participaron en su elaboración?
10. ¿En el presente año el alcalde ha participado en la elaboración del Plan Local de Seguridad ciudadana?
11. ¿En el presente año el comisario ha participado de las reuniones del CODISEC?
12. ¿Actualmente qué actividades, acciones o programas preventivo comunitario vienen implementando (en el marco de las Juntas Vecinales de SC) respecto al servicio de seguridad ciudadana? ¿En qué consisten?
13. ¿Cómo es el trato de la policía con las juntas vecinales?
14. ¿Han recibido alguna capacitación por parte de la policía nacional u otra organización? ¿De qué trató?
15. ¿Realizan reuniones con los vecinos de su barrio?
16. ¿Sus vecinos participan de las reuniones que usted convoca? ¿Por qué?
17. ¿Cuál ha sido el cambio que ha percibido en su barrio con la presencia de las juntas vecinales?
18. ¿Cómo realizan sus patrullajes conjuntos con la policía? Explique.

## Validación de instrumento



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PARTICIPACIÓN ARTICULADA DE ACTORES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ-2019

INSTRUMENTO DIRIGIDO A COORDINADOR DE JUNTAS VECINALES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ítems VARIABLE PARTICIPACIÓN ARTICULADA / DIMENSIÓN "ARTICULACIÓN"	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cuánto tiempo tiene participando en las juntas vecinales de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
2	¿Ha participado o participa en otros espacios u organizaciones comunales? Especifique.	✓		✓		✓		
3	¿Cuál es el rol principal del cargo que ostenta?	✓		✓		✓		
4	¿Con qué tipo de materiales o equipos cuenta para el desempeño de sus funciones como coordinadora de las juntas vecinales? Especifique.	✓		✓		✓		
5	¿Con qué frecuencia se reúne con los miembros del Comité distrital de seguridad ciudadana? Qué asuntos tratan generalmente?	✓		✓		✓		
6	¿Con qué frecuencia realizan coordinaciones con la comisaría?	✓		✓		✓		
7	¿Qué opinión tiene del desempeño de la PNP en su distrito?	✓		✓		✓		
8	¿Cuentan con Plan de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
9	Quiénes participaron en la elaboración del Plan de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
10	El alcalde ha participado en la elaboración del Plan de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
11	El comisario ha participado en la elaboración del Plan de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo juntas vecinales vienen implementando algún programa o proyecto preventivo comunitario? Especifique.	✓		✓		✓		

13	Han recibido alguna capacitación por parte de la Policía Nacional o de alguna otra institución relacionada al tema de seguridad ciudadana.	✓		✓		✓	
14	Realizan reuniones con los vecinos de su barrio?	✓		✓		✓	
15	¿Sus vecinos participan de las reuniones que usted convoca? Por qué?	✓		✓		✓	
16	¿Cuál ha sido el cambio que ha percibido en su barrio con la presencia de las juntas vecinales?	✓		✓		✓	
17	¿Cómo realizan los patrullajes conjuntos con la policía? Explique.	✓		✓		✓	
18	Cuáles son las dificultades que se presentan en el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓	
19	¿Qué aspectos deberían mejorar para que el servicio de seguridad ciudadana sea de calidad?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los ítems presentados en este instrumento son suficientes para la medición de todas las dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Cardozo Montoya Cesar Augusto DNI: 76400090

Especialidad del validador: Sociología

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

10 de 12 del 2019

Firma del Experto Informante.

## Autorización para el desarrollo de la tesis



PERÚ	Ministerio del Interior	Policía Nacional de Perú	Región Policial Lambayeque
------	-------------------------	--------------------------	----------------------------

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Atusparia, 20 de diciembre del 2019

### **OFICIO N°1842 -19-II MACRPL/REGPOL-LAM/DIVOPUS-LAM-COM ATUSPARIA"B"**

SEÑOR : DR. Mercedes COLLAZOS ALARCON  
DIRECTORA DE ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ASUNTO : Acusa recibo a documento, por motivo que se indica

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., con la finalidad de hacerle de su conocimiento que la maestrante Carmen Julissa BARAONA BUSTAMANTE, alumna de la escuela de Posgrado de la Maestría en Gestion Publica, de la casa de estudios que usted preside, ha sido autorizada, a fin de que desarrolle su proyecto de tesis titulada " PARTICIPACION ARTICULADA DE ACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA. JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO", asimismo se ha derivado a las oficinas de Participacion Ciudadana y estadística de esta Comisaria PNP Atusparia, a fin de realizar dicho proyecto.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

FAMV/phv

Dios guarde a Ud.



OA - 340518  
Fernando A. MUÑOZ VASQUEZ  
MAYOR PNP  
COMISARIO ATUSPARIA





PERU

MINISTERIO  
DEL INTERIOR

POLICIA NACIONAL  
DEL PERU

DIRECCION NACIONAL DE  
OPERACIONES POLICIALES

REGPOL  
LAMBAYEQUE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

José Leonardo Ortiz, 20 de Diciembre del 2019

**OFICIO N°1040-19-SEGMRP/REGPOLAMB-DIVOPUS-COM-JLO-"A"-S1**

SEÑOR : Dra. Mercedes COLLAZOS ALARCON  
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ASUNTO : Acusa Recibo, documento por motivo que se indica.

Tengo el agrado dirigirme a Ud., con la finalidad de hacerle de su conocimiento que la maestrante Carmen Julissa BARONA BUSTAMANTE, alumna de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la casa de estudios que Ud. Preside ha sido autorizada a fin de que desarrolle su proyecto de tesis titulada "PARTICIPACION ARTICULADA DE ACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO", asimismo se ha derivado a las oficinas de Participación Ciudadana y Estadística de esta Comisaria PNP Atusparias, a fin de realizar dicho proyecto..

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.

WABL/egb



OA - 335204

WILSON A. BERNABE LAMADRID  
COMANDANTE PNP  
COMISARIO



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ**  
**GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

José Leonardo Ortiz 20 de diciembre del 2019

OFICIO N° 0095 -2019-MDJLO/GSC

SEÑOR: DRA.MERCEDES COLLAZOS ALARCON .  
DIRECTORA DE ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERDIDAD CESAR VALLEJOS .

ASUNTO: AUTORIZA DESARROLLO DE INVESTIGACION .

---

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. con la finalidad de hacerle de su conocimiento que la maestrante **Carmen Julissa Baraona Bustamante**, alumna de la escuela de posgrado de la maestría en Gestión Pública , de la casa de estudios que usted preside , ha sido autorizado ,a fin de que desarrolle su proyecto de tesis titulada "**PARTICIPACION ARTICULADA DE ACTORES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA,JOSE LEONARDO ORTIZ,CHICLAYO**" y realice la aplicación de instrumentos correspondientes para el levantamiento de información que se requiere .

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima .

Atentamente;

  
Municipalidad Distrital de José L. Ortiz  
.....  
JOSÉ M. DÍAZ ZULOETA  
GERENTE SEGURIDAD CIUDADANA

---

Av. Sáenz Peña N°2151 Urbanización Latina – José Leonardo Ortiz  
EMAIL .Municipalidadjlo@hotmail.Con