



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la
población en el distrito de Abancay, 2021

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

AUTORA:

Perez Ccasa, Vaitiare (orcid.org/0000-0001-9031-2179)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (orcid.org/0000-0002-5177-8264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi familia, en especial a mis padres, quienes fueron la motivación para culminar la tesis de maestría en Gestión Pública, con perseverancia y esfuerzo.

Agradecimiento

A la Universidad “César Vallejo” por darnos todas las facilidades para lograr las metas trazadas.

A mi asesor el Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz, que gracias a sus aportes y enseñanzas concluí el desarrollo de la tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos informantes.....	17
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad.....	17
Tabla 3 Seguridad ciudadana de la población en el distrito de Abancay.....	19
Tabla 4 Prevención del delito de la población en el distrito de Abancay.....	19
Tabla 5 Fiscalización administrativa de la población en el distrito de Abancay.....	20
Tabla 6 Sistema de justicia penal de la población en el distrito de Abancay.....	21
Tabla 7 Atención de víctimas de la población en el distrito de Abancay.....	21
Tabla 8 Satisfacción de la población en el distrito de Abancay.....	22
Tabla 9 Correlación entre la Seguridad ciudadana y Satisfacción de la población.....	23
Tabla 10 Correlación entre prevención del delito y Satisfacción de la población.....	24
Tabla 11 Correlación entre Fiscalización administrativa y Satisfacción de la población.....	25
Tabla 12 Correlación entre la Sistema de justicia penal y Satisfacción de la población.....	26
Tabla 13 Correlación entre la atención de víctimas y Satisfacción de la población.....	27

Resumen

La investigación tiene como objetivo principal identificar la relación significativa entre política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021. El estudio es de tipo básico, de diseño no experimental de corte transeccional y de enfoque cuantitativo. La población está conformada por 70 personas residentes en Abancay, mientras que por el muestreo no probabilístico por conveniencia tiene una muestra de 70 personas, así mismo, se cuenta con el cuestionario conformado por 24 ítems de la variable seguridad ciudadana y 24 ítems para la satisfacción de la población. De manera que, para demostrar la confiabilidad de los instrumentos se halla el alfa de Cronbach tanto para la Seguridad ciudadana con un valor de 0.944, mientras que, para la satisfacción de la población cuenta con un alfa de Cronbach de 0.938. En conclusión, mediante la prueba de Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.455 y una sigma bilateral de 0,000 por lo tanto, al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se puede aceptar la hipótesis general, detallando que, la Política pública de seguridad ciudadana se relaciona con la variable satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, prevención del delito, fiscalización administrativa, sistema de justicia penal.

Abstract

The main objective of the research is to identify the significant relationship between public policy of citizen security and satisfaction of the population in the district of Abancay, 2021. The study is of basic type, of non-experimental design of transactional cut and quantitative approach. The population is made up of 70 people residing in Abancay, while the non-probabilistic sampling by convenience has a sample of 70 people, likewise, there is a questionnaire made up of 24 items of the citizen security variable and 24 items for the satisfaction of the population. Thus, to demonstrate the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was found for citizen security with a value of 0.944, while for population satisfaction it has a Cronbach's alpha of 0.938. In conclusion, through the Spearman's Rho test we have a correlation coefficient of 0.455 and a bilateral sigma of 0.000, therefore, being less than the probability level of 0.05, the general hypothesis can be accepted, detailing that the Public policy of citizen security is related to the variable satisfaction of the population in the district of Abancay, 2021.

Keywords: Public safety, crime prevention, administrative supervision, criminal justice system.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la seguridad ciudadana es un asunto que concita el interés gubernamental, político y económico. No es casualidad que en medio de una campaña electoral los candidatos ofrezcan barrios y ciudades más seguras en medio de campañas de lucha frontal contra la delincuencia. Por lo general, se ofrece incrementar el número de policías, interconectar los centros de auxilio al ciudadano y endurecer las sanciones dispuestas en el Código Penal (Quintero, 2020). No obstante, los científicos sociales a través de artículos interdisciplinarios que respaldan exclusivamente respuestas represivas frente a la inseguridad evidencian un conocimiento superficial de los aspectos estructurales de la criminalidad y la violencia (Rincón, 2018). Dichos análisis han llamado la atención de quienes toman las decisiones, sobre todo porque se ha problematizado cómo el crecimiento macroeconómico sostenido no implicó en el aparato estatal una visión lo suficientemente estratégica para impulsar una política redistributiva. Por su parte, la satisfacción de la población muestra descontento y hartazgo al respecto (Hjortskov, 2019; Manjarrés y Baca, 2019).

A nivel regional, América Latina es una de las regiones más inseguras y, a su vez, donde la población muestra mayor insatisfacción respecto al desempeño de autoridades y fuerzas del orden público. De acuerdo con la UNODC (2016), los estados y ciudades de América Latina y el Caribe se encuentran entre los más violentos e inseguros de la Tierra. La tasa regional de homicidios es más de tres veces el promedio mundial y los ciudadanos en esta región manifiestan una mayor sensación de inseguridad. Lamentablemente, los medios de comunicación y muchas autoridades tienen una perspectiva por lo menos discutible, puesto que dirigen su atención a casi toda la población inmigrante de los últimos cuatro años (Chávez, 2019).

A nivel nacional, para el 41% de los peruanos la delincuencia y la falta de seguridad figura como el tercer problema más importante del país en la actualidad (Ipsos Apoyo, 2020). Asimismo, para el 46% de los peruanos es el cuarto problema que debería resolver el nuevo gobierno, luego de la corrupción de funcionarios, la

pandemia por COVID-19, y la reactivación económica. Lamentablemente, las condiciones materiales para la lucha contra la delincuencia también son adversas para la Policía Nacional del Perú, ya que, se han constatado la pobre infraestructura y los limitados recursos como falta de conectividad en las comisarías, personal contagiado por el coronavirus, número insuficiente de investigadores criminalísticos y de patrulleros. De modo que, el problema es mucho más complejo cuando se identifica una deficiente gestión del gasto en seguridad ciudadana, al punto que dicho gasto se ha incrementado en más del 50% desde el 2013, pero la percepción de inseguridad de la población continúa siendo alta: solo entre marzo y agosto de 2020, 8 de cada 10 personas se sintieron en riesgo de ser víctimas de algún delito dentro de los próximos 12 meses.

A nivel local, no se cuenta con sondeos recientes respecto a la percepción ciudadana sobre la seguridad ciudadana y mucho menos se sabe las cifras de satisfacción al respecto. El último estudio oficial data del 2017 y en él se consignó que entre los departamentos con una población mayor a 20 mil a más habitantes, Apurímac fue el que tuvo una mayor reducción en la percepción de inseguridad equivalente a 12,0 puntos porcentuales (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017). De manera similar, entre las ciudades de 20 mil a más habitantes es Abancay donde más se redujo la percepción de inseguridad equivalente a 13,9 puntos porcentuales (INEI, 2017). En función a lo expuesto, se puede inferir que, por lo menos, hasta el 2017 la satisfacción de la población en Abancay respecto a la política de seguridad ciudadana no era tan baja como sí ocurre en otras ciudades y departamentos del Perú.

Es en este contexto en el que se relacionó entre ambas variables política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en Abancay es una problemática relevante para el conocimiento científico. En ese sentido, la formulación del problema de investigación se enunciará así: ¿Cómo la política pública de seguridad ciudadana se relaciona con la variable satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021? De ello, se deducen los siguientes problemas específicos:

(i) ¿Cómo la dimensión prevención del delito se relaciona con la satisfacción de la

población en el distrito de Abancay, 2021? (ii) ¿Cómo la dimensión fiscalización administrativa se relaciona con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021? (iii) ¿Cómo la dimensión sistema de justicia penal se relaciona con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021? (iv) ¿Cómo la dimensión atención a las víctimas se relaciona con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021?

Una investigación así cuenta con justificación teórica, práctica, y metodológica. Bajo el primer criterio, se conocerá con mayor profundidad la relación significativa entre la variable política pública de seguridad ciudadana y la variable satisfacción; bajo el segundo criterio, el análisis de los resultados tendrá como beneficiario directo al gobierno local de Abancay; bajo el tercer criterio, se utilizarán instrumentos validados por expertos y contextualizados para la realidad local, a su vez podrían ser útiles para futuros estudios.

El objetivo general será identificar la relación significativa entre política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021. De lo anterior se derivan cuatro problemas específicos: (i) identificar como la dimensión prevención del delito se relaciona con la satisfacción de la población, (ii) identificar como la dimensión fiscalización administrativa se relaciona con la satisfacción de la población, (iii) identificar como la dimensión sistema de justicia penal se relaciona con la satisfacción de la población, (iv) identificar la dimensión atención a las víctimas se relaciona con la satisfacción de la población.

La hipótesis general será que, la política pública de seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021. De lo anterior se derivan cuatro hipótesis específicas: (i) La prevención del delito se relaciona con la satisfacción de la población, (ii) La fiscalización administrativa se relaciona con la satisfacción de la población, (iii) El sistema de justicia penal se relaciona con la satisfacción de la población, (iv) La atención a las víctimas se relaciona con la satisfacción de la población.

II. MARCO TÉORICO

Prosiguiendo con la investigación, en cuanto a los trabajos preliminares previos internacionales, tenemos como primer autor a Rivera (2016) en su tesis de postgrado, que tiene por objetivo verificar como se genera seguridad ciudadana para fomentar iniciativas culturales en Guayaquil concluye que existe una malinterpretación del concepto de seguridad ciudadana por parte de los tomadores de decisiones, lo cual vincula la responsabilidad de la seguridad ciudadana a los entes de control central únicamente. Asimismo, Torres (2016) en su tesis de postgrado, cuyo objetivo es establecer la relación de la inseguridad ciudadana con la estrategia para contrarrestar el delito. Determina que las instituciones de la sociedad civil, y la comunidad deben enfrentar desafíos de la seguridad ciudadana en espacios públicos de Quito, para contrarrestar la inseguridad ciudadana en espacios Públicos de concurrencia Masiva y permanente.

Por su parte Espinel (2017) en su tesis de postgrado, cuyo objetivo es identificar como el plan de seguridad integral puede beneficiar a los ciudadanos en el Estado Ecuatoriano con un método de averiguación de estudio en nivel descriptivo, de tipo básica, foque cualitativo. En conclusión, el tema de seguridad ciudadana, es más popularidad en la agenda internacional, debido a la gran cantidad de amenazas que se consideran, y es en el caso Latinoamericano que se torna en la herramienta de construcción de seguridad; sin embargo, esta representa una dificultad al tiempo de establecer estrategias. Vásquez (2017) en su tesis de postgrado, teniendo como cuya finalidad es analizar e identificar la influencia de la seguridad ciudadana en la participación de los ciudadanos del barrio de San Juan, Quito, halla que, se pudo mantener la seguridad con la construcción de una nueva forma de enfrentar los problemas de inseguridad, a partir de diferentes entradas ya sea desde las ciencias extra políticas, la estancia criminológica, la sociología, la ciencias administrativas, y otras disciplinas con la persuasión como también la prevención del delito. Finalmente,

Figueredo (2017) en su tesis de postgrado, cuya finalidad es analizar la política, la seguridad y la ciudadanía como pilares fundamentales de la democracia

llegó a la conclusión que se pudo identificar que el fenómeno de la violencia y la polarización debilitan la gobernabilidad democrática al mostrar escenarios de confrontación entre los venezolanos, presentándose dinámicas de conflicto, miedo, desconfianza e irrespeto al otro.

En lo que se refiere a trabajos previos a nivel nacional, Navarro (2019), en su tesis de postgrado, cuyo objetivo es demostrar como la gestión de tecnologías de información tiene relación con la seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno. En conclusión, la asociación de la delegación con el uso de tecnologías para brindar notificaciones, necesario para el personal que debe conseguir los objetivos de la dirección de seguridad ciudadana, estudio que se realiza con una población conformada por 109 personas que participaron en una encuesta a partir de un cuestionario de 27 preguntas.

Sevillano (2016) el estudio que se toma en cuenta la realización en la municipalidad de Abancay según la seguridad ciudadana, así como el planteamiento de conocimiento y la mejora de preparación de los individuos responsables al poder sacar eficientemente este programa son muy bajos, en pocas palabras, en una insatisfacción para la ciudadanía. Por su parte, Perea (2019) en su tesis de postgrado, aplicando el método de nivel descriptivo, de diseño de corte transversal, tipo básica, halla que el ámbito de Seguridad es relevante con una indagación referente a los factores de riesgo que evidencia el contexto de violencia o incertidumbre ciudadana en el distrito

Mientras que, Cabrera (2021) en su tesis de postgrado cuyo objetivo es identificar como la participación vecinal se vincula con la gestión de la seguridad en el municipio provincial de Moyobamba, demostró que hay relación entre las variables estudiadas, así mismo, se realizan reuniones con las autoridades de la localidad, representantes de la policía, del sector salud, para poder analizar e identificar las prioridades o requerimientos actuales en dichos sectores. Finalmente, Coillo (2019) encuentra una correlación positiva muy fuerte con un valor de 0,932 y una significancia de 0.000, entre ambas variables en el distrito de San Martín de Porres;

además se alcanzó resultados similares entre las dimensiones de la variable seguridad ciudadana y satisfacción de los vecinos.

La seguridad ciudadana, según la Ley N° 27933 (Presidencia del Consejo de Ministros, 2003), es la labor realizada por el Estado apoyándose en la ciudadanía y en otras organizaciones públicas y privadas, con el propósito de asegurar el acuerdo pacífico, donde se puede emplear los espacios públicos de manera apropiada, también de afrontar la violencia e impedir que se cometan faltas y delitos contra las ciudadanas y sus propiedades. Dicha norma legal fue el principal fundamento teórico para operacionalizar la variable Política pública de seguridad ciudadana.

La satisfacción como concepto no proviene de la ciencia política ni de la gestión pública. En realidad, proviene de las ciencias administrativas y del márketing, en particular de los aportes teóricos acerca de la calidad del servicio. Conseguir la satisfacción del cliente es un asunto de vital importancia en la producción de bienes y servicios. No hay empresa u organización que no se preocupe por lograr que sus clientes se sientan satisfechos. De esto depende, en gran medida, la subsistencia y el crecimiento de la empresa en el mercado. Cientos o miles de clientes insatisfechos podrían ser un predictor confiable del cese de actividades empresariales de una determinada marca corporativa. Según Zeithmal et al. (2009), la satisfacción del usuario se ve toma en cuenta en condicionada por las diversas características excéntricas al servicio, las percepciones de la calidad servicial, y el precio. Asimismo, existen factores unipersonales como las opiniones y críticas de familiares y compañeros que influyen en la complacencia. Otras definiciones de interés o aportes teóricos al respecto han provenido de:

Oliver, citado por Zeithmal et al. (2009) afirman que “la satisfacción es la manera de complacer al cliente, cumpliendo con sus requerimientos. Así mismo, es un veredicto sobre la característica de los bienes y servicios, que proporciona un nivel de complacencia, con una recompensa relacionada con el consumo” (p. 94). Koenes (1996), explica que “en los servicios, calidad es igual a satisfacción servicial” (p. 24). Lele y Sheth (1989) afirman que, el nivel de satisfactoria del usuario solo

podrá ser determinado observando rigurosamente el diseño del servicio. Esta información permitirá establecer cuál es el compromiso de la empresa al brindar el servicio.

En cuanto a la política de seguridad ciudadana, primero se debe entender por medio de definiciones el concepto de seguridad e inseguridad ciudadana. La inseguridad ciudadana es un problema mundial que se ha incrementado y generalizado en las últimas décadas, en especial en la región de América Latina con el aumento de la violencia delictiva (Peirce, 2017 y Peňaška et al., 2020). Según Espín (2009) y Paez et al. (2018) señalan que, la inseguridad en la región es un problema estructural con un origen multicausal, donde la desigualdad social, crecimiento urbano y debilitamiento del Estado contribuyen al aumento de delitos y dejan un gran impacto social. Por ello, este tema ocupa un t3pico prioritario en las agencias pol3ticas de la sociedad civil y los gobiernos.

Para Fuentes y Castellanos (2019) el concepto de seguridad ciudadana involucra la preocupaci3n por la calidad humanista y dignidad de vida, el cual comprende aspectos de seguridad pol3tica, econ3mica y laboral y ha evolucionado a trav3s del tiempo influenciado por hechos sociales, llam3ndose anteriormente orden p3blico. Según Sandoval et al. (2018) la seguridad ciudadana comprende la protecci3n de la integridad y la defensa del riesgo de un delito que puede alterar la vida cotidiana de las v3ctimas, adem3s de restringir la prevenci3n y control de la delincuencia. Isla (2017) a3ade que puede ser entendida con la provisi3n del orden p3blico interno de un pa3s, que tiene como finalidad cautelar la integridad f3sica, econ3mica y moral de los ciudadanos, con ausencia de cualquier amenaza ileg3tima sobre sus derechos y libertad de expresi3n.

Para el Banco Interamericano de Desarrollo (2018) la seguridad ciudadana abarca un concepto m3s amplio que solo la lucha contra delitos, en donde el cumplimiento de normas de convivencia, resoluci3n de conflictos, eficiencia del sistema judicial y penitenciario son la base que integran el concepto. La define como la capacidad del Estado y el trabajo colaborativo entre el sector privado, asociaciones

comunitarias, particulares y vecinales que permitan producir estrategias de protección para vivir sin miedo y en aras de tener una vida mejor.

Como se puede entender la seguridad ciudadana constituye un conjunto de aspectos relacionados al bienestar de la persona y su función en la sociedad. La seguridad no solo se vincula con delitos, muertes y hechos que vulneran el bienestar del ser humano, sino que es entendida como la gran labor integrada que funciones para el estado, organizaciones y comunidades para garantizar una convivencia pacífica en el marco de herramientas legales que imposibiliten la vulneración de derechos fundamentales.

La seguridad comprende las estrategias que emprende los gobiernos para hacer frente a la prevención de la violencia y delitos, son las acciones que los Estado plasma en planes, proyectos o políticas de seguridad y defensa ciudadana. Las políticas de seguridad ciudadana son un conjunto de acciones gubernamentales que tienen por objetivo mejorar la prevención, castigo e investigación de delitos en un determinado espacio por medio de la formulación de políticas públicas (Costantino, 2016) (Muggah y Aguirre, 2020). Por su parte, se puede entender la seguridad ciudadana constituye un conjunto de aspectos relacionados al bienestar de la persona y su función en la sociedad. La seguridad no solo se vincula con delitos, muertes y hechos que vulneran el bienestar del ser humano, instituciones y comunidades para garantizar una convivencia pacífica en el marco de herramientas legales que imposibiliten la vulneración de derechos fundamentales.

En cuanto a las teorías relacionadas a las políticas de seguridad, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2013) señala que la seguridad ciudadana se considera un bien público, puesto que preserva la condición civil y democrática de los ciudadanos. Así mismo, responde a la garantía de los derechos de las personas, como el derecho a la vida, probidad, inviolabilidad de vivienda y libre tránsito. Reitera que la SC no es carácter exclusivo de la disminución de delitos, sino es un conjunto de estrategias que procura mejorar el nivel de vida con acciones que detecten a tiempo la criminalidad, ser parte de una justicia justa y recibir una educación con base en valores y leyes. Por lo tanto, reitera que la seguridad ciudadana no es

carácter exclusivo de la disminución de delitos, sino es un conjunto de estrategias que procura mejorar el nivel de vida con acciones que detecten a tiempo la criminalidad, ser parte de una justicia justa y recibir una educación con base en valores y leyes.

Chinchilla y Vorndrand (2018) señalan que el estudio de la SC debe incluir la integridad, la multisectorialidad, rigurosidad, sostenibilidad y la escalabilidad. Donde la integridad refiere a las estrategias que impulsan todos los agentes comprometidos, actuando con una visión compartida y principios. La multisectorialidad, se entiende como las estructuras que facilitan la coordinación entre las autoridades de un gobierno. La rigurosidad, se relaciona con el nivel de profesionalismo de los participantes, su facilidad para compartir información y estadísticas y el uso de tecnología para mejorar el flujo de información y los dos últimos consideran el liderazgo, fuentes de financiamiento y la planificación de las acciones a tomar.

Para el Banco Interamericano de Desarrollo (2019) la teoría de la Seguridad ciudadana se relaciona con paradigmas que ha primado a lo largo del tiempo. El primero es el denominado “Sálvese quien pueda”, el cual fue un paradigma que predomina hace tres décadas, donde recién se empieza a visibilizar la inseguridad y se caracterizó por presentar una actitud indiferente de los organismos públicos frente a la violencia y delitos. Mientras los problemas se agravaban con el aumento de la población urbana y segregación social, el paradigma “mano dura” toma relevancia por un contexto populista. Este enfoque plantea medidas represivas a nivel administrativo, judicial y comunitario, en donde se amplía las penas privadas de libertad, se disminuye la responsabilidad penal, linchamiento social, sanciones drásticas y se reforzara las facultades de los policías y fuerzas armadas. El tercer paradigma es la convivencia ciudadana y prevención, el cual presenta como finalidad abarcar un trabajo de protección de los derechos humanos, en donde se toma en cuenta las víctimas y opresores el respeto a los principios del Estado y reconocer el origen multicausal de la inseguridad y la violencia.

Otras teorías expresan que el Estado tiene la responsabilidad de gestionar y controlar asuntos públicos, ya que son ellos lo que ejercen la autoridad en un

territorio. Se relaciona con la administración y gestión pública, sin embargo, se hace una diferencia entre ambas, señalando que la administración es la estructura administrativa del Estado, el cual integra los procesos, organizaciones y personas vinculados a velar el cumplimiento de las leyes, mientras que la gestión pública se rige bajo el nuevo paradigma de la Nueva Gestión Pública, que adecua herramientas del sector privado a sector público con la finalidad de atender las demandas de la población, con la característica de ser eficiente y eficaz (Acuña y Chudnovsky, 2017; Pliscoff, 2017).

La necesidad de proteger los derechos y libertades representa una necesidad de la población, el cual exige un lugar relevante en el Estado para ser parte de la agenda gubernamental de la seguridad ciudadana. Como se comprende las políticas de seguridad para los ciudadanos en América Latina, se debe a dos fenómenos comunes; al aumento de la inseguridad que se asocia al aumento de tasas de criminalidad y la compleja evolución de esta en las últimas dos décadas, además de los problemas latentes como la pobreza, la falta de oportunidades, desempleo, represión política y hambre; constituyen una amenaza para la seguridad, por ello se debe garantizar los derechos y libertades fundamentales de todos, con una política que considere la integración de participación (Muggah y de Boer, 2019) (Muggah y Aguirre, 2020). Esta debe ser resultado de una seguridad ciudadana que mejore la calidad de vida, prevención de delito y la violencia, con base en una Ley, el cual el Estado, los organismos privados y la ciudadanía estén articulados, además de considerar el tercer paradigma señalado por la BID, en donde se abogue por estrategias integrales y acciones preventivas.

Asimismo, la prevención del delito comprende conocer el concepto de prevención como una idea de que el delito se favorece por causas, elementos y circunstancias que influyen en la vida de las personas, además del entorno local, situación y oportunidades que facilitan la delincuencia. Conocer qué factores se asocia a los diferentes delitos, también denominado factores de riesgo, da lugar a la elaboración de programas para reducir la incidencia de delitos. Por ello, se dice que la prevención son las medidas y estrategias dirigidas a reducir el riesgo de que se

produzcan delitos y sus efectos para la población y la sociedad e intervenir en las causas que originan cualquier tipo de delincuencia (Organización de las Naciones Unidas, 2011).

La fiscalización administrativa contempla toda actividad de inspección o supervisión a una organización. Permite a las entidades reguladoras de un país comprobar y examinar que las conductas de las personas a cargo de una institución se ajusten a los deberes, limitaciones y prohibiciones bajo los que se encuentran sometidos. La fiscalización pretende inspeccionar y comprobar que el ejercicio de un particular se rige bajo el ordenamiento jurídico y para realizar dicho trabajo la entidad supervisora puede recopilar datos, realizar tareas de vigilancia o investigación (Sánchez, et al., 2020).

El sistema de justicia penal es el aparato democrático del Estado de derecho para que se asegure la igualdad ante la ley, rendición de cuentas, aplicación y juicio justo y un castigo que pueda imponerse efectivamente. Es un sistema conformado por elementos, cuya interacción sirve para determinar una orden o sanción jurídica y penal y está integrado por normas jurídicas que regula el procedimiento penal (Bernal del Castillo, 2011).

La atención a víctimas es una asistencia integral que se ofrece a toda persona que ha sido damnificado. Esta ayuda y asistencia se ofrece de forma inmediata y necesaria para solucionar, guiar y mitigar problemas psicológicos, económicos o jurídicos (Rodríguez, 2006).

Un gobierno tiene como función democrática solucionar problemas de interés público, a fin de brindar, atender y resolver conflictos. Esto se puede realizar por medio de una política pública que asegure un trabajo en conjunto y eficaz. Cuando se lleva a cabo una política de seguridad ciudadana, se debe conocer los resultados, por ello la importancia de preguntarse si una política es eficaz y alcanza los fines para los cuales fue aplicado, forma parte de la calidad de análisis.

La influencia de una política en el ánimo de las personas, puede generar efectos negativos y positivos según sus expectativas. Como señala Velázquez y Arzate (2015) las personas se ven afectadas directa o indirectamente cuando el

gobierno aplica un conjunto de políticas públicas. Estas pueden ser ubicuas y conferir ventajas, desventajas, satisfacción, irritación y dolor, por ende, se dice que tienen consecuencias en el bienestar y felicidad de las personas.

Entender la satisfacción de la población como respuesta a una política pública, conlleva a definir la satisfacción. Este término se estudia en mayor medida en el área administrativa y su relación con el cliente. Se define como el juicio que se hace sobre el producto que se recibe, este juicio puede ser transitorio, por ello se dice que la entrega de un producto debe cumplir con lo que la organización promete a sus clientes, de manera que no se produzca alteraciones en los requisitos (Rita et al., 2019; Romero et al., 2018).

Para Kotler y Keller (2006) expresan que la persona siente satisfacción de placer o decepción por los resultados de comparar la experiencia del producto con las expectativas que tenía previamente. Así también, lo define González et al., (2018) afirmando que la satisfacción del cliente se realiza cuando este compara el producto con las expectativas y la percepción final después de finalizada su compraventa. El juicio previo y transitorio que realiza el consumidor acerca de las características del producto o servicio, es la satisfacción que la persona percibe en función de si cumplió o no sus necesidades. La satisfacción se puede asociar a sentimientos de placer, felicidad y euforia y tales sensaciones mejora la satisfacción de los clientes.

Debido a la importancia que tiene la satisfacción del cliente o consumidor, existen parámetros y métodos para medirlo. Para que las medidas sean eficaces, los instrumentos deben considerar dos aspectos; las expectativas y preferencias de los clientes respecto a las dimensiones de calidad del producto y servicio y conocer qué tan bien las organizaciones satisface sus expectativas (Walker et al., 2005). También se puede medir a través de tres aspectos básicos; las expectativas de productividad, el discernimiento del desempeño y la brecha entre expectativas y desempeño (Lehman y Winer, 2007).

En cuanto a las teorías o modelos de la satisfacción, se considera dos principales. El primero es el Modelo de confirmación de expectativas. Tal modelo concibe la satisfacción como el resultado o comparación entre la realidad que percibe

la persona y algún tipo de estándar que tiene, como las expectativas o basadas en la experiencia. Esta teoría tiene la premisa de relacionar la satisfacción con el nivel de discrepancia entre la expectativa y funcionamiento, produciendo la confirmación de expectativa, el cual integra la “desconfirmación negativa” y la “desconfirmación positiva”, el primero se produce cuando el rendimiento es inferior al esperado, apareciendo la insatisfacción y el segundo ocurre el rendimiento supera las expectativas del cliente, dando lugar a sentimientos positivos relacionado a la satisfacción (Rodríguez et al., 2018)(Gupta et al., 2020).

El modelo afectivo-cognitivo postula que las emociones influyen sobre los juicios de satisfacción. Es un modelo que se generaliza en la década de los ochenta ofreciendo la concepción de la satisfacción como emoción. Para esta teoría la satisfacción es un proceso cognitivo, pero solo es un determinante para sentir tal placer, ya que se asocia con otras emociones. Mientras se realiza el consumo o compra, el individuo experimenta sentimientos y emociones que intervienen en los juicios de satisfacción, esto debido a que el sistema cognitivo y emocional no son independientes, sino que se relacionan para explicar la satisfacción (Bowling et al., 2018) (Oliver, 1980).

A continuación, se definen las dimensiones de la variable satisfacción, las cuales son las siguientes: gestión, atención del personal, accesibilidad y tiempo.

La gestión según Jara et al. (2018) es una integral relacionada al proceso laboral e institución, que busca prosperar efectivamente hacia las metas y objetivos verificando que son adaptables de manera integradora y progresista.

La atención del personal son las acciones que ofrecen las instituciones destinadas a llegar a satisfacer las necesidades de los consumidores, además de identificar sus expectativas y enmendar cualquier problema en el momento oportuno (Ipiña, 2019).

La accesibilidad se entiende como la facilidad que se ofrece a todas los individuos, sin presenciar cualquier exclusión de algún tipo, de tal forma que accedan y utilizan todos los espacios (Pérez, 2016).

La definición del tiempo varía según la disciplina o ámbito que se aborda, desde una definición etimológica proviene del latín tempus y es la estabilidad de los sucesos que se toman sujetas al constante cambio (Jara et al., 2018) o “la duración de las cosas sujetas a mudanza” (RAE, 2001).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presentación del estudio será del tipo básica, su objetivo es tener el mejor conocimiento teórico del grado de asociación entre dos variables, con la finalidad de atribuir un concepto más relevante y entender la problemática (Sánchez, et al, 2020, p.79).

Diseño de investigación

El diseño es no experimental y transeccional, porque no se manipularon las variables ni se intentó reproducir su concentración en un laboratorio, en esta investigación las variables solo serán medidas en su estado original (Baena, 2017). Será transeccional, porque se recauda la información se dará en un solo lugar y se realizará en un momento preciso (Fiallo et al., 2016).

Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo será cuantitativo, puesto que en sus estudios se asume a la realidad como un proceso objetivo, medible, secuencial y verificable (Fiallo et al., 2016). En otras palabras, se confirma y predice los fenómenos investigados, se buscan las regularidades (Bernal, 2015).

3.2. Variables y operacionalización

Variable relacional 1: Política pública de seguridad ciudadana.

Variable relacional 2: Satisfacción de la población.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es el universo de todos los elementos con distintas características en común (Arias, 2012). En esta investigación, la población estará compuesta por 70 personas residentes en Abancay (Apurímac).

Muestra

Es una parte representativa del universo o población de estudio, (Rodríguez, 2011). En este caso, porque es una cantidad mínima de personas, por lo tanto, se optará

por una muestra no probabilística por conveniencia. Es decir, la muestra estará conformada por 70 personas.

Esta muestra contará con criterios de inclusión: (i) personas mayores de edad, (ii) personas residentes en Abancay, (iii) personas que acepten de manera voluntaria ser parte de la muestra de estudio, (iv) personas que completaron el formulario por el que brindaron su consentimiento informado.

Muestreo

En general, el muestreo será de tipo probabilístico, en particular se trata de un muestreo aleatorio simple, es decir, ya que los elementos de la población tienen las mismas probabilidades de constituir la muestra o unidad de análisis (Otzen y Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizará será la encuesta, “por ser de manejo más accesible; además permite registrar información en mayor cantidad sin la necesidad de ser experto o un especialista” (Sánchez, et al, 2020).

Instrumentos

Se aplicará el cuestionario como instrumento, el cual es uno de los métodos frecuentemente elegidos en las ciencias sociales para obtener y registrar datos. Su versatilidad facilita utilizarlo como instrumento de investigación y de evaluación en lo que se refiere a personas, procesos y programas de formación (Ñaupas et al., 2014).

Ficha técnica N° 1

Nombre: Cuestionario sobre política pública de seguridad ciudadana

Autora: J. Coillo (2019)

Ítems: 24

Duración: 10'

Administración: autoadministración

Escala: ordinal tipo Likert

Ficha técnica N° 2

Nombre: Cuestionario sobre satisfacción de la población

Autora: J. Coillo (2019)

Ítems: 24

Duración: 10'

Administración: autoadministración

Escala: ordinal tipo Likert

Validez

La validez de un instrumento de medición consiste en su capacidad de medir lo que el investigador pretende (Rodríguez, 2011). En el presente estudio se verá por conveniente establecer la validez de los dos instrumentos por medio de la validez de expertos asociada a la validez de contenido (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 1

Juicio de expertos informantes

Expertos	Grado académico	Calificación
Tutuy Bravo, Niza	Magíster	Aplicable
Bellido García, Roberto	Magíster	Aplicable
Rejas Borjas, Luis Gerardo	Magíster	Aplicable

Luego de la validez de contenido, la opinión unánime de los expertos informantes es que los instrumentos cuentan con la suficiencia necesaria para medir las variables. Por tanto, es aplicada para medir las variables.

Confiabilidad

La confiabilidad de un cuestionario se puede medir en función a su estabilidad y consistencia interna (Naupas et al., 2014). Para ello, se realizará una medición matemática en base a una prueba piloto con lo que será posible consignar los coeficientes de confiabilidad. En este estudio por tratarse de instrumentos politómicos se empleó el alfa de Cronbach.

Tabla 2*Estadísticas de fiabilidad*

Cuestionario	Nº de elementos	Alfa de Cronbach
Seguridad ciudadana	24	0,944
Satisfacción de la población	24	0,938

3.5. Procedimientos

Los cuestionarios serán convertidos al formato de encuestas virtuales gracias a la herramienta Google Forms. De este modo, se obtiene un enlace web que será compartido con todos los participantes de la muestra de estudio, cumpliendo con el distanciamiento físico para evitar el posible contagio de la COVID-19. Esta herramienta tecnológica permite descargar los datos recolectados en el programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El resultado descriptivo supone la tabulación de la información mediante la distribución de frecuencias (Guevara, 2016) a modo de tablas y figuras. Por su parte, están los resultados inferenciales que sirven para la contratación de hipótesis tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas mediante un coeficiente de correlación, elegido luego de la prueba de normalidad (Hernández et al., 2014).

3.7. Aspectos éticos

La investigación se llevará a cabo acatando principios éticos tales como la beneficencia, no maleficencia (las conductas agresivas no se permiten bajo ningunas circunstancias), autonomía y justicia (todos por igual y de manera equitativa recibirán los requerimientos del estudio. En relación al Reglamento de ética. También se debe tener en cuenta la Originalidad: donde el estudio sea nuevo, y verdadera pues no evidencia en otras universidades; ii) Referenciación: aplicaron las normas APA, para parafrasear los resultados de trabajos de investigación previos.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Seguridad ciudadana de la población en el distrito de Abancay

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	8	11,43
	Malo	20	28,57
	Regular	28	40,00
	Bueno	10	14,29
	Muy bueno	4	5,71
	Total	70	100,0

Interpretación

Según la tabla 3, se verifica la percepción de las personas residentes en Abancay (Apurímac) con relación a la variable seguridad ciudadana, el 40.00% señala que se encuentran en un nivel regular, así mismo, se aprecia como malo por el 28.57% de las personas; por otro lado, el 14.29% considera que la seguridad ciudadana es de un nivel bueno. Además, el 11.43% se considera en un nivel muy malo; finalmente, el 5.71% declara la seguridad ciudadana en un nivel muy bueno. Estos resultados evidencian, como se define las acciones predeterminadas en casos de riesgos violentos contra todos los géneros en los lugares con altos índices, sin embargo, se necesita un equipo eficiente que sea interdisciplinario en base a abogados, psicólogos y colaboradores sociales para solucionar las problemáticas familiares.

Tabla 4

Prevención del delito de la población en el distrito de Abancay

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	7	10,00
	Malo	21	30,00
	Regular	38	54,29
	Bueno	2	2,86
	Muy bueno	2	2,86
	Total	70	100,0

Interpretación

Según la tabla 4, se verifica la percepción de las personas residentes en Abancay (Apurímac) con relación a la dimensión prevención del delito, donde el 54.29% considera que la prevención del delito está en un nivel regular y el 30.00% califica a la prevención del delito en un nivel malo, por otro lado, el 10.00% señala que la prevención del delito es de un nivel muy malo. Por último, el 2.86% de los encuestados considera que la prevención de riegos se halla en nivel bueno y muy bueno en el distrito de Abancay.

Tabla 5

Fiscalización administrativa de la población en el distrito de Abancay

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	1	1,43
	Malo	20	28,57
	Regular	39	55,71
	Bueno	8	11,43
	Muy bueno	2	2,86
	Total	70	100,0

Interpretación

Según la tabla 5, se verifica la percepción de las personas residentes en Abancay (Apurímac) con relación a la dimensión fiscalización administrativa, donde el 55.71% de las personas consideran que la fiscalización administrativa es de un nivel regular, mientras que el 28.57% detalla que la fiscalización administrativa es un nivel malo, así mismo, el 11.4% de los encuestados afirma que la fiscalización administrativa es de nivel bueno. Mientras que, el 2.86% de los encuestados considera que es de un nivel muy bueno y, por último, el 1.43% de las personas, destacan que la fiscalización administrativa es de nivel muy malo en distrito de Abancay.

Tabla 6

Sistema de justicia penal de la población en el distrito de Abancay

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	9	12,86
	Malo	24	34,29
	Regular	37	52,86
	Total	70	100,0

Interpretación

De acuerdo a la tabla 6, se verifica la percepción de las personas residentes en Abancay (Apurímac) con relación a la dimensión sistema de justicia penal, en donde el 52.86% de las personas han señalado que el sistema de justicia penal es de un nivel regular, a la vez, el 34.29% de los encuestados afirma que el sistema de justicia penal es de una categoría regular y por último, el 12.86% de las personas detalla que el sistema de justicia penal es de un nivel muy malo en el distrito de Abancay.

Tabla 7

Atención de víctimas de la población en el distrito de Abancay

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	15	21,43
	Malo	17	24,29
	Regular	26	37,14
	Bueno	12	17,14
	Total	70	100,0

Interpretación

Según la tabla 7, se verifica la percepción de las personas residentes en Abancay (Apurímac) con relación a la dimensión atención de víctimas, donde el 37.14% es regular la atención que tienen, por otro lado, el 24.29% de los encuestados considera que la atención a las víctimas es de nivel malo, por ultimo un 21.43% de los encuestados considera que la atención a las víctimas es de nivel muy malo y 17.14% de los encuestados detalla que la atención a las víctimas es de un nivel bueno en el distrito de Abancay.

Tabla 8

Satisfacción de la población en el distrito de Abancay

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	2	2,86
	Malo	8	11,43
	Regular	38	54,29
	Bueno	18	25,71
	Muy bueno	4	5,71
	Total		70

Interpretación

De acuerdo a la tabla 8, se verifica la percepción de las personas residentes en Abancay (Apurímac), donde el 54.29% de los encuestados considera que la satisfacción de la población es de un nivel regular, por otro lado, el 25.71% afirma que la satisfacción de la población es de un nivel bueno, mientras que el 11.43% de encuestados afirma que la satisfacción de la población es un nivel malo. Además, se verifica que el 5.71% de encuestados considera que la satisfacción de la población es de un nivel muy bueno, y finalmente, el 2.86% de los encuestados considera que esta variable es de un nivel muy malo. Estos resultados evidencian como las personas pueden acceder a protestar los reclamos, quejarse o hacer sugerencias ante el municipio de Abancay, sin embargo, el personal, no está con la tendencia para atender los requerimientos de las personas, de manera que, no tiene la predisposición y facultad para responder a cualquier interrogante o consulta, y en

consecuencia, no se puede brindar la información pertinente conforme a los requerimientos de las personas.

Comprobación de la Hipótesis general

Tabla 9

Correlación entre la Seguridad ciudadana y Satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.

			Seguridad ciudadana	Satisfacción de la población
Rho de Spearman	de Seguridad ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción de la población	Coeficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Interpretación

En la tabla 9, se demuestra a partir de la evaluación de Spearman de la seguridad ciudadana con la segunda variable, de manera que, se presenta un grado de correlación representado por el 0.455 y grado significativo de 0.000, que al ser mínimo al 0.05 (margen error), entonces se puede demostrar que es aceptable la hipótesis alternativa, mientras que es rechazada la hipótesis nula, evidenciando que la seguridad ciudadana tiene relación con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay.

Comprobación de la Hipótesis específica 1

Tabla 10

Correlación entre prevención del delito y Satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.

				Prevención del delito	Satisfacción de la población
Rho Spearman	de Prevención del delito	del Coeficiente de correlación	de	1,000	,327**
		Sig. (bilateral)		.	,006
		N		70	70
	Satisfacción de la población	de la Coeficiente de correlación	de	,327**	1,000
		Sig. (bilateral)		,006	.
		N		70	70

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

Interpretación

En la tabla 10, se demuestra a partir de la evaluación de Spearman de la prevención del delito con la segunda variable, de manera que, se presenta un grado de correlación representado por el 0.327 y grado significativo de 0.006, que al ser mínimo al 0.05 (margen error), entonces se puede demostrar que es aceptable la hipótesis alternativa, mientras que es rechazada la hipótesis nula, evidenciando que la prevención del delito tiene relación con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay.

Comprobación de la Hipótesis específica 2

Tabla 11

Correlación entre la Fiscalización administrativa y Satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.

			Fiscalización administrativa	Satisfacción de la población
Rho de Spearman	Fiscalización administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,359**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	70	70
	Satisfacción de la población	Coeficiente de correlación	,359**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	70	70

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

Interpretación

En la tabla 11, se demuestra a partir de la evaluación de Spearman de la fiscalización administrativa con la segunda variable, de manera que, se presenta un grado de correlación representado por el 0.359 y grado significativo de 0.002, que al ser mínimo al 0.05 (margen error), entonces se puede demostrar que es aceptable la hipótesis alternativa, mientras que es rechazada la hipótesis nula, evidenciando que la fiscalización administrativa tiene relación con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay.

Comprobación de la Hipótesis específica 3

Tabla 12

Correlación entre la Sistema de justicia penal y Satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.

			Sistema de justicia penal	Satisfacción de la población
Rho Spearman	de Sistema de justicia penal	Coefficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción de la población	Coefficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Interpretación

En la tabla 13, se demuestra a partir de la evaluación de Spearman del sistema de justicia penal con la segunda variable, de manera que, se presentó un coeficiente de correlación de Spearman representado por el 0.418 y grado significativo de 0.000, que al ser mínimo al 0.05 (margen error), entonces se puede demostrar que es aceptable la hipótesis alternativa, mientras que es rechazada la hipótesis nula, evidenciando que el sistema de justicia penal tiene relación con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay.

Comprobación de la Hipótesis específica 4

Tabla 13

Correlación entre la atención de víctimas y Satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.

		Satisfacción de la población	
Rho Spearman	de Atención de victimas	Coeficiente correlación	de 1,000 ,402**
		Sig. (bilateral)	. ,001
		N	70 70
	Satisfacción de la población	Coeficiente correlación	de ,402** 1,000
		Sig. (bilateral)	,001 .
		N	70 70

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

Interpretación

En la tabla 13, se demuestra a partir de la evaluación de Spearman de la atención de victimas con la segunda variable, de manera que, se presentó un coeficiente de correlación de Spearman representado por el 0.402 y grado significativo de 0.001, que al ser mínimo al 0.05 (margen error), entonces se puede demostrar que es aceptable la hipótesis alternativa, mientras que es rechazada la hipótesis nula, evidenciando que la atención víctimas se relaciona con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay.

V. DISCUSIÓN

En el estudio está presente el objetivo general, identificara como la política pública de seguridad ciudadana tiene relación con la segunda variable satisfacción de la población del distrito de Abancay, 2021.

Prosiguiendo, se presenta la hipótesis general, la Política pública de seguridad ciudadana se relaciona con la segunda variable, de manera que, los resultados nos revelan que el 14.29% de los ciudadanos considera que la seguridad ciudadana es de un nivel bueno, sin embargo, el 28.57% considera que es malo y el 11.43% de los ciudadanos considera que es de un nivel muy malo.

Por otro lado, el 25.71% de los ciudadanos considera que la satisfacción de la población es de un nivel regular, sin embargo, el 11.43% consideran que la satisfacción de la población es un nivel malo; y el 2.86% de los ciudadanos en el distrito de Abancay, consideran la satisfacción de la población es de un nivel muy malo.

De manera que, como resultado estadístico de correlación de la Política pública de seguridad ciudadana con la segunda variable, se tiene un Rho de 0.455, y un nivel de significancia de 0.000, aceptando la hipótesis de investigación, es decir la Política pública de seguridad ciudadana tiene relación significativa con la satisfacción de la población en el distrito de Abancay.

En tal sentido, se debe definir las acciones predeterminadas en casos de riesgos violentos contra todos los géneros en los lugares con altos índices, así mismo, con un equipo eficiente que sea interdisciplinario en base a abogados, psicólogos y colaboradores sociales se podrá solucionar las problemáticas familiares; bajo esta línea el estudio guarda concordancia con lo expuesto por Navarro (2018), quien en su estudio sobre la seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno, señala que, se debe fomentar la seguridad para todos los ciudadanos, con las

acciones más certeras, con el apoyo de policías, y brindando asesoramiento a las instituciones para incentivar a realizar estas actividades.

En la misma línea, Coillo (2019) en su investigación, destaca que la seguridad ciudadana es fundamental porque concierne un compendio de decisiones que el gobierno puede efectuar para llevar a solucionar las principales problemáticas que afectan a la comunidad. De la misma manera, Cabrera (2021) en su investigación sobre la participación vecinal y la gestión de la seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Moyobamba, destaca que la seguridad ciudadana, es indispensable porque se pueden realizar reuniones con las autoridades de la localidad, representantes de la policía, del sector salud, para poder analizar e identificar las prioridades o requerimientos actuales en dichos sectores.

Por su parte, Sevillano (2016) en su investigación sobre las Acciones de seguridad ciudadana asociada a la satisfacción de la población en la ciudad de Abancay, destaca que la seguridad ciudadana, es importante porque es un derecho en favor de los ciudadanos, ya que se puede enfrentar la delincuencia que afecta diferentes sectores, ya que, esta problemática puede afectar a los negocios más cercanos, donde el comerciante pierde sus recursos obtenido con todo su esfuerzo y trabajo. Finalmente, Perea (2019) en su investigación sobre la inseguridad ciudadana y el enfoque de seguridad humana, destaca que, el enfoque de Seguridad Humana ha permitido una interesante exploración sobre los factores de riesgo que generan o refuerzan la situación de violencia delincencial o inseguridad ciudadana en el distrito El Agustino.

Respecto al análisis de la primera dimensión, la prevención del delito tiene relación con la segunda variable, por lo tanto, se detalla que 2.86% de los ciudadanos considera que la prevención de riegos se halla en nivel bueno y muy bueno en el distrito de Abancay, sin embargo, el 30.00% califica a la prevención del delito en un nivel malo, y el 10.00% señala que la prevención del delito es de un nivel muy malo.

A nivel estadístico se determinó que existe relación significativa ($p=0,006<0,05$; $\rho=0,327$), de la prevención del delito con la segunda variable en Abancay. Esto permite señalar que si en el distrito se puede seguir actividades para prevenir ciertos actos violentos que sufren los menores y las mujeres, de modo que, creado un plan estratégico puesto en práctica con el apoyo de la policía para proteger a los ciudadanos, demostrando que en el distrito, se atiende a los reclamos y críticas constructivas para mejorar su calidad de vida.

Estos resultados son similares a la expuesta por Cabrera (2021) que sostiene que, se pueden tomar medidas necesarias para fomentar la prevención, con el fin de minimizar los problemas como son los riesgos que traen consigo, la confianza de la comunidad hacia las autoridades. Así mismo, Rivera (2016) destaca que, no se tiene un concepto apropiado de seguridad, debido a que no se toman buenas decisiones a favor de la ciudadanía, de modo que, los entes que brindan seguridad no mantienen un control adecuado sobre las estrategias para enfrentar la inseguridad.

Por otro lado, se evidencia que la fiscalización administrativa tiene relación con la satisfacción de la población, los resultados evidencian que el 11.43% de los ciudadanos afirma que la fiscalización administrativa es de nivel bueno, sin embargo, el 28.57% detalla que la fiscalización administrativa es un nivel malo, y el 2.86% de las personas considera que es de una categoría muy buena. En cuanto a la correlación estadística se obtuvo como resultado que existe relación significativa ($p=0,002<0,05$; $\rho=0,359$) de la fiscalización administrativa con la segunda variable.

De acuerdo a esto se puede señalar que, con el mejor control de los horarios de iniciación y suspensión de discotecas y lugares con giros comerciales afines, se podrá tener la mayor satisfacción de la población, ya que se podrá solucionar las inquietudes e inseguridad de los ciudadanos, en el tiempo indicado.

Estos resultados son similares a la expuesta por Sevillano (2016), que detalla que la fiscalización administrativa, es importante es la actividad de inspección, donde se verifica el procedimiento especial sujeto en principio a su régimen propio, pero en lo no previsto se aplicará la norma supletoria. Otro es el caso de, Vásquez (2017) donde se pudo mantener la seguridad con la construcción de una nueva forma de enfrentar los problemas de inseguridad, a partir de diferentes entradas ya sea desde las ciencias políticas, la criminología, la sociología, la economía, y otras disciplinas con la persuasión como también la prevención del delito.

Así mismo, se verifica que el Sistema de justicia penal tiene relación con la segunda variable en Abancay; los resultados nos indican que el 52.86% de los encuestados han señalado que el sistema de justicia penal es de un nivel regular, sin embargo, el 34.29% de los encuestados afirma que el sistema de justicia penal es de un nivel malo, y el 12.86% destaca que es de un nivel muy malo en el distrito de Abancay. En cuanto, a los resultados conferidos en la estadística se halló valores como ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,418$), demostrando que el sistema de justicia penal tiene relación con la segunda variable en el distrito de Abancay.

De manera que, si se asegura la formalidad interinstitucional para tomar acciones frente a la violencia contra la mujer y la violencia de pareja de alto riesgo, entonces se podrá lograr la satisfacción de la comunidad en el cual, se demostrará que la municipalidad está dispuesto a resolver las consultas de las víctimas de violencia, de manera adecuada.

Estos resultados son comparados con los expuestos por Figueredo (2017), que destaca que el sistema de justicia penal, es relevante porque se puede verificar el rol concluyente que los jueces ejercen en la valoración sobre los principales delitos cometidos. Así mismo, Torres (2016) concluye que, las organizaciones de la sociedad civil y la comunidad deben enfrentar desafíos de la seguridad ciudadana en

espacios públicos de Quito, para contrarrestar la inseguridad ciudadana en espacios públicos de concurrencia masiva y permanente.

Finalmente, existe relación significativa entre atención de víctimas con la segunda variable en Abancay, de manera que, se evidencia el 17.14% de los ciudadanos, que detallan a la atención a las víctimas en un nivel bueno en el distrito de Abancay, sin embargo, el 24.29% considera que la atención a las víctimas es de nivel malo, y el 21.43% de los ciudadanos considera que la atención a las víctimas es de nivel muy malo.

Además, como resultados estadísticos se comprueba que existe relación significativa ($p=0,001<0,05$; $\rho=0,402$) entre la atención de víctimas con la segunda variable en Abancay. En otras palabras, se puede decir que, si se garantiza el auxilio completo e indicación de ámbito jurídico a las personas víctimas de ciertos delitos, se podrá lograr la mayor satisfacción de la población, donde el personal de la Municipalidad de Abancay se adaptara a las necesidades del ciudadano, atendiendo sus requerimientos.

Estos resultados concuerdan con los expuestos por Espinel (2017) que destaca que, el cuidado de las personas que puede ser víctimas de delitos, puede traer consigo la solución rápida sobre ciertas problemáticas ya sea psicológicas como económicas, de manera que, se puede brindar una asistencia integral. Por ello, detalla que, el tema de seguridad ciudadana, es más popular en la agenda internacional, debido a la gran cantidad de amenazas que se consideran, y es en el caso Latinoamericano que se torna en la herramienta de construcción de seguridad; sin embargo, esta representa una dificultad al tiempo de establecer estrategias. Mientras que, Figueredo (2017) identifica que el fenómeno de la violencia y la polarización debilitan la gobernabilidad democrática al mostrar escenarios de confrontación, presentándose dinámicas de conflicto, miedo, desconfianza e irrespeto al otro.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Existe relación significativa ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,455$) entre Política pública de seguridad ciudadana con la segunda variable. Ello implica que a mayor política de seguridad ciudadana, tomando las acciones predeterminadas en casos de riesgos violentos contra las mujeres, niños y jóvenes, con un equipo eficiente en base a abogados, psicólogos y colaboradores sociales, se podrá tener la mayor satisfacción de la población, porque se podrá solucionar las problemáticas familiares.
- Segunda: Existe relación significativa ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,327$) entre la prevención del delito con la segunda variable en el distrito de Abancay. Ello implica que a mayor prevención del delito, con un plan estratégico vecindario seguro, se puede mantener el patrullaje preventivo por sectores, se podrá asegurar la satisfacción de la población, donde los ciudadanos puedan consentir o solicitar, ciertas críticas constructivas
- Tercera: Existe relación significativa ($p=0,002<0,05$; $\rho=0,359$) entre la fiscalización administrativa con la segunda variable. Ello implica que a mayor fiscalización administrativa, con el mejor control de los horarios de iniciación y suspensión de discotecas y lugares con giros comerciales afines, se podrá tener la mayor satisfacción de la población, ya que se podrá solucionar las inquietudes e inseguridad de los ciudadanos.
- Cuarta: Existe relación significativa ($p=0,000<0,05$; $\rho=0,418$) entre el Sistema de justicia penal con la segunda variable en el distrito de Abancay. Esto implica que, a mayor sistema de justicia penal, con la finalidad de asegurar la formalidad interinstitucional para tomar acciones frente a la violencia contra la mujer y la violencia de pareja de alto riesgo, se podrá lograr la satisfacción de la población en el cual, se demostrará que la municipalidad está dispuesto a resolver las consultas de las víctimas de violencia, de forma oportuna.
- Quinta: Existe relación significativa ($p=0,001<0,05$; $\rho=0,402$) entre la atención de víctimas con la segunda variable en el distrito de Abancay. Ello implica

que a mayor atención de víctimas, ya sea, con el auxilio completo e indicación de ámbito jurídico a las personas que son víctimas de ciertos delitos, se podrá lograr la mayor satisfacción de la población donde el personal de la Municipalidad de Abancay se adaptara a las necesidades del ciudadano, atendiendo sus requerimientos.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero. De acuerdo a los resultados de la Política pública de seguridad ciudadana, se recomienda establecer el programa de desarrollo de protección familiar para evitar violencia sexual en niños, niñas y adolescentes, además, se debe implementar operativos con el apoyo de la policía en función de brindar investigación sobre los mercados que negocian productos de contrabando.
- Segundo. De acuerdo a los resultados de la Prevención del delito, se debe implementar acciones preventivas en casos de riesgo de violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes en las zonas con altos índices de violencia. Así mismo, se debe implementar el Plan Estratégico Vecindario Seguro - patrullaje preventivo por Sectores bajo el enfoque de policía comunitario en comisarías básicas.
- Tercero. De acuerdo a los resultados de la fiscalización administrativa, se debe realizar fiscalización para verificar que los espectáculos públicos no deportivos y de entretenimiento cuenten con las garantías correspondientes, además, se debe realizar operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público e interprovincial de pasajeros.
- Cuarto. De acuerdo a los resultados del sistema de justicia penal, se debe implementar el croquis de participación psicosocial, con la finalidad de apoyar a la persona que son atentados, así mismo, se debe brindar atención en instituciones especializadas para tratarlas
- Quinto. De acuerdo a los resultados de la cuarta dimensión atención de víctimas valoración, se debe contar con un grupo de colaboradores sociales para tratar ciertos casos o problemas como es la delincuencia, de manera que, pueden brindar sugerencia de ámbito jurídico a lo que sufren ciertos delitos.
- Sexto. Se recomienda la presente investigación a la comunidad intelectual porque se podrá verificar como las normas de seguridad para mantener protegidos a la comunidad, mejorando su calidad de vida, que es esencial para que el

Gobierno pueda tomar medidas como un plan en beneficio de todos los ciudadanos, por lo tanto, el estudio tratado brindara información importante para entender cuáles son las causas del problema como es la falta de seguridad ciudadana.

REFERENCIAS

- Acuña, C., y Chudnovsky, M. (2017). 12 Notas de concepto para entender mejor el Estado, las políticas públicas y su gestión. www.0Agovernabilidadcaf-com0A
- Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://bit.ly/38woknk>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe: Desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos 10 años*. <https://webimages.iadb.org/publications/2019-01/Seguridad-ciudadana-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Bernal del Castillo, J. (2011). *Sistema de justicia penal*. Atelier Libros.
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Bowling, N., Wagner, S., y Beehr, T. (2018). The facet satisfaction scale: an effective affective measure of job satisfaction facets. *Journal of Business and Psychology*, 33(3), 383–403. <https://doi.org/10.1007/s10869-017-9499-4>
- Cabrera, J. (2021). Participación vecinal y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Moyobamba. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56765/Mocarro_CJ_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, D. (2019). La integración y percepción de los inmigrantes venezolanos en Tacna y prácticas transnacionalistas. *Independent Study Project*, 67(3), 10-25. https://digitalcollections.sit.edu/isp_collection/3253/
- Chinchilla, L., y Vorndrand, D. (2018). *Citizen security in Latin America and the Caribbean. Challenges and innovation in Management and public policies over the last 10 years*. Interamericano de Desarrollo-BID.

- Coillo, J. (2019). *Política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3hbjGjG>
- Costantino, G. (2016). Planes de campaña y seguridad ciudadana en la provincia de Buenos Aires (1984-2011). *Doc. Aportes Adm. Pública Gest. Estatal*, 26, 32. <http://www.scielo.org.ar/pdf/daapge/n26/n26a03.pdf>
- Espín, J. (2009). *La Seguridad Ciudadana y los Procesos de Gobernabilidad y Convivencia Democrática en los Países de la Región Andina*. FLACSO. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/28309.pdf>
- Espinel (2017). Plan Nacional de Seguridad Integral ¿discurso o posibilidad? Análisis del caso de la Policía Nacional dentro del Plan Nacional de Seguridad Integral propuesto por el Estado ecuatoriano. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Ecuador. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5450/1/Espinel_Rodas_Texto_a_probado%21%5b1%5d.pdf
- Fiallo, J.; Cerezal, J.; y Huaranga, O. (2016). *Métodos científicos de la investigación pedagógica*. Colectivo Pedagógico Escuela Abierta.
- Figueredo (2017). Política, seguridad y ciudadanía. La tríada sagrada de la democracia. [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo] Venezuela. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6210/lfigueredo.pdf?sequence=1>
- Fuentes, M., y Castellanos, P. (2019). The responsibility of the state with public safety. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 2(2), 27–34. <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/124/208>
- González, I., Batista, E., Hernández, N., y del Villar, L. (2018). Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros. *Retos Hoteleros*, 16(3).
- Guevara, R. (2016). *Metodología de la investigación*. Centrum PUCP.

- Gupta, A., Yousaf, A., y Mishra, A. (2020). How pre-adoption expectancies shape post-adoption continuance intentions: An extended expectation-confirmation model. *International Journal of Information Management*, 52, 102094. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102094>
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana. <https://bit.ly/2OnoqXt>
- Hernández, R.; y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana.
- Hjortskov, M. (2019). Citizen Expectations and Satisfaction over Time: Findings from a Large Sample Panel Survey of Public School Parents in Denmark. *The American Review of Public Administration*, 49(3), 647-662. <https://doi.org/10.1177%2F0275074018765822>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). Capítulo IV. Percepción de inseguridad. <https://bit.ly/3vWB53T>
- Ipsos Apoyo (2020, 22 de julio). Informe de opinión. Problemas del país. Encuesta Nacional Urbana. <https://bit.ly/2R3yTIY>
- Isla, P. (2017). Seguridad Ciudadana y discursos de control en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 6, 40. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2017.47760>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. https://www.redalyc.org/pdf/290/Resumenes/Resumen_29058775014_1.pdf
- Kotler, P., y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*.
- Lehman, D., y Winer, R. (2007). *Administración del Producto*. Mc Graw Hill.
- Lele, M. y Sheth, J. (1989). *El cliente es la clave*. Ediciones Díaz de Santos.

- Manjarrés, W., y Baca, W. (2019). Victimización por crimen, percepción de seguridad y satisfacción con la vida en Colombia. *Revista de Economía Institucional*, 21(41), 133-160. <https://doi.org/10.18601/01245996.v21n41.06>
- Muggah, R., y Aguirre, K. (2020). Citizen security and community participation in Latin America: facts and figures. In *Revista Científica General Jose Maria Cordova*, 18(29), 23-34. <https://doi.org/10.21830/19006586.561>
- Muggah, R., y de Boer, J. (2019). Security Sector Reform and Citizen Security. In *Security Sector Reform and Citizen Security*. Ubiquity Press. <https://doi.org/10.5334/bcc>
- Navarro, Y. (2019). Gestión de tecnologías de información y el cumplimiento de las metas de la seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de puno. [Tesis de maestría, Universidad nacional del altiplano] Puno. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12634/Yban_Vilchez_Navarro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Marketing Research*, 17(4), 450–469.
- Organización de las Naciones Unidas (2011). *Manual sobre la aplicación eficaz de las Directrices para la prevención del delito*. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Handbook_on_the_Crime_Prevention_Guidelines_Spanish.pdf
- Otzen, T.; y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paez Murillo, C., Peón Escalante, I., y Ramírez Pedraza, Y. (2018). Contexto de la

- seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe. *Revista Científica General José María Córdova*, 16(24), 83–106. <https://doi.org/10.21830/19006586.360>
- Peirce, J. (2017). *Gap Analysis Report: Citizen Security in Belize*. <https://doi.org/10.18235/0000695>
- Peñaška, M., Šoltés, V., y Velás, A. (2020). Smart cities and modern views on citizen security. *Proceedings of CBU in Social Sciences*, 1, 179–185. <https://doi.org/10.12955/pss.v1.68>
- Perea, J. (2019). La inseguridad ciudadana y el enfoque de seguridad humana, El Agustino. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Pérez, B. (2016). The population's level of satisfaction and the health services. *Revista Cubana de la Salud Pública*, 42(4), 507-509.
- Pliscoff, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública.El caso Chileno. *Revista de Ciencias Sociales de La UNAM*, 73, 141–167.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2003, 11 de febrero). Ley N° 27933. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. <https://bit.ly/3vVmgOL>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). *Sinopsis: Seguridad Ciudadana. Prevención de crisis y recuperación*. <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/crisis-prevention-and-recovery/IssueBriefCitizenSecurity.html>
- Quintero, S. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(29), 5-24. <https://doi.org/10.21830/19006586.561>
- Real Academia Española (2001). *Tiempo*. En *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/drae2001/tiempo>
- Rincón, A. (2018). Abordajes teóricos sobre la relación entre seguridad ciudadana y violencia urbana en Colombia: una lectura crítica. *URVIO. Revista*

Latinoamericana de Estudios de Seguridad, 22(3), 86-100.
<https://doi.org/10.17141/urvio.22.2018.3149>

Rita, P., Oliveira, T., y Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

Rivera, B. (2016). Seguridad ciudadana e iniciativas culturales en Guayaquil. (Tesis de maestría). Instituto de Altos estudios nacionales, la Universidad de Posgrado del Estado, Ecuador.
<https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4048/1/Tesis%20-%20Blanca%20Rivera.pdf>

Rodríguez, J. (2006). *Manual de victimología*. Tirant lo Blanch.

Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias y Humanidades.

Romero, A., Álvarez, G., y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 50(20), 23-30.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843>

Sánchez, A. Revilla, D. Alayza, M. Sime, L. Trelles, L. Tafur, R (2020). Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación. (1era ed.). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sandoval, R., Sánchez, M., y Revilla, J. (2018). Perception of citizen security in the Chota district -Cajamarca. *REVISTA NOR@NDINA*, 1(1), 18–26.

<https://doi.org/10.37518/2663-6360x2020v1n1p18>

Sevillano, P. (2016). Acciones de seguridad ciudadana asociada a la satisfacción de la población en la ciudad de Abancay. [Tesis de maestría, Universidad Néstor Cáceres Velásquez] Perú.

Torres, M. (2016). La inseguridad ciudadana en el espacio público de Quito y estrategia para contrarrestar el delito. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCE] Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10103/La%20Inseguridad%20Ciudadana%20en%20el%20Espacio%20P%C3%BAblico%20de%20Quito%20y%20Estrategia%20para%20Contrarrestar%20el%20Delito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad César Vallejo (2017, 23 de mayo). Código de Ética. Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. <https://bit.ly/2FIF1Ri>

Vásquez, M. (2017). La seguridad ciudadana y la influencia de la participación ciudadana en las estrategias de prevención del delito. El caso del barrio de San Juan, Quito, Ecuador. [Tesis de maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO]. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/12023/14/TFLACSO-2017MFVC.pdf>

Velázquez, A., y Arzate, J. (2015). Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regularización de la tenencia de la tierra. *Espacios Públicos*, 18, 109–131. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67642415006>

Walker, O., Boyd, J., Millins, J., y Larréché, J. (2005). *Marketing estratégico. Enfoque de toma de decisiones*. McGraw Hill.

Zeithmal, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. McGraw Hill Interamericana.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (según Guía UCV, 2020)

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Política pública de seguridad ciudadana	Labor realizada por el Estado apoyándose en la ciudadanía y en otras organizaciones públicas y privadas, con el propósito de asegurar la convivencia pacífica, el uso ordenado de los espacios públicos, además de enfrentar la violencia e impedir que se cometan faltas y delitos contra los ciudadanos y sus propiedades.	La variable seguridad ciudadana será medida a través de un cuestionario tipo Likert que comprende cuatro dimensiones: prevención del delito (ítems 1-6), fiscalización administrativa (ítems 7-12), sistema de justicia penal (ítems 13-18), atención de víctimas (ítems 19-24), cuyos niveles de respuesta serán nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre= 5.	Prevención del delito Fiscalización administrativa Sistema de justicia penal Atención de víctimas	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilización - Prevención - Fiscalización - Operativos - Defensa pública - Reinserción social - Asistencia - Atención 	<p>Escala ordinal tipo Likert cuyos rangos serán:</p> <p>Deficiente (6-11)</p> <p>Regular (12-18)</p> <p>Eficiente (19-25)</p>
Satisfacción de la población	Es el resultado del servicio recibido, es decir, el usuario contrasta sus experiencias con sus expectativas. Por tanto, si el usuario del servicio se encuentra insatisfecho esto se debe a que recibió un servicio que no colmó sus expectativas.	La variable seguridad ciudadana será medida a través de un cuestionario tipo Likert que comprende cuatro dimensiones: gestión (ítems 1-6), atención del personal (ítems 7-12), accesibilidad (ítems 13-18), tiempo (ítems 19-24) cuyos niveles de respuesta serán nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre= 5.	Gestión Atención del personal Accesibilidad Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> - Trámites - Transparencia - Empatía - Desempeño - Disponibilidad - Canales de atención - Plazos - Oportuno 	<p>Escala ordinal tipo Likert cuyos rangos serán:</p> <p>Deficiente (6-11)</p> <p>Media (12-18)</p> <p>Alta (19-25)</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE 1: SEGURIDAD CIUDADANA				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	BAREMACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre prevención del delito y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre fiscalización administrativa y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre sistema de justicia penal y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre atención a las víctimas y satisfacción de la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre prevención del delito y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre fiscalización administrativa y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre sistema de justicia penal y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre atención a las víctimas y satisfacción de</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación significativa entre prevención del delito y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre fiscalización administrativa y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre sistema de justicia penal y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre atención a las víctimas y satisfacción de la población en el distrito</p>	Prevención del delito	Sensibilización Prevención	1-3 4-6	Ordinal tipo Likert cuyos niveles de respuesta son: Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Deficiente (6-11) Regular (12-18) Eficiente (19-25)
			Fiscalización administrativa	Fiscalización Operativos	7-9 10-12		
			Sistema de justicia penal	Defensa pública Reinserción social	13-15 16-18		
			Atención a las víctimas	Asistencia Atención	19-21 22-24		
			VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	BAREMACIÓN			
Gestión	Trámites	1-3	Ordinal tipo Likert cuyos niveles de respuesta son: Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Deficiente (6-11) Regular (12-18) Eficiente (19-25)			
	Transparencia	4-6					
Atención del personal	Empatía	7-9	Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Eficiente (19-25)			
	Desempeño	10-12					
Accesibilidad	Disponibilidad	13-15	Casi siempre= 4 Siempre= 5	Eficiente (19-25)			
	Canales de atención	16-18					
Tiempo	Plazos	19-21					

población en el distrito de Abancay, 2021?	la población en el distrito de Abancay, 2021.	de Abancay, 2021		Oportuno	22-24		
NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental transversal Método: Hipotético deductivo	Población: 70 ciudadanos Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia Tamaño de muestra: 70 ciudadanos	Variable 1: Seguridad ciudadana Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Número de ítems: 24 Confiabilidad: 0,956 (alfa de Cronbach) Ámbito de Aplicación: Población adulta Forma de Administración: Autoadministración	Variable 2: Satisfacción de la población Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Número de ítems: 24 Confiabilidad: 0,966 (alfa de Cronbach) Ámbito de Aplicación: Población adulta Forma de Administración: Autoadministración	Estadística descriptiva: Distribución de frecuencias Estadística inferencial: Contrastación de hipótesis Coefficiente de correlación: Rho de Spearman			

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: POLÍTICA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de saludarlo muy afectuosamente, al mismo tiempo hacer de su conocimiento que me encuentro desarrollando el trabajo de investigación denominado: “Política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay ,2021”; para dicho efecto solicito su consentimiento informándole que el presente instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación, asegurando la máxima confidencialidad

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

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

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

06	La Municipalidad implementa la Estrategia Multisectorial Barrio Seguro en territorios vulnerables a la violencia.					
	DIMENSION: FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA					
	INDICADOR: FISCALIZACIÓN					
07	La Municipalidad fiscaliza para verificar que los espectáculos públicos no deportivos y de entretenimiento cuenten con las garantías correspondientes.					
08	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de atención en establecimientos autorizados de venta de licor.					
09	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de apertura y cierre de discotecas, bares, pubs y establecimientos con giros comerciales afines.					
	INDICADOR: OPERATIVOS					
10	La Municipalidad implementa operativos conjuntos entre la Policía Nacional del Perú y Fiscalía a mercados de objetos robados, contrabando y piratería.					
11	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público e interprovincial de pasajeros.					
12	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización contra el consumo de alcohol en la vía pública.					
	DIMENSION: SISTEMA DE JUSTICIA PENAL					
	INDICADOR: DEFENSA PUBLICA					
13	La Municipalidad implementa el Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo.					
14	La Municipalidad implementa programa de intervención psicosocial y de recuperación a víctimas, testigos y familiares de víctimas de la violencia.					
15	La Municipalidad implementa Campañas de Defensa Pública.					
	INDICADOR: REINSERCIÓN SOCIAL					
16	La Municipalidad implementa servicios de atención para personas agresoras, a través de los Centros de Atención Institucional.					
17	La Municipalidad promueve el Programa de reinserción social de jóvenes en tratamiento por adicción al consumo de drogas y alcoholismo.					
18	La Municipalidad implementa servicios de tratamiento de reinserción social de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo.					

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN

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

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

Se agradece su colaboración.

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

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

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

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

ANEXO 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.1 Validez de contenido a cargo del primer juez informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLÍTICA PÚBLICA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN: PREVENCIÓN DEL DELITO							
	INDICADOR: PREVENCIÓN							
1	La Municipalidad implementa acciones preventivas en casos de riesgo de violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes en las zonas con altos índices de violencia.	X		X		X		
2	La Municipalidad crea comunidades para la prevención del consumo de drogas.	X		X		X		
3	La Municipalidad implementa medidas para prevenir y sancionar a nivel local el acoso sexual en espacios públicos.	X		X		X		
	INDICADOR: PROGRAMAS							
4	La Municipalidad implementa el Programa de desarrollo de protección familiar para evitar violencia sexual en niños, niñas y adolescentes.	X		X		X		
5	La Municipalidad implementa el Plan Estratégico Vecindario Seguro- patrullaje preventivo por Sectores bajo el enfoque de policía comunitario en comisarías básicas.	X		X		X		
6	La Municipalidad implementa la Estrategia Multisectorial Barrio Seguro en territorios vulnerables a la violencia.	X		X		X		

DIMENSIÓN: FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
INDICADOR: FISCALIZACIÓN								
7	La Municipalidad fiscaliza para verificar que los espectáculos públicos no deportivos y de entretenimiento cuenten con las garantías correspondientes.	X		X		X		
8	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de atención en establecimientos autorizados de venta de licor.	X		X		X		
9	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de apertura y cierre de discotecas, bares, pubs y establecimientos con giros comerciales afines.	X		X		X		
INDICADOR: OPERATIVOS								
10	La Municipalidad implementa operativos conjuntos entre la Policía Nacional del Perú y Fiscalía a mercados de objetos robados, contrabando y piratería.	X		X		X		
11	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público e interprovincial de pasajeros.	X		X		X		
12	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización contra el consumo de alcohol en la vía pública.	X		X		X		
DIMENSIÓN: SISTEMA DE JUSTICIA PENAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
INDICADOR: DEFENSA PÚBLICA								
13	La Municipalidad implementa el Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de	X		X		X		

	Alto Riesgo.						
14	La Municipalidad implementa programa de intervención psicosocial y de recuperación a víctimas, testigos y familiares de víctimas de la violencia.	X		X		X	
15	La Municipalidad implementa Campañas de Defensa Pública.	X		X		X	
	INDICADOR: REINSERCIÓN SOCIAL						
16	La Municipalidad implementa servicios de atención para personas agresoras, a través de los Centros de Atención Institucional.	X		X		X	
17	La Municipalidad promueve el Programa de reinserción social de jóvenes en tratamiento por adicción al consumo de drogas y alcoholismo.	X		X		X	
18	La Municipalidad implementa servicios de tratamiento de reinserción social de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DE VICTIMAS						
	INDICADOR: ASISTENCIA	Sí	No	Sí	No	Sí	No
19	La Municipalidad brinda contención, asistencia integral y orientación jurídica a las personas que hayan sido víctimas de delitos graves.	X		X		X	
20	La Municipalidad cuenta con un equipo interdisciplinario de abogados, psicólogos y trabajadores sociales para abordar problemáticas de índole delincencial o que generen situaciones traumáticas para las víctimas y sus familiares.	X		X		X	
21	¿La Municipalidad brinda atención a víctimas de trata de personas?	X		X		X	

INDICADOR: ATENCIÓN							
22	La Municipalidad establece programas de apoyo psicológico a víctimas durante el proceso de denuncia e investigación.	X		X		X	
23	La Municipalidad proporciona atención a los ciudadanos en situación de mayor vulnerabilidad que resulten víctimas de la inseguridad ciudadana.	X		X		X	
24	La Municipalidad desarrolla a través del Programa de Salud Mental Atenciones Personalizadas a través del Consultorio Psicológico en prevención de toda conducta de riesgo que atente con el bienestar psicológico y emocional del individuo.	X		X		X	

R. B. L.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento muestra la suficiencia necesaria para medir la variable Seguridad ciudadana

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Roberto Santiago Bellido García
DNI: 08883139

Especialidad del validador:

Asesor de tesis y miembro de jurado en Universidad San Ignacio de Loyola

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

19 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN: GESTIÓN							
	INDICADOR: TRÁMITES							
1	Los procedimientos de atención y trámites que solicita a la Municipalidad de Abancay es sencillo.	X		X		X		
2	Usted puede acceder fácilmente a reclamar, quejarse o hacer sugerencias ante la Municipalidad de Abancay.	X		X		X		
3	El personal de la Municipalidad de Abancay tiene la actitud y predisposición para atenderlo.	X		X		X		
	INDICADOR: TRANSPARENCIA							
4	La Municipalidad de Abancay cuenta con una administración moderna y transparente.	X		X		X		
5	El personal de la Municipalidad de Abancay le brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios.	X		X		X		
6	Usted puede ejercer su derecho de acceso a la información pública sin inconvenientes ante la Municipalidad de Abancay.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DEL PERSONAL							
	INDICADOR: EMPATÍA	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	El personal de la Municipalidad de Abancay está con la actitud y predisposición para atenderlo.	X		X		X		
8	El personal de la Municipalidad de Abancay utiliza un lenguaje sencillo y claro.	X		X		X		

9	Usted tiene confianza en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Abancay.	X		X		X		
INDICADOR: DESEMPEÑO								
10	El personal de la Municipalidad de Abancay posee los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus dudas y/o consultas.	X		X		X		
11	El personal de la Municipalidad de Abancay demuestra interés y buen trato para atenderlo.	X		X		X		
12	Los servicios prestados por la Municipalidad de Abancay se ajustan a sus necesidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD								
INDICADOR: DISPONIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Municipalidad de Abancay ofrece horarios convenientes para la atención al público.	X		X		X		
14	El personal de la Municipalidad de Abancay demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas.	X		X		X		
15	El personal de la Municipalidad de Abancay se adapta a sus necesidades como usuario.	X		X		X		
INDICADOR: CANALES DE ATENCIÓN								
16	Usted puede comunicarse fácilmente vía telefónica a la Municipalidad de Abancay para realizar consultas y solicitudes.	X		X		X		
17	La Municipalidad de Abancay implementa el servicio de atención virtual al ciudadano.	X		X		X		
18	Las Agencias de la Municipalidad de Abancay brindan información pertinente conforme a sus requerimientos.	X		X		X		

DIMENSIÓN: TIEMPO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
INDICADOR: PLAZOS								
19	La Municipalidad de Abancay implementa herramientas informáticas para agilizar los plazos de atención de trámites.	X		X		X		
20	La Municipalidad de Abancay implementa áreas para la mejora y simplificación de procesos administrativos.	X		X		X		
21	El personal de la Municipalidad de Abancay actúa de manera rápida para solucionar sus solicitudes y/o problemas.	X		X		X		
INDICADOR: OPORTUNO								
22	El personal de la Municipalidad de Abancay está dispuesto a absolver sus consultas de forma oportuna.	X		X		X		
23	El personal de la Municipalidad de Abancay emplea mucho tiempo durante la atención al usuario.	X		X		X		
24	Usted se encuentra satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido.	X		X		X		

R. Rojas

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Satisfacción de la población

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Roberto Santiago Bellido García

DNI: 08883139

Especialidad del validador:

Asesor de tesis y miembro de jurado en Escuela de Posgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

19 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

2.2 Validez de contenido a cargo del segundo juez informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLÍTICA PÚBLICA DE SEGURIDAD CIUDADANA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN: PREVENCIÓN DEL DELITO							
	INDICADOR: PREVENCIÓN							
1	La Municipalidad implementa acciones preventivas en casos de riesgo de violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes en las zonas con altos índices de violencia.	X		X		X		
2	La Municipalidad crea comunidades para la prevención del consumo de drogas.	X		X		X		
3	La Municipalidad implementa medidas para prevenir y sancionar a nivel local el acoso sexual en espacios públicos.	X		X		X		
	INDICADOR: PROGRAMAS							
4	La Municipalidad implementa el Programa de desarrollo de protección familiar para evitar violencia sexual en niños, niñas y adolescentes.	X		X		X		
5	La Municipalidad implementa el Plan Estratégico Vecindario Seguro- patrullaje preventivo por Sectores bajo el enfoque de policía comunitario en comisarías básicas.	X		X		X		
6	La Municipalidad implementa la Estrategia Multisectorial Barrio Seguro en territorios vulnerables a la violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FISCALIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Sí	No	Sí	No	Sí	No	

INDICADOR: FISCALIZACIÓN							
7	La Municipalidad fiscaliza para verificar que los espectáculos públicos no deportivos y de entretenimiento cuenten con las garantías correspondientes.	X		X		X	
8	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de atención en establecimientos autorizados de venta de licor.	X		X		X	
9	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de apertura y cierre de discotecas, bares, pubs y establecimientos con giros comerciales afines.	X		X		X	
INDICADOR: OPERATIVOS							
10	La Municipalidad implementa operativos conjuntos entre la Policía Nacional del Perú y Fiscalía a mercados de objetos robados, contrabando y piratería.	X		X		X	
11	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público e interprovincial de pasajeros.	X		X		X	
12	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización contra el consumo de alcohol en la vía pública.	X		X		X	
DIMENSIÓN: SISTEMA DE JUSTICIA PENAL		Sí	No	Sí	No	Sí	No
INDICADOR: DEFENSA PÚBLICA							
13	La Municipalidad implementa el Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo.	X		X		X	
14	La Municipalidad implementa programa de	X		X		X	

	intervención psicosocial y de recuperación a víctimas, testigos y familiares de víctimas de la violencia.							
15	La Municipalidad implementa Campañas de Defensa Pública.	X		X		X		
	INDICADOR: REINSERCIÓN SOCIAL							
16	La Municipalidad implementa servicios de atención para personas agresoras, a través de los Centros de Atención Institucional.	X		X		X		
17	La Municipalidad promueve el Programa de reinserción social de jóvenes en tratamiento por adicción al consumo de drogas y alcoholismo.	X		X		X		
18	La Municipalidad implementa servicios de tratamiento de reinserción social de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DE VICTIMAS							
	INDICADOR: ASISTENCIA	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	La Municipalidad brinda contención, asistencia integral y orientación jurídica a las personas que hayan sido víctimas de delitos graves.	X		X		X		
20	La Municipalidad cuenta con un equipo interdisciplinario de abogados, psicólogos y trabajadores sociales para abordar problemáticas de índole delincencial o que generen situaciones traumáticas para las víctimas y sus familiares.	X		X		X		
21	¿La Municipalidad brinda atención a víctimas de trata de personas?	X		X		X		
	INDICADOR: ATENCIÓN							
22	La Municipalidad establece programas de	X		X		X		

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

flm

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento muestra la suficiencia necesaria para medir la variable Seguridad ciudadana

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Luis Gerardo Rejas Borjas

DNI: 10805802

Especialidad del validador:

Asesor de tesis y docente de Metodología de la investigación en la Universidad de San Martín de Porres Virtual

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

19 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN: GESTIÓN							
	INDICADOR: TRÁMITES							
1	Los procedimientos de atención y trámites que solicita a la Municipalidad de Abancay es sencillo.	X		X		X		
2	Usted puede acceder fácilmente a reclamar, quejarse o hacer sugerencias ante la Municipalidad de Abancay.	X		X		X		
3	El personal de la Municipalidad de Abancay tiene la actitud y predisposición para atenderlo.	X		X		X		
	INDICADOR: TRANSPARENCIA							
4	La Municipalidad de Abancay cuenta con una administración moderna y transparente.	X		X		X		
5	El personal de la Municipalidad de Abancay le brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios.	X		X		X		
6	Usted puede ejercer su derecho de acceso a la información pública sin inconvenientes ante la Municipalidad de Abancay.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DEL PERSONAL							
	INDICADOR: EMPATÍA	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	El personal de la Municipalidad de Abancay está con la actitud y predisposición para atenderlo.	X		X		X		
8	El personal de la Municipalidad de Abancay utiliza un lenguaje sencillo y claro.	X		X		X		

9	Usted tiene confianza en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Abancay.	X		X		X		
INDICADOR: DESEMPEÑO								
10	El personal de la Municipalidad de Abancay posee los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus dudas y/o consultas.	X		X		X		
11	El personal de la Municipalidad de Abancay demuestra interés y buen trato para atenderlo.	X		X		X		
12	Los servicios prestados por la Municipalidad de Abancay se ajustan a sus necesidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD								
INDICADOR: DISPONIBILIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	La Municipalidad de Abancay ofrece horarios convenientes para la atención al público.	X		X		X		
14	El personal de la Municipalidad de Abancay demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas.	X		X		X		
15	El personal de la Municipalidad de Abancay se adapta a sus necesidades como usuario.	X		X		X		
INDICADOR: CANALES DE ATENCIÓN								
16	Usted puede comunicarse fácilmente vía telefónica a la Municipalidad de Abancay para realizar consultas y solicitudes.	X		X		X		
17	La Municipalidad de Abancay implementa el servicio de atención virtual al ciudadano.	X		X		X		
18	Las Agencias de la Municipalidad de Abancay brindan información pertinente conforme a sus requerimientos.	X		X		X		
DIMENSIÓN: TIEMPO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

INDICADOR: PLAZOS							
19	La Municipalidad de Abancay implementa herramientas informáticas para agilizar los plazos de atención de trámites.	X		X		X	
20	La Municipalidad de Abancay implementa áreas para la mejora y simplificación de procesos administrativos.	X		X		X	
21	El personal de la Municipalidad de Abancay actúa de manera rápida para solucionar sus solicitudes y/o problemas.	X		X		X	
INDICADOR: OPORTUNO							
22	El personal de la Municipalidad de Abancay está dispuesto a absolver sus consultas de forma oportuna.	X		X		X	
23	El personal de la Municipalidad de Abancay emplea mucho tiempo durante la atención al usuario.	X		X		X	
24	Usted se encuentra satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido.	X		X		X	

[Handwritten signature]

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Satisfacción de la población

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Luis Gerardo Rejas Borjas

DNI: 10805802

Especialidad del validador:

Asesor de tesis y docente de Metodología de la investigación de la Universidad de San Martín de Porres Virtual.


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

19 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

2.3 Validez de contenido a cargo del tercer juez informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLÍTICA PÚBLICA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN: PREVENCIÓN DEL DELITO							
	INDICADOR: PREVENCIÓN							
1	La Municipalidad implementa acciones preventivas en casos de riesgo de violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes en las zonas con altos índices de violencia.	X		X		X		
2	La Municipalidad crea comunidades para la prevención del consumo de drogas.	X		X		X		
3	La Municipalidad implementa medidas para prevenir y sancionar a nivel local el acoso sexual en espacios públicos.	X		X		X		
	INDICADOR: PROGRAMAS							
4	La Municipalidad implementa el Programa de desarrollo de protección familiar para evitar violencia sexual en niños, niñas y adolescentes.	X		X		X		
5	La Municipalidad implementa el Plan Estratégico Vecindario Seguro- patrullaje preventivo por Sectores bajo el enfoque de policía comunitario en comisarias básicas.	X		X		X		
6	La Municipalidad implementa la Estrategia Multisectorial Barrio Seguro en territorios vulnerables a la violencia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FISCALIZACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	

ADMINISTRATIVA							
INDICADOR: FISCALIZACIÓN							
7	La Municipalidad fiscaliza para verificar que los espectáculos públicos no deportivos y de entretenimiento cuenten con las garantías correspondientes.	X		X		X	
8	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de atención en establecimientos autorizados de venta de licor.	X		X		X	
9	La Municipalidad fiscaliza el cumplimiento de horarios de apertura y cierre de discotecas, bares, pubs y establecimientos con giros comerciales afines.	X		X		X	
INDICADOR: OPERATIVOS							
10	La Municipalidad implementa operativos conjuntos entre la Policía Nacional del Perú y Fiscalía a mercados de objetos robados, contrabando y piratería.	X		X		X	
11	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización para erradicar paraderos informales de transporte público e interprovincial de pasajeros.	X		X		X	
12	La Municipalidad realiza operativos de fiscalización contra el consumo de alcohol en la vía pública.	X		X		X	
DIMENSIÓN: SISTEMA DE JUSTICIA PENAL							
INDICADOR: DEFENSA PÚBLICA							
13	La Municipalidad implementa el Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo.	X		X		X	

14	La Municipalidad implementa programa de intervención psicosocial y de recuperación a víctimas, testigos y familiares de víctimas de la violencia.	X		X		X		
15	La Municipalidad implementa Campañas de Defensa Pública.	X		X		X		
INDICADOR: REINSERCIÓN SOCIAL								
16	La Municipalidad implementa servicios de atención para personas agresoras, a través de los Centros de Atención Institucional.	X		X		X		
17	La Municipalidad promueve el Programa de reinserción social de jóvenes en tratamiento por adicción al consumo de drogas y alcoholismo.	X		X		X		
18	La Municipalidad implementa servicios de tratamiento de reinserción social de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo.	X		X		X		
DIMENSIÓN: ATENCIÓN DE VICTIMAS								
INDICADOR: ASISTENCIA								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	La Municipalidad brinda contención, asistencia integral y orientación jurídica a las personas que hayan sido víctimas de delitos graves.	X		X		X		
20	La Municipalidad cuenta con un equipo interdisciplinario de abogados, psicólogos y trabajadores sociales para abordar problemáticas de índole delincencial o que generen situaciones traumáticas para las víctimas y sus familiares.	X		X		X		
21	¿La Municipalidad brinda atención a víctimas de trata de personas?	X		X		X		
INDICADOR: ATENCIÓN								

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

Tupac Katari

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento muestra la suficiencia necesaria para medir la variable Seguridad ciudadana

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Niza Tutuy Bravo

DNI: 10585873

Especialidad del validador:

Magíster en Gestión Pública por la Universidad Nacional de Ingeniería y docente de Metodología de investigación en UPC.

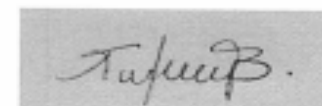
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

19 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN: GESTIÓN							
	INDICADOR: TRÁMITES							
1	Los procedimientos de atención y trámites que solicita a la Municipalidad de Abancay es sencillo.	X		X		X		
2	Usted puede acceder fácilmente a reclamar, quejarse o hacer sugerencias ante la Municipalidad de Abancay.	X		X		X		
3	El personal de la Municipalidad de Abancay tiene la actitud y predisposición para atenderlo.	X		X		X		
	INDICADOR: TRANSPARENCIA							
4	La Municipalidad de Abancay cuenta con una administración moderna y transparente.	X		X		X		
5	El personal de la Municipalidad de Abancay le brinda información clara, concisa y completa sobre las actividades y servicios.	X		X		X		
6	Usted puede ejercer su derecho de acceso a la información pública sin inconvenientes ante la Municipalidad de Abancay.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ATENCIÓN DEL PERSONAL							
	INDICADOR: EMPATÍA	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	El personal de la Municipalidad de Abancay está con la actitud y predisposición para atenderlo.	X		X		X		
8	El personal de la Municipalidad de Abancay utiliza un lenguaje sencillo y claro.	X		X		X		
9	Usted tiene confianza en el Servicio de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de	X		X		X		

	Abancay.						
	INDICADOR: DESEMPEÑO						
10	El personal de la Municipalidad de Abancay posee los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus dudas y/o consultas.	X		X		X	
11	El personal de la Municipalidad de Abancay demuestra interés y buen trato para atenderlo.	X		X		X	
12	Los servicios prestados por la Municipalidad de Abancay se ajustan a sus necesidades.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD						
	INDICADOR: DISPONIBILIDAD	Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	La Municipalidad de Abancay ofrece horarios convenientes para la atención al público.	X		X		X	
14	El personal de la Municipalidad de Abancay demuestra disponibilidad y capacidad para responder a sus preguntas.	X		X		X	
15	El personal de la Municipalidad de Abancay se adapta a sus necesidades como usuario.	X		X		X	
	INDICADOR: CANALES DE ATENCIÓN						
16	Usted puede comunicarse fácilmente vía telefónica a la Municipalidad de Abancay para realizar consultas y solicitudes.	X		X		X	
17	La Municipalidad de Abancay implementa el servicio de atención virtual al ciudadano.	X		X		X	
18	Las Agencias de la Municipalidad de Abancay brindan información pertinente conforme a sus requerimientos.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: TIEMPO						
	INDICADOR: PLAZOS	Sí	No	Sí	No	Sí	No
19	La Municipalidad de Abancay implementa	X		X		X	

	herramientas informáticas para agilizar los plazos de atención de trámites.						
20	La Municipalidad de Abancay implementa áreas para la mejora y simplificación de procesos administrativos.	X		X		X	
21	El personal de la Municipalidad de Abancay actúa de manera rápida para solucionar sus solicitudes y/o problemas.	X		X		X	
	INDICADOR: OPORTUNO						
22	El personal de la Municipalidad de Abancay está dispuesto a absolver sus consultas de forma oportuna.	X		X		X	
23	El personal de la Municipalidad de Abancay emplea mucho tiempo durante la atención al usuario.	X		X		X	
24	Usted se encuentra satisfecho con el tiempo que esperó para ser atendido.	X		X		X	

Tupac B.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Satisfacción de la población

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Niza Tutuy Bravo

DNI: 10585873

Especialidad del validador:

Magíster en Gestión Pública por la Universidad Nacional de Ingeniería y docente de Metodología de investigación en Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

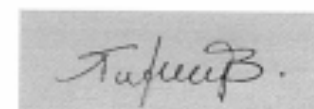
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

19 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

49	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3		
50	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
51	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	
52	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
53	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
54	2	2	5	4	3	3	3	2	5	5	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	1	1	2
55	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2
56	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2
57	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	1	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2
58	3	3	1	2	4	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
59	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2
60	2	2	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
61	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	2	1	2	3	3	3	3	2	4	4	5	3	4	4
64	2	5	4	2	4	3	2	2	4	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2
65	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
67	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
68	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	2	1	2	3	3	3	3	2	4	4	5	3	4	4
69	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
70	2	2	1	2	1	2	2	3	4	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4

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

52	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
54	5	1	3	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	4	3	2	4	3	1	3	2	2	2	3	2	1	2
55	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2
57	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2
60	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	4	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	5	1	2
65	3	3	3	1	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2
66	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	1	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	4	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
69	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
70	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	5	2	3

ANEXO 3. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento de medición se aplicará el coeficiente alfa de Cronbach, que es utilizada para escala politómica, cuya fórmula utilizada es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Confiabilidad	
Magnitud	Rango
Muy fuerte	0,90 a 1,00
Fuerte	0,71 a 0,89
Moderada	0,50 a 0,70
Baja	0,01 a 0,49
No es confiable	0,00

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Dónde:

K: Número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach.

Variable	Nº de Ítems	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Política de seguridad ciudadana	24	0.956	Muy fuerte
Satisfacción de la población	24	0.966	Muy fuerte

En la prueba piloto, significa que ambos instrumentos tienen muy fuerte confiabilidad. Se recomienda el uso de dicho instrumento para recoger información con respecto a las variables de estudio.

ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación **“Política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021”**, que tiene como objetivo determinar la relación entre las variables objeto de estudio.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de dos cuestionarios por medio de encuestas virtuales. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario serán anónimas y estrictamente confidenciales, es decir será una información solo conocida por parte del investigador.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Vaitiare Pérez Ccasa.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Vaitiare Pérez Ccasa, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Abancay, ____ de mayo de 2021.

Nombre del participante

Firma del participante

DNI:

ANEXO 6:

Figura 1

Seguridad ciudadana de la población en el distrito de Abancay

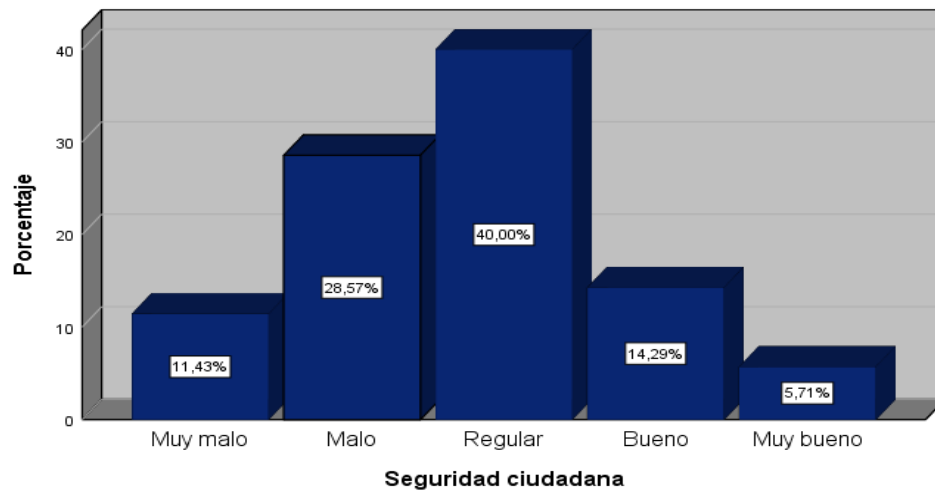


Figura 2.

Prevención del delito de la población en el distrito de Abancay

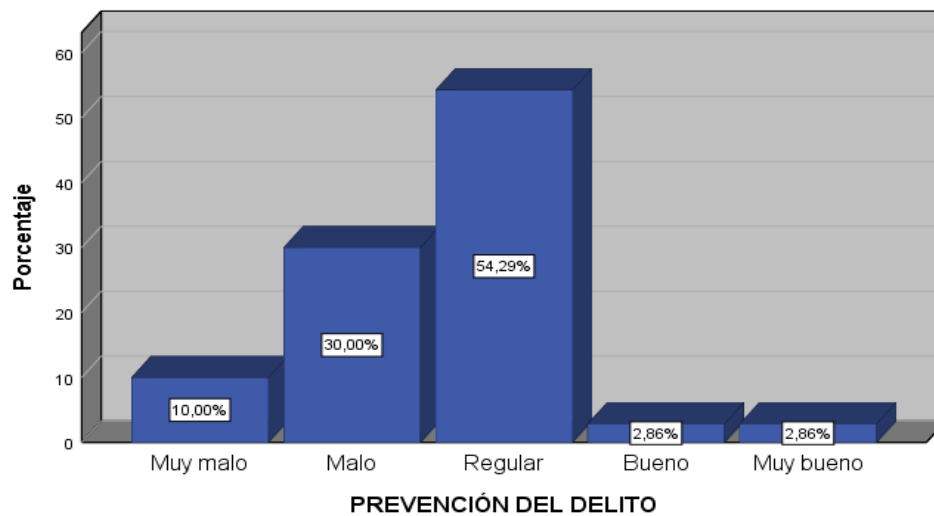


Figura 3

Fiscalización administrativa de la población en el distrito de Abancay

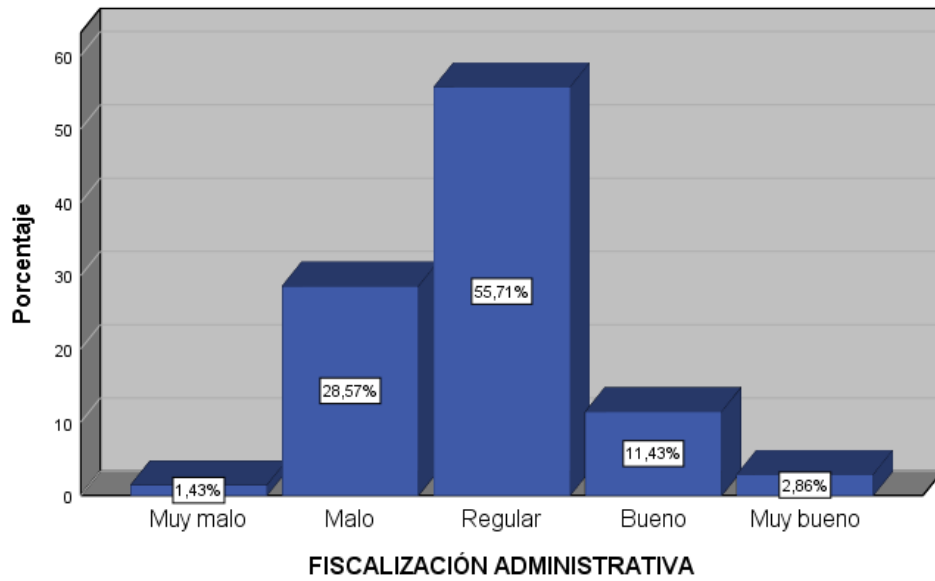


Figura 4

Sistema de justicia penal de la población en el distrito de Abancay

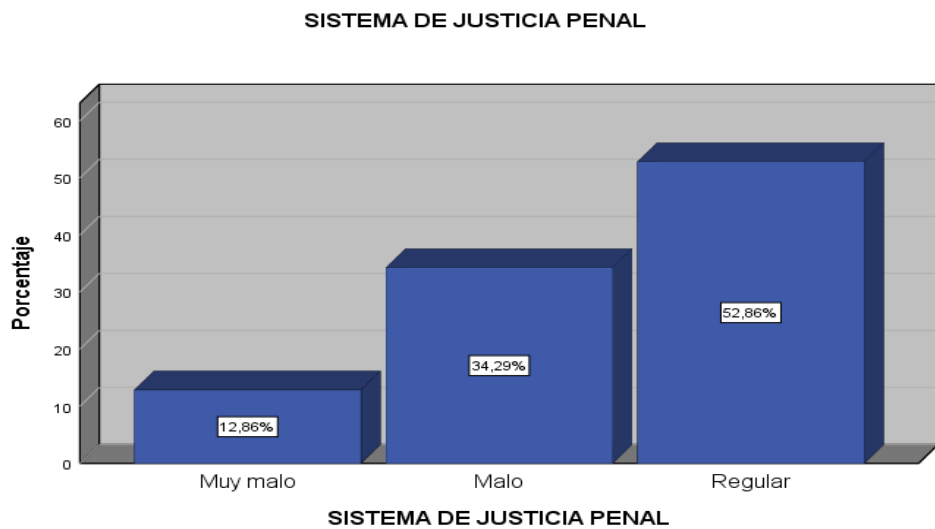


Figura 5

Atención de víctimas de la población en el distrito de Abancay

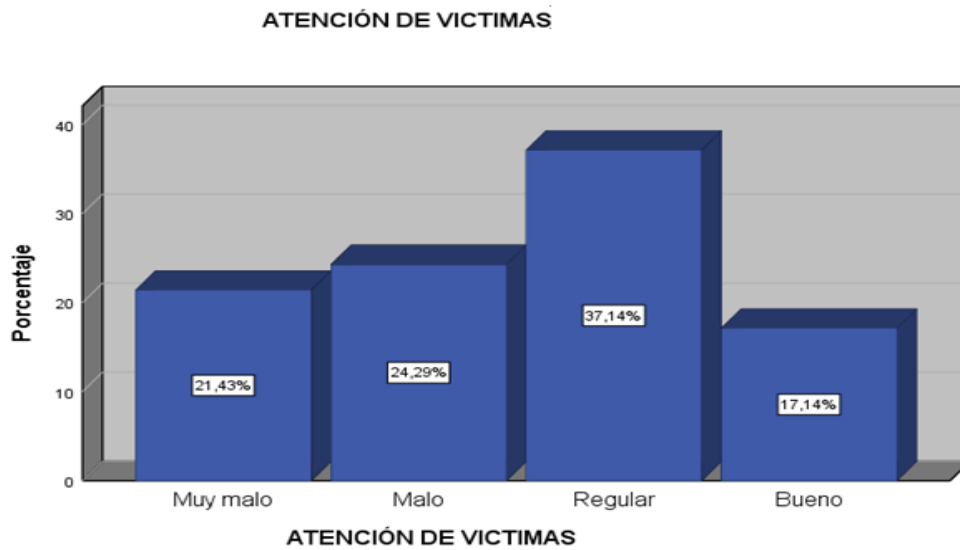
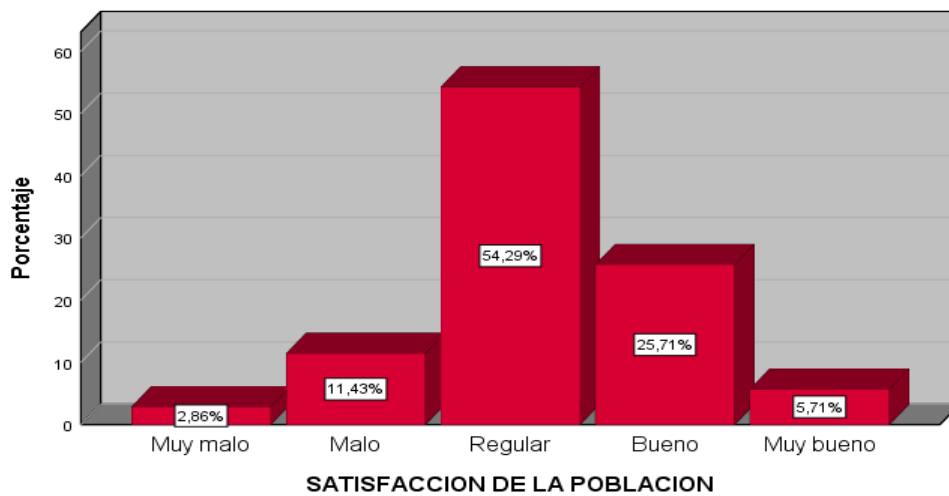


Figura 6

Satisfacción de la población en el distrito de Abancay



Análisis inferencial

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad ciudadana	,105	70	,000
Satisfacción de la población	,132	70	,004
Prevención del delito	,130	70	,005
Fiscalización administrativa	,106	70	,005
Sistema de justicia penal	,146	70	,001
Atención de víctimas	,134	70	,003

Interpretación

Se tiene la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a la distribución de los datos a exponer a contraste. Se ha obtenido un p valor en todas las distribuciones, tanto de las variables seguridad ciudadana y la satisfacción del usuario, como de las dimensiones prevención del delito, fiscalización administrativa, sistema de justicia penal y atención de víctimas, por lo que se concluye que no tienen distribución normal. Ello implica que es necesario emplear la estadística para comprobar las hipótesis, es decir, el coeficiente Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "POLÍTICA PÚBLICA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN EN EL DISTRITO DE ABANCAY, 2021", cuyo autor es PEREZ CCASA VAITIARE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ DNI: 08170211 ORCID 0000-0002-5177-8264	Firmado digitalmente por: JUANMA el 04-08-2021 21:25:13

Código documento Trilce: TRI - 0168515