



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Seguridad ciudadana y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad
de Iquitos, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Guerra Torres, Jesus Alfredo (orcid.org/0000-0002-7023-4924)

ASESORES:

Dr. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

Dra. Quiroz Garrido de Perez, Sara Maria (orcid.org/0000-0001-8601-8567)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA.

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hermosas hijas Fergie y Hannah, a mi amada Gina que siempre serán mi fortaleza para seguir superándome día a día y a mis padres Jesús y Yolanda que son mi guía.

Agradecimiento

A Dios por nunca haber permitido que me rinda en este arduo camino, iluminándome en cada paso dado.

A la Universidad César Vallejo y a los docentes involucrados en nuestra formación, por compartir sus conocimientos con nosotros.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 17 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 3.5. Procedimientos | 24 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 25 |
| 3.7. Aspectos éticos | 25 |
| IV. RESULTADOS | 27 |
| V. DISCUSIÓN | 47 |
| VI. CONCLUSIONES | 55 |
| VII. RECOMENDACIONES | 57 |
| REFERENCIAS | 59 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) | 27 |
| Tabla 2. Tabla de frecuencia de la variable seguridad ciudadana y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos | 28 |
| Tabla 3. Tabla de frecuencia de la dimensión vulnerabilidad y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos | 30 |
| Tabla 4. Tabla de frecuencia de la dimensión victimización y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos | 31 |
| Tabla 5. Tabla de frecuencia de la dimensión desorden social y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos | 32 |
| Tabla 6. Tabla de frecuencia de la dimensión desorganización social y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos | 34 |
| Tabla 7. Tabla de frecuencia de la dimensión efectos individuales y contextuales y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos | 35 |
| Tabla 8. Tabla de frecuencia de la dimensión temor en las mujeres y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos | 37 |
| Tabla 9. Significancia y correlación entre seguridad ciudadana y satisfacción de la ciudadanía | 39 |
| Tabla 10. Significancia y correlación entre vulnerabilidad y satisfacción de la ciudadanía | 40 |
| Tabla 11. Significancia y correlación entre victimización y satisfacción de la ciudadanía | 41 |
| Tabla 12. Significancia y correlación entre desorden social y satisfacción de la ciudadanía | 42 |
| Tabla 13. Significancia y correlación entre desorganización social y satisfacción de la ciudadanía | 43 |
| Tabla 14. Significancia y correlación entre efectos individuales y contextuales y satisfacción de la ciudadanía | 45 |
| Tabla 15. Significancia y correlación entre efectos individuales y contextuales y satisfacción de la ciudadanía | 46 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, 2022, igualmente se precisa que se ha contado con un tipo de investigación básica, de igual forma con un enfoque cuantitativo y un corte transversal, asimismo se ha considerado un diseño no experimental, la población ha estado constituida por 249 275 habitantes mayores de edad del área urbana de la ciudad de Iquitos y con una muestra determinada por 384 ciudadanos encuestados, se utilizó como técnica de recopilación de datos de campo a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Igualmente, los resultados obtenidos dejan evidencia que existe una correlación positiva alta entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía, a su vez, se precisa que se encontró un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0,777, con una significancia con un valor p de 0,000. Concluyendo que la seguridad ciudadana se correlaciona de manera positiva alta con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, satisfacción de la ciudadanía.

Abstract

The main objective of this investigation was to determine the relationship between citizen security and the satisfaction of the citizens of the city of Iquitos, 2022, it is also specified that there has been a type of basic research, in the same way with a quantitative and a cross-section, a non-experimental design has also been considered, the population has been made up of 249,275 inhabitants of legal age from the urban area of the city of Iquitos and with a sample determined by 384 citizens surveyed, it was used as a data collection technique. field data to the survey and as an instrument the questionnaire. Likewise, the results obtained show evidence that there is a high positive correlation between citizen security and citizen satisfaction, in turn, it is specified that a Spearman's Rho coefficient was found with a value of 0.777, with a significance with a p-value of 0.000. Concluding that citizen security is highly positively correlated with citizen satisfaction in the city of Iquitos, 2022.

Keywords: Citizen security, citizen satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La seguridad ciudadana como es de conocimiento, es el conjunto de procedimientos con el objetivo de establecer, reforzar y velar por la armonía civil democrática, erradicando amenazas que vulneren a la población, contribuyendo a una convivencia segura como pacífica. Es considerada como un bien público el cual involucra salvaguardar eficazmente los derechos elementales de la persona humana, teniendo como principales los derechos relacionados a la vida y a la protección de su integridad, igualmente al respeto y amparo del domicilio como también el derecho al libre movimiento. La concepción de la misma no solo trata sobre la reducción en los índices delictivos, sino de una multifacética y exhaustiva estrategia con el objetivo de elevar los estándares de calidad de vida en la sociedad, una acción en conjunto como comunidad para mitigar la criminalidad, asimismo contar con un régimen eficaz de justicia de la mano con una educación que se base en la tolerancia, asimismo con el debido respeto hacia las leyes y los valores. El PNUD tiene un enfoque a la seguridad ciudadana basada en atender las fuentes potenciales de delitos y violencia. El presente enfoque en mención, es una guía internacional, destinada a la incorporación de medidas con la finalidad de hacer seguimiento y mitigar la violencia y la criminalidad, el cual abarca una gama amplia de problemas sociales como el comercio y distribución de sustancias ilícitas y armas ilegales, impunidad, carencia de conexión social, trata de personas y migración. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, 2014)

Las mediciones en cuanto al nivel de satisfacción de la ciudadanía, permiten detectar y analizar fortalezas como también debilidades que lograsen producirse a medida que se desarrollen políticas y actividades del gobierno en gestión en relación con el ciudadano, los cuales nacen con la finalidad de tomar acciones que forjen un progreso en la calidad de vida del mismo, por medio de las entidades y sus respectivos funcionarios involucrados. (INSOR, 2022)

En 2003, el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana ha sido creada con la publicación de la Ley N° 27933 (2003), a fin de generar políticas públicas y aplicarlas coordinadamente entre las entidades públicas pertenecientes a cada nivel de gobierno, a través del CONASEC – Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana con la participación de los comités de nivel regional de manera conjunta

con los comités de ámbitos provinciales y distritales involucrados. La inseguridad ciudadana para la Defensoría del Pueblo es un problema que requiere atención de especial relevancia, por lo que esta vulnera los derechos de primer orden, tales como el derecho que se relaciona con la protección de la vida y la integridad del ciudadano, como también el de la libertad de la ciudadanía, por lo que la misma atenta con el desarrollo y estabilidad de la nación. En tal contexto, se desarrollan supervisiones que cumplan los objetivos y metas trazadas del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana bajo un enfoque centrado a prevalecer los derechos humanos, en virtud a lo establecido en la Ley N° 27933 (2003) tanto en las funciones, deberes y normativas con sus respectivas modificatorias. Asimismo, mediante el Decreto Supremo N° 012-2003-IN (2003), es aprobado el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, el cual ha presentado modificatorias, siendo la última en vigencia la que ha sido aprobada mediante el Decreto Supremo N° 010-2019-IN (2019). En tal sentido, con estas políticas no solo se busca promover eficientemente estrategias a favor del fiel cumplimiento de los derechos elementales de la persona humana, sino que también los involucrados estatales puedan garantizar sus labores de manera idónea y digna. De tal forma, se enfatiza las acciones cuyo carácter sean preventivos y promuevan la participación ciudadana organizándose a fin de diseñar, elaborar y realizar el seguimiento de los correspondientes planteamientos alusivos a seguridad ciudadana de los comités asignados, como también poder rendir cuentas sobre el cumplimiento y realización de las metas de las autoridades comprometidas. El involucramiento por parte de la Defensoría del Pueblo en la coyuntura de la COVID-19, ha permitido evidenciar un conjunto de escenarios, pronunciándose públicamente al respecto y formulando medidas con el fin de salvaguardar de manera integral los derechos ciudadanos y del personal encargado de mantener el orden siendo estos: las fuerzas armadas, policía y serenazgo municipal de la denominada “primera línea”. (Defensoría del Pueblo, 2022)

Las estadísticas en el Perú con respecto a la criminalidad señalan que la inseguridad ciudadana es una enorme problemática en las riendas del progreso del país que se mantiene latente en la actualidad, cuyas cifras son altamente alarmantes, dado a que mediante la misma se atenta contra la persona y sus derechos como el de la vida, asimismo, el de la libertad como también el de la

seguridad. La criminalidad como tal, se constituye como los delitos reportados a través de las autoridades competentes mediante sus diferentes modalidades. Por ende, es preciso un análisis profundo inmerso en la variedad de sus formas y modalidades de la delincuencia y la criminalidad, a fin de obtener el mayor detalle posible de las características y ubicaciones geográficas donde se suscita estos acontecimientos de afectan al país y a sus ciudadanos. A nivel departamental del año 2021 con respecto al último trimestre, se han registrado mayores denuncias por delitos en Lima Metropolitana, por debajo de la cifra del año 2019 en un -10.1%. Huancavelica a nivel nacional ha reportado el menor porcentaje de delincuencia en el mismo periodo, sin embargo, la presente cifra supera en un 76.8% al último trimestre del año 2019. Loreto, departamento de la ciudad de Iquitos, en el mismo intervalo de tiempo que va desde octubre hasta diciembre de 2021, ha reportado actos delictivos por debajo del mismo período en el año 2019 en un -4.6%. Se realizan las presentes comparaciones de registros del 2021 y 2019, por lo que el año 2020 ha sido sujeto a la coyuntura de la COVID-19 y sus respectivas restricciones tales como el aislamiento social lo cual de manera forzosa ha disminuido significativamente estos índices, sin embargo, el 2021 fue un año ya con restricciones menores y se estaba dando la reactivación económica y el 2019 un año totalmente ajeno al COVID-19. (INEI, 2022)

Augusto Barba, regidor municipal de Maynas, expresó que en toda la ciudad de Iquitos el incremento de la delincuencia es muy alarmante en especial por los altos índices de robo, por lo que requiere establecer con carácter de urgencia estrategias junto a la policía nacional. Preciso que se debe trabajar en conjunto hasta erradicar esta situación muy delicada. Por otro lado, el regidor Oscar Noriega, señaló que actualmente existen zonas dedicadas al consumo de sustancias nocivas como el de la marihuana por parte de gente de mal vivir, lo cual debe ser mitigado, por lo que resulta totalmente perjudicial a los vecinos generando sensación asfixiante por el olor de la misma. Las afirmaciones de Augusto Barba, efectivamente son ciertas, y son compartidas por todos los ciudadanos de Iquitos, dado a que esta ciudad se ha convertido en un punto apreciable para los robos por parte de los delincuentes, superando montos de 700 mil soles en lo que va del año, quedando sin efecto ante la policía. El tema sobre la inseguridad ciudadana es altamente preocupante, por lo que acecha del día a día a Iquitos, sin importar

horarios ni escenarios. (Diario La Región, 2022)

Por lo tanto, la investigación en estudio denominada “Seguridad Ciudadana y Satisfacción de la Ciudadanía en la Ciudad de Iquitos, 2022” tiene formulado como problema general: ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022?, del mismo se despliega los siguientes problemas específicos: a) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y la vulnerabilidad con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022?; b) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y la victimización con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022?; c) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y el desorden social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022?; d) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y la desorganización social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022?; e) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022? y f) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y el temor en las mujeres con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022?

Considerando lo expuesto en la descripción problemática, se precisa que la justificación teórica radica en que la seguridad ciudadana es una temática de suma preocupación a nivel global por lo que el mismo, establece una serie de medidas y recomendaciones que de manera conjunta y comunitaria deberían sentar las bases de una sociedad en armonía, para convivir entre todas las personas de una manera pacífica y respetando los derechos fundamentales mutuamente entre todos. La justificación práctica se sustenta en que, pese a la existencia de normas y organizaciones para la convivencia pacífica, no se está cumpliendo ni respetando dichas disposiciones en un porcentaje considerable a nivel mundial, fomentando desorden y atraso en la sociedad, creando un ambiente inseguro no solo para nosotros sino también para nuestros hijos, de aquí la necesidad de reflexionar y tomar consciencia para tomar acciones sobre el tema desde la sociedad civil hasta todos los niveles de gobierno de manera conjunta y articulada. Por lo que la justificación metodológica se basa en el aporte que entregará el presente producto, brindando información con respecto al tema, reflejando la realidad de la ciudad de Iquitos en el año 2022, el cual servirá como material recopilatorio del sentir cotidiano de la población iquiteña para que autoridades pertinentes puedan tomar o gestionar

medidas y/o políticas con la finalidad de mitigar o erradicar el impacto que traen consigo los actos delictivos que van en aumento en nuestra ciudad.

El trabajo de investigación que se ha desarrollado tiene como objetivo general: Determinar la relación existente entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. De este planteamiento a su vez, se tiene los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la vulnerabilidad con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022; b) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la victimización con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022?; c) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y el desorden social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022; d) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la desorganización social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022; e) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 y f) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y el temor en las mujeres con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

De lo expuesto, se ha planteado la hipótesis de esta investigación, de la siguiente manera, considerando como hipótesis general: La seguridad ciudadana guarda relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022; seguidamente como hipótesis específicas se tiene las siguientes: a) La seguridad ciudadana y la vulnerabilidad guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022; b) La seguridad ciudadana y la victimización guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022; c) La seguridad ciudadana y el desorden social guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022; d) La seguridad ciudadana y la desorganización social guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022; e) La seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 y f) La seguridad ciudadana y el temor en las mujeres guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo se constituye de dos secciones, de los cuales, la primera sección desarrollará la presentación de los antecedentes en función de las variables que son objeto de estudio y la segunda contará con las bases teóricas que avalarán la investigación. Y es por ello, que como punto de partida se redacta los siguientes antecedentes internacionales en función de las variables de la presente investigación: Chinchilla y Vorndrán (2018), en sus investigación tienen como objetivo analizar la realidad de América Latina con respecto a problemas identificados en el régimen de seguridad ciudadana y judicial, y a su vez identificar los principales desafíos en la gestión pública que darían un nuevo enfoque a la seguridad en la ciudadanía, logrando identificar que la gestión sistemática de la seguridad ciudadana y de justicia han ido avanzando, sin embargo, la doctrina al respecto no se ha integrado con la prontitud esperada para atender al crimen y violencia existente por lo tanto, los mismos a su vez han identificado que a través de la integridad, multisectorialidad, rigurosidad y la sostenibilidad y escalabilidad, se podrían solucionar los problemas existentes en la materia, de la presente se puede recalcar la importancia de la urgencia de tomar acciones y/o medidas que impulsen con prontitud una transformación integral en las políticas de la seguridad.

Igualmente, Guerrero, Conde, Vera y Dávila (2022), se han planteado como objetivo en sus investigación explorar la gestión pública dentro del ámbito de la seguridad ciudadana en Portoviejo-Ecuador, en la cual concluyen que existen políticas públicas para manejar la seguridad ciudadana, sin embargo, precisa que es muy difícil mediante las mismas generar cambios positivos en la sociedad, por la burocracia poco flexible con tiempo de respuesta poco efectiva por lo que afecta en gran sentido en la eficiencia de dichas políticas, con esto los autores muestran la escasa satisfacción ciudadana con respecto a los temas de seguridad, por lo que los ciudadanos no se sienten amparados con las políticas existentes en el país, y para realmente reflejar resultados positivos se requiere una participación más activa entre la ciudadanía, la comunidad empresarial y el Estado promoviendo responsabilidad conjunta hacia los derechos humanos para resguardar la seguridad y la integralidad de la población.

De igual modo, Ortega y Pino (2021) en sus artículo de investigación han

tenido como objetivo determinar el impacto social como económico de los componentes de riesgo que atentan contra la seguridad ciudadana en el país de Ecuador, logrando obtener resultados importantes como el hecho de que el 42% de la ciudadanía hubiera estado a favor de un golpe de Estado, reacción situada en el período de 2010 a 2018 ante la inseguridad delincuencia, con lo expuesto se puede sostener la preocupación sobre la seguridad ciudadana, que al no contar con políticas sostenibles ni controlarla como es debido, genera inestabilidad en la sociedad por los niveles bajos de satisfacción ciudadana, trayendo consigo retroceso en el desarrollo de un país.

Similarmente, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2020), en su investigación analizan el contexto de América Latina y el Caribe con respecto a temas ligados a seguridad ciudadana, desde una visión a las políticas y gestión públicas, por lo que concluye que esta región ha recibido un impacto severo en cuestiones de violencia criminal, reflejando el más alto grado de violencia delictiva a nivel mundial a tal punto de compararse con países en conflictos armados y la población no se siente resguardada por las entidades responsables del tema, de aquí la preocupación que forma parte de Objetivos del Desarrollo Sostenible, en la presente investigación se muestra una vez más la importancia de generar un cambio institucional para innovar la seguridad ciudadana mediante estrategias de gestión y a su vez potenciar los recursos vigentes para el mismo fin.

Por otro lado, Quintero (2020) en su investigación se planteó como objetivo establecer de qué manera las comunidades en América Latina se han involucrado y participado ante la seguridad ciudadana, por lo que concluye que mediante reformas en la que se trabaje de manera articulada la policía con las comunidades, se espera mitigar la delincuencia, el desorden público como también la inseguridad en general, de manera paulatina reflejando resultados a corto y largo plazo, garantizando la seguridad e incrementando la percepción positiva de la misma, por lo que a partir de lo expuesto se muestra la urgencia de establecer nuevas reformas y/o políticas en la que de manera conjunta autoridad – población se logre reducir los índices de inseguridad ciudadana.

Ahora bien, Tejeda y Palafox (2021), en sus artículo de investigación se propuso a analizar cuál es el sentir de la población de Sonora acerca de la seguridad ciudadana, concluyendo que la misma es un tema que involucra una

parte en el día a día de las personas, no obstante, también genera incidencia en el bienestar general requiriendo intervenciones integrales mas no unidireccionales, por lo que a partir de ello, se denota una vez más la importancia de esta temática que tiene falencias a nivel mundial vulnerando el bienestar común y generando inestabilidad social, con una población que pide con urgencia medidas integrales para mitigar los actos delictivos.

Mientras que, Valdés, Vega-Vargas y Coluccio (2022), en sus artículo de investigación se proponen como objetivo explorar los problemas de seguridad ciudadana chilena, las posibles causas que la generan, la sensación de justicia y el nivel de servicio de la misma, con lo que concluye que los problemas más grandes que se han detectado son los relacionados con drogas y violencia intrafamiliar, a partir del presente se ve la importancia de profundizarlo por lo que el tema de las drogas tiene gran incidencia a nivel mundial con respecto a inseguridad, sin embargo, no solo los temas delictivos provienen de las calles, sino que también se debe velar por la seguridad ciudadana desde la intimidad del hogar, siendo esto último una realidad muy alarmante por los altos índices de violencia familiar que se reportan.

Continuando con el avance de la investigación, se procede al desarrollo de los antecedentes nacionales en función de las variables en estudio: Asencios (2020), en su tesis tuvo como objeto de estudio analizar el impacto que trae consigo las políticas que han sido aplicadas en el Perú sobre seguridad ciudadana, determinando acciones o disposiciones con la finalidad prever la misma y cuáles eran dichas políticas durante el año 2020, en la cual concluye que las políticas aplicadas de seguridad ciudadana han tenido resultados promedios y que aún tienen elementos por definir para lograr efectuarse las metas que han sido determinadas en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, de lo cual se puede extraer la importancia de desarrollar y aplicar políticas públicas que se acoplen a cada lugar dada a la diversidad problemática existente en el país, de tal manera que estas sean las más pertinentes y acertadas según realidad de la ciudad.

Asimismo, Cavero, Hernández-Vásquez, Miranda, Alata, Alegre y Diez-Canseco (2022), que en sus investigación se han planteado evaluar la percepción y satisfacción ciudadana con respecto a los servicios públicos en Lima Metropolitana, abordando diferentes temas que afecten la cotidianidad y salud en

la ciudadanía limeña, dentro de los cuales dichos niveles de percepción y satisfacción han disminuido significativamente, por lo que una vez más se concluye que se requiere a la brevedad posible políticas que contribuyan a mejorar los estándares en la calidad de vida de la ciudadanía que realmente reduzcan las brechas existentes entre ellas la seguridad ciudadana que es en donde mayormente se ve vulnerada con respecto a otras partes del país, a partir de lo expuesto, se muestra claramente la deficiencia de nuestras políticas para satisfacer las insuficiencias de la población, siendo necesario la implementación de las mismas, mediante una visión más humana reduciendo la burocracia poco eficiente que obstaculiza los resultados esperados, haciendo partícipe a la ciudadanía y a los distintos sectores existentes en las decisiones y procedimientos de gestión pública de la mano con el Estado.

Por otro lado, Cunya, Furlong y Carnero (2022), en sus investigación tienen como objetivo explorar los fenómenos delictivos y estudiar el origen de los mismos, reflejando desde la escasez de valores en la familia hasta el nivel de pobreza existente en el país, por lo que concluyen que la seguridad ciudadana como el sistema de justicia en el Perú necesitan de un conjunto gestor especializado, que cuente con visión como también liderazgo a fin tratar la necesidad de un programa articulado, a partir de ello muestran la importancia por lo cual los países luchan por regular estos actos mediante la creación de leyes y políticas para prevalecer los derechos humanos de la ciudadanía.

Asimismo, para Hernández y Loureiro (2022) que en sus investigación se trazan como objetivo indagar sobre la seguridad ciudadana peruana por la complejidad de los agentes que la afectan, lo cual es un problema tangible en la sociedad, se concluye que la materia en seguridad ciudadana es un tema de gran complejidad, y que el estudio de la misma debe tratarse a través de un proceso iterativo cognitivo que tenga en consideración la gran variedad de los fenómenos criminales, escenarios y niveles a nivel nacional, por lo que a partir de ello se muestra la importancia por ahondar y promover la investigación del tema en los gestores de decisiones, por lo muy limitadas que son las políticas en el Perú.

Mientras que, Kanashiro (2020), en su investigación tuvo como objetivo estudiar las percepción (satisfacción) ciudadana y las prácticas de seguridad en algunos sectores de Lima, en la cual usa al miedo como un indicador de medición

de la inseguridad, los actos delictivos más percibidos entre los ciudadanos son los robos en vías públicas y consumo y tráfico de drogas, y concluye que la inseguridad ciudadana incentiva una relación entre el pueblo y el Estado, dado a que este último por sí solo muestra poca eficiencia, a partir de ello, se manifiesta la importancia de restaurar las políticas públicas existentes que se constituyen a partir de criterios cuantitativos que de manera poca eficiente reflejan la realidad ciudadana con sus percepciones y medidas tomadas ante la inseguridad.

Por otro lado, Leiva y Ramírez (2021), en sus artículo de investigación han tenido como objetivo indagar sobre la violencia y la deficiencia de seguridad ciudadana en el Perú y determinar sus efectos sobre el bien común y a su vez concluye que perjudica físicamente como económicamente, y/o también en la salud como en lo laboral, sembrando y alimentando el temor, inseguridad y desconfianza entre los ciudadanos, por lo que del presente, se rescata la importancia de reducir estos índices por lo que afecta en la productividad y desestabiliza las bases para el progreso de una nación, asimismo, el grado de satisfacción en la ciudadanía se encuentra en niveles bajos por la poca eficiencia en los resultados de la gestión pública ante esta problemática.

De igual modo, el Ministerio del Interior (2022), en su publicación tuvo como objetivo expresar la urgencia de contar con una Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana (PNMSC) al 2030, se sostiene que la misma será a favor de la población peruana luchando de esta forma contra la violencia y delincuencia, de esta manera el DS N°006-2022-IN (2022), hace efectiva la PNMSC proyectada al 2030, lo cual es producto del trabajo conjunto de veinte instituciones públicas y para implementarla demandará la participación de catorce entidades públicas y se concluye que su cumplimiento es de carácter obligatorio en todas las entidades públicas y esta a su vez contiene los estándares y objetivos a alcanzar, lo cual deberá ser debidamente supervisado con el fin de desarrollar con normalidad lo planteado, de la presente se rescata la preocupación existente en el tema, abordándose políticas con una perspectiva concreta al 2030, de lo cual se espera que logre reducir los índices delictivos en el Perú y las causas que los generan, de manera multisectorial y multiinstitucional.

Ahora bien, continuando con la investigación se procede con la descripción de las bases científicas utilizadas en la sustentación de la variable Seguridad

Ciudadana, para abordar esta variable es preciso comprender los conceptos que la conforman, de tal manera que, seguridad abarca distintas concepciones acordes al autor y/o grupos de interés, por lo que no todos comparten las apreciaciones. De tal forma, seguridad es definida como un amplio conjunto de temas que conllevan a la seguridad pública, por ende, deben ser atendidas por medio de políticas públicas, que articulen al gobierno y a sus distintos niveles (Montero, 2013). Por otro lado, la Real Academia Española, define a seguridad ciudadana como un contexto de sosiego público y de libertad de ejercer los derechos humanos, lo cual es encomendado a las fuerzas del orden de la administración pública.

Es preciso mencionar que, ciudadano(a) es definida como el individuo que pertenece al universo potencial democrático, que está inmerso en la política nacional por cuestiones de pertenencia al país donde vive, no obstante, también está conformado por todos los habitantes de un país que participan con autonomía en la vida pública, dentro de este concepto se excluye a los niños o personas sin la capacidad cognitiva y moral para la toma de decisiones colectivas (Lizcano, 2012). Mientras que la Real Academia Española, precisa la definición de la palabra ciudadano(a), como un término relacionado a la ciudad, así como también, una persona activa de un Estado, quien a su vez goza de sus derechos y está sometido a sus leyes.

Por su parte, el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana aprobado con Decreto Supremo N° 011-2014-IN (2014) y su modificatoria aprobada mediante Decreto Supremo N° 010-2019-IN (2019), acorde al enfoque del presente trabajo de investigación, precisa que el Comité Provincial de Seguridad Ciudadana (COPROSEC), es la organización encargada de coordinar y velar por las políticas y planes con respecto a seguridad ciudadana a nivel provincial, la que a su vez vincula relaciones entre el sector público y privado que pertenecen al Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana dentro de la provincia. Asimismo, el COPROSEC, está encabezado por el alcalde provincial, quien asume la presidencia y está conformado por los siguientes representantes provinciales de su jurisdicción: el Subprefecto, el jefe policial de mayor rango, el director de la UGEL, la autoridad de salud, un asignado del Poder Judicial, un asignado del Ministerio Público, un asignado de la Oficina Defensorial, 3 alcaldes distritales con mayor cantidad de electores, el coordinador de Juntas Vecinales de Seguridad

Ciudadana designadas por la PNP, un representante de Rondas Campesinas. Dentro de las principales funciones del COPROSEC a nivel provincial destacan la de gestionar planes y programas de seguridad ciudadana, analizar articuladamente con los comités distritales la problemática de seguridad ciudadana, realizar consulta pública trimestralmente con las diversas organizaciones de la provincia, evaluar el desempeño de los miembros del comité, implementar y velar por la correcta ejecución del Plan de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana y trabajar conjuntamente con la Policía Nacional del Perú en asuntos de la presente materia.

Igualmente, la Constitución Política del Perú (1993) y sus modificatorias vigentes al 2022, en concordancia a la investigación, precisan que tiene como fin supremo la defensa y la dignidad de la persona, de igual forma, señala que la persona tiene derecho a su tranquilidad física y mental, de manera que pueda desenvolverse de manera equilibrada. Asimismo, el Estado tiene como deber prevalecer y respetar los derechos de la persona, velando por su seguridad y el bienestar como sociedad en base a la justicia y al desarrollo de manera integral y equilibrada de la nación.

Ahora bien, exactamente sobre seguridad ciudadana, es definida como protección de la vida, de su integridad, como también del patrimonio de las personas con respecto a los riesgos y amenazas que puedan vulnerar los mismos, por lo tanto, esta conceptualización conlleva a la convivencia pacífica y cuenta con una idea teórica basada en el estado de seguridad (Zevallos y Mujica, 2016). Asimismo, seguridad ciudadana es conceptualizada como un plan estratégico por parte de los gobiernos con la finalidad de fortalecer el Estado, con acciones destinadas a la mitigación de actos delictivos y de violencia, atrayendo a la participación civil en tales programas y políticas (Quintero, 2020).

Para la variable seguridad ciudadana se considera las dimensiones acordes a las determinantes de Kanashiro, Dammert y Hernández (2018) de la percepción de inseguridad, las cuales son seis: (1) Vulnerabilidad, (2) Victimización, (3) Desorden Social, (4) Desorganización social, (5) Efectos individuales y contextuales, (6) El temor en las mujeres.

La dimensión de Vulnerabilidad es definida por los niveles de temor, que por lo general alcanza los niveles más altos en las mujeres y personas de la tercera edad. Los factores que incrementan potencialmente la vulnerabilidad ante un

posible delito son los siguientes: edad, género y nivel socioeconómico. Siendo estos factores, indicadores predictivos que aportan de manera significativa la percepción de inseguridad (Kanashiro, Dammert y Hernández, 2021).

La dimensión de Victimización está relacionada con el grado de violencia, al objeto o amenaza de la misma, ángulo donde es manifestada la victimización (personalmente, experiencia de un ser cercano y/o presenciado) (Kanashiro, Dammert y Hernández, 2021).

La dimensión de Desorden social es definida por las condiciones del entorno social (presencia de delincuencia y actos ilegales) y físico (referencia a las características físicas de las calles como presencia de basura, grafitis, etc). Las áreas que cuentan con mayor desorden, son las que sienten más temor que las que viven en áreas más ordenadas. Se considera que esta dimensión genera más percepción de inseguridad, siempre y cuando solo sea en referencia a focos específicos en la ciudad (Kanashiro, Dammert y Hernández, 2021).

La dimensión de Desorganización social es definida por las cualidades de las personas ya sea individualmente o de manera colectiva para un respectivo control social, vinculándose al capital social como también con instituciones. Existe mayores niveles de temor en espacios en los cuales el lazo social ha sido debilitado, incrementando los niveles de desconfianza como también las intenciones de forjar un proyecto comunitario (Kanashiro, Dammert y Hernández, 2021).

La dimensión de Efectos individuales y contextuales está definida por la percepción de características a los individuos con respecto a su barrio de residencia acorde al grado de desorden estructural que este posea, ligándolos potencialmente con la percepción de inseguridad. De tal manera que, mientras más próxima sea la cercanía de una persona a hechos delictivos mayor será el impacto sobre el temor que imparta hacia los demás (Kanashiro, Dammert y Hernández, 2021).

La dimensión de El temor de las mujeres está definida como uno de los criterios principales para la percepción de inseguridad, por lo que las mujeres tienen mayor temor por la vulnerabilidad que poseen, pese a presentar menos victimización estadísticamente que los hombres. La violencia contra la mujer genera gran temor y por ende sentimiento de inseguridad y desprotección en la misma. Este sentimiento de inseguridad en las mujeres esta dado por haber presenciado violencia, posible victimización como también por la ausencia de una figura paterna

consistente (Kanashiro, Dammert y Hernández, 2021).

De igual manera, se procede con la descripción de las bases científicas con respecto a la variable Satisfacción de la ciudadanía, se precisa los conceptos de las componentes de la variable satisfacción y ciudadanía; por lo que según la Real Academia Española la satisfacción es definida como la sensación y resultado de sosegar los estados del ánimo o a alguna queja que se haya formado. Por otro lado, satisfacción es definida como un estado mental de bienestar y de plenitud positiva en la cual los problemas y/o necesidades han sido complacidas (Medina, Ábrego y Echevarría, 2020).

Se precisa que, ciudadanía es definida como calidad de ciudadano o como el conjunto de individuos pertenecientes a una comunidad o nación, y que los mismos cuentan con los requisitos pertinentes para considerarse como tal, quienes cuentan con derechos como los de elegir y ser elegidos de tal manera que puedan ejercer cargos en la gestión pública, así como también sus respectivos deberes (Lizcano, 2012). Similarmente, la Real Academia Española define ciudadanía como el conjunto de personas que pertenecen a un pueblo o país.

Ahora bien, precisamente satisfacción de la ciudadanía es definida como la apreciación que los ciudadanos hacen sobre el nivel de servicio recibido por parte de una entidad pública (PCM, 2019). La satisfacción es un proceso que inicia y termina en un individuo, manifestándose de manera positiva por la realización de un determinado suceso esperado, lo cual debería ser valorado como satisfactorio (Velandia, Ardón y Jara, 2007), por ende, la satisfacción ciudadana vendría a representar la reacción positiva y satisfactoria por parte de una comunidad hacia los servicios públicos que el Estado ofrezca, si la percepción de la comunidad fuese negativa pues la misma sería insatisfactoria.

Para la variable satisfacción de la ciudadanía se considera las dimensiones establecidas por Febres y Mercado (2020), las cuales son cinco: (1) Fiabilidad, (2) Capacidad de respuesta, (3) Seguridad, (4) Empatía, (5) Aspectos tangibles

La dimensión de Fiabilidad está definida por el grado de confianza a la atención pública, que es percibida por el usuario o ciudadano tras recibir dicha atención y/o servicio por parte del sector público (Febres y Mercado, 2020).

La dimensión de Capacidad de respuesta está relacionada con el tiempo de respuesta de la atención y/o servicio por parte del sector público hacia el usuario

o ciudadano, es decir el nivel de eficiencia percibido (Febres y Mercado, 2020).

La dimensión de Seguridad está relacionada con el nivel de eficacia de la entidad con el que se contó al momento de brindar la atención al ciudadano, si es que logró cumplir adecuadamente o no con la atención esperada (Febres y Mercado, 2020).

La dimensión de Empatía está definida por la forma de atención recibida, a la muestra de interés, al sentimiento de identificación del servidor público con el ciudadano y a la amabilidad por parte del sector público al momento de recibir un determinado servicio (Febres y Mercado, 2020).

La dimensión de Aspectos tangibles está definida por los aspectos complementarios y al valor agregado de un servicio que hacen que el mismo sea uno de calidad, y la percepción del ciudadano sea positiva y no limitada, llevándose consigo una impresión satisfactoria (Febres y Mercado, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, puesto que Gabriel (2017), precisa que se originó de un marco teórico, y que sin discrepar con algún tema práctico, formula nuevos planteamientos o modifica las existentes, incrementando conocimientos tanto científicos como filosóficos. Igualmente, Álvarez (2020) precisó que, cuando el trabajo de investigación tuvo como enfoque brindar un nuevo conocimiento de manera sistemática, con la finalidad de aportar conocimiento sobre un contexto o escenario concreto será de tipo básica.

Con respecto al enfoque de esta investigación, fue cuantitativo, dado a que para la presente se requirió la recopilación de datos con la finalidad de comprobar la hipótesis teniendo como herramienta material estadístico y numérico, estableciendo patrones de comportamiento y probando teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) precisaron que cuando la investigación tiene como finalidad comprobar teorías y desea estimar o determinar fenómenos y comprobar hipótesis se tratará de un enfoque cuantitativo.

Finalizando, durante el desarrollo de la investigación, se planteó un nivel descriptivo correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), puesto a que se buscó conocer la correlación existente entre las dos variables, entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, adicionalmente, Osada (2021) precisó que se demanda de una determinada cantidad de datos para evaluar adecuadamente la hipótesis puesta a prueba que será objeto de contrastación.

Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental, por lo que la misma no conllevó a la manipulación intencional de las variables con la finalidad de obtener causas de una sobre la otra, sino, lo que buscó es la relación entre ambas,

adicionalmente se precisa que tuvo un corte transversal por lo que se analizó una muestra de población en un determinado período de tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), similarmente, precisó Corona (2016) que el presente investigación fue de corte transversal por lo que las variables fueron analizadas en un solo período de tiempo a diferencia del corte longitudinal que las variables son analizadas en repetidas ocasiones en un prolongado tiempo con el fin de estudiar un cambio de patrón o comportamiento.

Igualmente, la presente investigación se desarrolló bajo el método hipotético deductivo, dado a que las hipótesis de relación existentes se sometieron a prueba determinándose si son verdaderas o no, precisamente argumentando con los datos obtenidos en la investigación, obteniendo mayor credibilidad acorde al contexto en el que se comprobó (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), asimismo, por lo que Sánchez (2019) precisó que se inicia de supuestos que conllevarán a una conclusión en particular, lo cuales vendrían a ser las hipótesis que al final se tendrán que contrastar para determinar su veracidad, en caso de no serlo, podrían ser sometidas a una reformulación.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Seguridad Ciudadana

Con respecto a la primera variable Seguridad ciudadana, tuvo como definición conceptual lo siguiente: Se refiere a la protección de la vida, de su integridad, como también del patrimonio de las personas con respecto a los riesgos y amenazas que puedan vulnerar los mismos, por lo tanto, esta conceptualización conlleva a la convivencia pacífica y cuenta con una idea teórica basada en el estado de seguridad (Zevallos y Mujica, 2016).

La definición operacional para Seguridad ciudadana fue la siguiente: Analiza la noción referente a seguridad ciudadana, mediante una encuesta de las dimensiones de vulnerabilidad, victimización, desorden social, desorganización social, efectos individuales y contextuales y el temor en las mujeres.

Referente a los indicadores empleados que sustentan la variable Seguridad ciudadana se tuvo lo siguiente: A fin de definir la dimensión vulnerabilidad se consideró tres indicadores: edad, género y nivel socioeconómico. Así como también

en la dimensión victimización se consideró los siguientes 3 indicadores: robos y asaltos, violencia con armas y homicidios. Ahora, con la dimensión desorden social se ha considerado los siguientes 3 indicadores: sensación de seguridad en los últimos 12 meses, sensación de seguridad en el día y sensación de seguridad en la noche. La dimensión desorganización social, empleó los siguientes 3 indicadores: gestión, inversión y control comunitario. Seguidamente, la dimensión efectos individuales y contextuales, tuvo los siguientes 3 indicadores: violencia focalizada, origen de ciudadanos y antecedentes de ciudadanos. Finalmente, para la dimensión temor en las mujeres se tuvieron los siguientes 3 indicadores: abuso sexual, intimidación doméstica y acoso sexual.

Finalmente, se precisa que, para la escala de medición se utilizó la escala de escala de Likert, lo cual propone cinco alternativas múltiples de manera ordinal.

V2: Satisfacción de la ciudadanía

Continuando, la segunda variable Satisfacción de la ciudadanía se ha definido de la siguiente forma: Hace referencia a la apreciación que los ciudadanos hacen sobre el nivel de servicio recibido por parte de una entidad pública (PCM, 2019).

Bien ahora, con respecto a la definición operacional de la segunda variable Satisfacción de la ciudadanía se tuvo lo siguiente: Se analiza la noción referente a la satisfacción de la ciudadanía, mediante una encuesta de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En referencia a los indicadores de la variable satisfacción de la ciudadanía se tuvo lo siguiente: La dimensión fiabilidad implicó los siguientes cuatro indicadores: atención, cumplimiento de procedimientos, disponibilidad y factibilidad. Ahora, con la dimensión capacidad de respuesta se consideró los siguientes 3 indicadores: rapidez en la atención, rapidez en los procedimientos y rapidez en la solución. Continuando, la dimensión seguridad, se constituyó de los siguientes 3 indicadores: privacidad, capacidad de atención y absolución de dudas y/o consultas. Ahora, la dimensión de empatía abarcó los tres indicadores: amabilidad, interés, fácil entendimiento. Finalmente, la dimensión de aspectos tangibles se consideró los siguientes tres indicadores: material informativo, experiencia y

equipamiento.

Finalmente, se precisa que, para la escala de medición se utilizó la escala de escala de Likert, lo cual propone cinco alternativas múltiples de manera ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Referente a la población, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es el universo de todos los casos que coinciden con determinadas características, de igual modo, para Ventura (2017) la población es un conjunto que está conformado por elementos que cuentan características en común que se someterán a estudio, en tal sentido, la población en la investigación fue determinada por 249 275 habitantes mayores de edad del área urbana de la ciudad de Iquitos conformada por los distritos de Iquitos, Punchana, Belén y San Juan Bautista, al 30 de junio de 2017, según último Censo Nacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), el cual se adjuntó en los anexos de la investigación. Cabe precisar los criterios tanto de inclusión como de exclusión que se consideraron:

Criterios de inclusión: Se consideró a los ciudadanos de la ciudad de Iquitos, es decir de la zona urbana, al 30 de junio de 2017, a su vez que cuenten con la mayoría de edad, es decir de 18 años a más, asumiendo que los mismos cuentan con la madurez pertinente para analizar con un determinado nivel detalle sobre la seguridad ciudadana.

Criterios de exclusión: No se consideró a los ciudadanos no pertenecientes a la zona urbana de Iquitos y menores de 18 años, asumiendo que los mismos no cuentan con la madurez pertinente para analizar con un determinado nivel detalle sobre la seguridad ciudadana.

Muestra

Alusivo a la muestra, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), fue un subgrupo obtenido de una población y perteneciente a la misma, dicha población

estuvo determinada por sus características, asimismo, Quispe, Pinto, Huamán, Bueno y Valle (2020), señalaron que el cálculo de la muestra es un criterio fundamental en la investigación cuantitativa, de tal forma que permitiese establecer la cantidad mínima necesaria para poder probar las hipótesis propuestas, en tal contexto, la presente investigación consideró 384 habitantes con mayoría de edad del área urbana de la ciudad de Iquitos, el cálculo del tamaño de la muestra se determinó con la siguiente fórmula:

- Tamaño del universo: 249 275 (N)
- Nivel de confianza: 95%, por lo tanto, $Z=1,96$
- Probabilidad de ocurrencia: 50% (P), por lo tanto, $P=0.50$
- Error máximo aceptable: 5% (e), por lo tanto, $e=0.05$

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 P(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z_{\alpha/2}^2 P(1 - P)}$$

$$n = \frac{249275 * 1.96^2 * 0.50(1 - 0.50)}{(249275 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50(1 - 0.50)}$$

$$n = 384$$

Por lo tanto, se consideró 384 ciudadanos mayores de edad del área urbana de Iquitos.

Muestreo

Respecto al muestreo de la presente investigación, todos los componentes o elementos que conformaron la población han tenido la misma probabilidad de ser elegidos para muestra, acorde a las características determinadas en la población y la magnitud de la muestra, mediante una selección aleatoria (Hernández y Fernández, Baptista, 2014), asimismo, Otzen y Manterola (2017) señalan que el muestreo tiene como finalidad analizar la relación entre la aplicación de una variable en la población con la aplicación de una variable en la muestra en estudio, por lo

tanto, el muestreo empleado fue de tipo no probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis

Referente a la unidad de análisis, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es la que indica los elementos a ser medidos, por lo tanto, la investigación consideró como unidad de análisis a la ciudad de Iquitos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas de recolección de datos, según Hernández y Duana (2020), son operaciones para la recopilación de información alusiva con el método de investigación empleado, asimismo, Sánchez, Fernández y Díaz (2021), precisaron que las más utilizadas están centrados en un lenguaje escrito como también oral y por lo tanto deben reflejar lo que se piensa y siente, brindando una recolección de datos de calidad rica en información, en tal sentido, la presente investigación planteó como técnica de recolección de datos la encuesta.

Instrumentos

Del mismo modo, según Hernández y Duana (2020) para la interpretación de los datos recopilados, el instrumento a emplear debe ser objetivo, confiable y tener validez, debiendo cumplir esos tres aspectos, caso contrario no será útil ni legítimo, igualmente, Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, de la Cruz y Sangermán (2017), señalan que cuando se cuenta con un enfoque cuantitativo es la utilización de los instrumentos el que guía la investigación, dicho esto se precisa que se empleó el cuestionario de escala.

Adicionalmente, cabe precisar que los dos cuestionarios fueron elaborados tipo Likert, presentando 5 escalas, de los cuales (1: Desacuerdo total; 2: Desacuerdo; 3: No sabe / No opina; 4: De acuerdo; 5: De acuerdo totalmente). Los cuestionarios fueron elaborados por el autor de la investigación, en función de las

variables y sus respectivas dimensiones, se estima que responder dichos cuestionarios tomarán entre 10 a 15 minutos y finalmente se menciona que el desarrollo de los mismos serán vía Google Forms y en campo.

Especificaciones Técnicas de Instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Seguridad ciudadana

Autor: Jesús Alfredo Guerra Torres

Dimensiones: vulnerabilidad, victimización, desorden social, desorganización social, efectos individuales y contextuales y el temor en las mujeres.

Baremo: 18 a 42; 43 a 66; 67 a 90.

Especificaciones Técnicas de Instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de Satisfacción de la ciudadanía

Autor: Jesús Alfredo Guerra Torres

Dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Baremo: 17 a 38; 39 a 60; 61 a 81.

Validez y confiabilidad

Bien ahora, con respecto a la validación, Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo han definido como un proceso importante, desde una visión científica, por lo que la misma está referida a la calidad de un determinado instrumento con el objeto de representar y medir un concepto teórico, de igual forma, para Borjas (2020) la validación tiene como finalidad que los resultados manifiesten de la manera más precisa la realidad o contexto estudiado, planificando que la investigación cuente con una recopilación de datos rigurosa.

De tal manera, en cuanto a la validación de los cuestionarios que conforman los instrumentos, se tuvo la necesidad de consultar con tres especialistas o expertos, por una parte al Doctor Jorge Luis Arrué Flores (Maestría en Gestión Pública), por otro lado al Doctor Juan Carlos Ramírez Cerván (Maestría en Gestión Pública) y finalmente al Magister Américo Navor Gómez Barrera (Maestría en Gestión Pública), para que con sus apoyo brinden su punto de vista a

los cuestionarios elaborados con las variables de la presente investigación, obteniendo como resultado final que los cuestionarios en mención son Aplicables, cabe añadir que, se adjuntaron las fichas de validación de los expertos en los anexos de la investigación.

Referente a la selección de expertos, los 3 fueron seleccionados por la vinculación que tienen con las variables en estudio de la presente investigación, primer experto cuenta con amplia experiencia en el sector público relacionada con la satisfacción de la ciudadanía y el respeto de sus derechos como usuarios y docencia universitaria en posgrado, el segundo experto por su experiencia en gestión pública dentro de un gobierno local y el tercero por contar también con conocimientos en gestión pública y docencia en posgrado.

Continuando, se tiene la confiabilidad de los instrumentos, y esta es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como el nivel en que el uso de un determinado instrumento en reiteradas ocasiones en un mismo ser produce los mismos resultados de manera consistente y coherente, en tal contexto, durante el desarrollo de este proceso se suele utilizar en la prueba piloto el coeficiente alfa de Cronbach, asimismo Soler y Soler (2012) afirmaron que es la técnica numérica mayor empleada con fines de valoración de la consistencia interna de los instrumentos elaborados, que en esta oportunidad serán dos cuestionarios de escala, uno por cada variable, a fin de constatar la viabilidad y posteriormente aplicar a cada individuo que forme parte de la muestra de la investigación, de igual forma, Caycho (2017) precisa que el cálculo del nivel de confianza es una técnica empleada hace años, el cual se puede utilizar el coeficiente de alfa de Cronbach, cuya interpretación es fácil de entender, en donde dicho coeficiente debe ser mayor o igual a 0,700 para que su confiabilidad sea aceptable.

Por lo expuesto, es que se considerará el uso del coeficiente de alfa de Cronbach, sometiendo la prueba piloto con una referencia de 55 habitantes de la ciudad de Iquitos. De la prueba piloto, con respecto a la variable Seguridad ciudadana, el cuestionario obtuvo un coeficiente de Cronbach con un valor 0,770, lo cual es definido como aceptable; bien ahora, referente a la variable Satisfacción de la ciudadanía se obtuvo un valor de 0,953, lo cual es definido como excelente, de esta manera, se precisa que los instrumentos empleados en la presente investigación pasaron satisfactoriamente la prueba de confiabilidad, los

instrumentos del presente se encuentran adjuntos en los anexos con sus respectivas preguntas.

3.5. Procedimientos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), está definido como la síntesis de cada acción ejecutada que se lleva a cabo en la investigación, que consta del involucramiento inicial y completo, permanencia y contacto en campo; como también de los pasos realizados para la recolección de datos y el tratamiento de los mismos, detallando los datos, métodos, verificación y registros. De esta manera, posterior a la aprobación del proyecto de investigación, se procedió a recopilar la información relacionada con las variables de la presente investigación.

Seguidamente, se ejecutó la elaboración de los instrumentos de recopilación de datos de campo, los cuales fueron aplicados a la muestra determinada.

El presente trabajo, al contar con una investigación con muestreo tipo no probabilístico aleatorio simple, pues todas las personas que conformaron la población tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos para ser encuestados.

Posteriormente de haber aplicado el instrumento a la muestra, se procedió con el procesamiento de toda la información recopilada en campo para su respectivo análisis e interpretación, teniendo siempre presente los aspectos éticos del investigador.

Acto seguido, se procedió con la confección de la controversia de los resultados obtenidos, como también se realizó la contrastación de las hipótesis, de tal manera continuar con la redacción conclusiones y así plantear recomendaciones oportunas y acorde a lo obtenido de la recopilación de datos por cada dimensión de la investigación.

Continuando, para lograr determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos, se ha utilizado la técnica Coeficiente de Alfa de Cronbach, con respecto al análisis estadístico se ha empleado el Rho de Spearman, posterior a lo expuesto, se procedió a realizar la revisión con la guía del docente asesor, quien con su experiencia hará posible la mejora del presente trabajo de investigación, de tal manera, que el mismo cumpla con el requerimiento científico que exige la

universidad.

Asimismo, se procedió con la elaboración de la discusión en base a los resultados obtenidos, como también se contrastó las hipótesis, de tal forma, poder continuar con la redacción de conclusiones y realizar pertinentemente las recomendaciones.

Finalmente, se concluyó la investigación con la revisión final del trabajo de tesis a cargo del docente asesor, presentando el entregable final con las observaciones debidamente subsanadas.

3.6. Método de análisis de datos

Con respecto al presente ítem, la investigación consideró oportuno que, posterior a la determinación de la muestra y la aplicación de los instrumentos elaborados, la utilización del software estadístico informático SPSS v21, igualmente se precisa que, se realizó una prueba de análisis a las hipótesis planteadas en el trabajo, para lo cual, mediante el uso de cuadros porcentuales, diagramas de barra y tablas de frecuencia se expresaron los resultados.

Añadiendo, para la obtención de la información de campo con respecto a las variables estudiadas en la investigación, se utilizaron cuestionarios tipo Likert, con las escalas que a continuación se detallan: 1: Desacuerdo total; 2: Desacuerdo; 3: No sabe / No opina; 4: De acuerdo; 5: De acuerdo totalmente.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente tuvo la autenticidad total como también la veracidad que exigen la realización de estos trabajos, es decir, para el diseño y elaboración de los instrumentos de campo, la recopilación de información con el uso de los mismos, la verificación estadística de la información obtenida, asimismo, el análisis de los resultados que se obtuvieron, de tal manera, que el producto de la investigación sea totalmente compatible a la vigente normatividad y reglamentos que exige la Universidad César Vallejo.

Finalizando, se concluye que el presente trabajo de investigación no cuenta con intención alguna más que la académica con respecto al tratamiento de la data

obtenida para la elaboración y redacción de las conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

IV. RESULTADOS

Ahora, el desarrollo del presente capítulo está compuesto por los resultados tipos descriptivos, considerando las variables precisadas en la investigación en estudio, así como también se consideran las dimensiones indicadas tanto en el objetivo general como en los objetivos específicos. Asimismo, antes de detallar los resultados, es de suma importancia mencionar los valores que han sido obtenidos durante la prueba de normalidad que tuvo por bien aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov dado a que la muestra empleada estuvo por encima de los 50, por lo que a continuación se detalla:

H₀: la data obtenida posee una distribución normal

H₁: la data obtenida no posee una distribución normal

Si el valor de p es mayor a 0,05, se acepta H₀

Si el valor de p es menor a 0,05, se rechaza H₀

Tabla 1.

Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

| Variabes | Estadístico | gl. | Significancia |
|-------------------------------|-------------|-----|---------------|
| Seguridad ciudadana | 0,155 | 384 | 0,000 |
| Satisfacción de la ciudadanía | 0,136 | 384 | 0,000 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

De la presente tabla, se obtuvo 0,000 como valores de significancia p en ambas variables en estudio, igualmente este valor es inferior a 0,05; por lo que se determina que los datos obtenidos no poseen una distribución normal. De esta forma, para el análisis inferencial de la investigación corresponde aplicar el coeficiente de correlación de Spearman.

Resultados descriptivos

Ahora bien, referente a los resultados descriptivos en función al objetivo general: determinar la relación existente entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, se detalla los resultados obtenidos a través de la siguiente tabla:

Tabla 2.

Tabla de frecuencia de la variable seguridad ciudadana y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos

| | | Satisfacción de la ciudadanía | | | |
|------------------------|-------------|-------------------------------|---------|----------|--------|
| | | Inadecuado | Regular | Adecuado | Total |
| Deficiente | Recuento | 102 | 6 | 0 | 108 |
| | % del total | 26,6% | 1,6% | 0,0% | 28,1% |
| Seguridad ciudadana | Regular | 139 | 90 | 13 | 242 |
| | % del total | 36,2% | 23,4% | 3,4% | 63,0% |
| Eficiente | Recuento | 0 | 2 | 32 | 34 |
| | % del total | 0,0% | 0,5% | 8,3% | 8,9% |
| Total | Recuento | 241 | 98 | 45 | 384 |
| | % del total | 62,8% | 25,5% | 11,7% | 100,0% |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a lo obtenido en la Tabla 2, se evidencia en relación al objetivo general que, un total de 139 ciudadanos (36,2%) de la ciudad de Iquitos perciben que la seguridad ciudadana se efectúa de manera regular, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por otro lado, 102 ciudadanos (26,6%) consideran que la seguridad ciudadana se viene efectuando de manera deficiente, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por último, 90 ciudadanos (23,4%) perciben que la seguridad ciudadana se viene efectuando de manera regular, por lo que el grado de satisfacción es regular.

Igualmente, con respecto a la variable seguridad ciudadana se puede apreciar de la percepción de los ciudadanos que, consideran que viene efectuando de forma regular en un 63,0%, por otro lado, un 28,1% considera que se efectúa de

forma deficiente, y finalmente el 8,9% considera que se viene desarrollando de manera eficiente.

Por otro lado, en la escala de baremación de la seguridad ciudadana, se determinó una valoración de rango deficiente desde el 18 hasta el 42, rango regular desde el 43 hasta el 66 y por último rango eficiente desde el 67 hasta el 90.

De igual forma, la escala de baremación de la variable satisfacción de la ciudadanía, determinó una valoración de rango inadecuado desde el 17 hasta el 38, rango regular desde el 39 hasta el 60 y por último rango adecuado desde el 61 hasta el 81.

Asimismo, referente a la variable satisfacción de la ciudadanía acorde a la percepción de los ciudadanos se tiene que, en un 62,8% tienen un grado de satisfacción inadecuado, mientras que en un 25,5% poseen un grado de satisfacción regular y apenas en un 11,7% se tiene un grado de satisfacción de forma adecuada.

Referente al primer objetivo específico: determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la vulnerabilidad con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, a continuación, se detalla los resultados descriptivos a través de los valores conseguidos en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Tabla de frecuencia de la dimensión vulnerabilidad y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos

| | | Satisfacción de la ciudadanía | | | | |
|----------------|---------|-------------------------------|---------|----------|-------|--------|
| | | Inadecuado | Regular | Adecuado | Total | |
| Vulnerabilidad | Bajo | Recuento | 210 | 50 | 7 | 267 |
| | | % del total | 54,7% | 13,0% | 1,8% | 69,5% |
| | Regular | Recuento | 23 | 33 | 2 | 58 |
| | | % del total | 6,0% | 8,6% | 0,5% | 15,1% |
| | Alto | Recuento | 8 | 15 | 36 | 59 |
| | | % del total | 2,1% | 3,9% | 9,4% | 15,4% |
| | Total | Recuento | 241 | 98 | 45 | 384 |
| | | % del total | 62,8% | 25,5% | 11,7% | 100,0% |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a lo obtenido en la Tabla 3, se evidencia en relación al objetivo específico que, un total de 210 ciudadanos (54,7%) de la ciudad de Iquitos consideran a la vulnerabilidad de un nivel bajo, lo cual significa una sensación de inmunidad baja ante actos delictivos, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por otro lado, 50 ciudadanos (13,0%) consideran a la vulnerabilidad de un nivel bajo, es decir una sensación de inmunidad baja ante actos delictivos, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción regular, por último, 36 ciudadanos (9,4%) consideran a la vulnerabilidad de un nivel alto, es decir una sensación de inmunidad alta ante actos delictivos, por lo que el grado de satisfacción es adecuado.

Igualmente, con respecto a la dimensión vulnerabilidad se puede apreciar de la percepción de los ciudadanos que, consideran que se encuentra en un nivel bajo en un 69,5%, es decir con una sensación de inmunidad baja ante actos delictivos, por otro lado, un 15,4% considera que se encuentra en un nivel alto, con una sensación de inmunidad alta ante actos delictivos, y finalmente el 15,1% percibe que se encuentra en un nivel regular, es decir con una sensación de inmunidad regular ante actos delictivos.

De igual forma, en la escala de baremación de la dimensión vulnerabilidad,

se determinó una valoración de rango bajo desde el 3 hasta el 7, rango regular desde el 8 hasta el 11 y por último rango alto desde el 12 hasta el 15.

Asimismo, referente a la variable satisfacción de la ciudadanía acorde a la percepción de los ciudadanos se tiene que, en un 62,8% tienen un grado de satisfacción inadecuado, mientras que en un 25,5% poseen un grado de satisfacción regular y apenas en un 11,7% se tiene un grado de satisfacción de forma adecuada.

Referente al segundo objetivo específico: determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la victimización con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, a continuación, se detalla los resultados descriptivos a través de los valores conseguidos en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de la dimensión victimización y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos

| | | Satisfacción de la ciudadanía | | | | |
|---------------|-------------|-------------------------------|---------|----------|--------|-------|
| | | Inadecuado | Regular | Adecuado | Total | |
| Victimización | Bajo | Recuento | 35 | 7 | 3 | 45 |
| | | % del total | 9,1% | 1,8% | 0,8% | 11,7% |
| | Regular | Recuento | 62 | 22 | 3 | 87 |
| | | % del total | 16,1% | 5,7% | 0,8% | 22,7% |
| | Alto | Recuento | 144 | 69 | 39 | 252 |
| | | % del total | 37,5% | 18,0% | 10,2% | 65,6% |
| Total | Recuento | 241 | 98 | 45 | 384 | |
| | % del total | 62,8% | 25,5% | 11,7% | 100,0% | |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a lo obtenido en la Tabla 4, se evidencia en relación al objetivo específico que, un total de 144 ciudadanos (37,5%) de la ciudad de Iquitos perciben que la victimización es alta ante actos delictivos, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por otro lado, 69 ciudadanos (18,0%) consideran que la victimización es alta ante actos delictivos, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción regular, por último, 62 ciudadanos (16,1%) perciben que la victimización es regular ante actos delictivos, por lo que el

grado de satisfacción es inadecuado.

Igualmente, con respecto a la dimensión victimización se puede apreciar de la percepción de los ciudadanos que, consideran que se encuentra en un nivel alto en un 65,6%, por otro lado, un 22,7% considera que se encuentra en un nivel regular, y finalmente el 11,7% percibe que se encuentra en un nivel bajo.

De igual forma, en la escala de baremación de la dimensión victimización, se determinó una valoración de rango bajo desde el 3 hasta el 7, rango regular desde el 8 hasta el 11 y rango alto desde el 12 hasta el 15.

Asimismo, referente a la variable satisfacción de la ciudadanía acorde a la percepción de los ciudadanos se tiene que, en un 62,8% tienen un grado de satisfacción inadecuado, mientras que en un 25,5% poseen un grado de satisfacción regular y apenas en un 11,7% se tiene un grado de satisfacción de forma adecuada.

Referente al tercer objetivo específico: determinar la relación entre la seguridad ciudadana y el desorden social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, a continuación, se detalla los resultados descriptivos a través de los valores conseguidos en la siguiente tabla:

Tabla 5.

Tabla de frecuencia de la dimensión desorden social y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos

| | | Satisfacción de la ciudadanía | | | | |
|-----------------|-------------|-------------------------------|---------|----------|--------|-------|
| | | Inadecuado | Regular | Adecuado | Total | |
| Desorden social | Bajo | Recuento | 215 | 27 | 1 | 243 |
| | | % del total | 56,0% | 7,0% | 0,3% | 63,3% |
| | Regular | Recuento | 21 | 69 | 22 | 112 |
| | | % del total | 5,5% | 18,0% | 5,7% | 29,2% |
| | Alto | Recuento | 5 | 2 | 22 | 29 |
| | | % del total | 1,3% | 0,5% | 5,7% | 7,6% |
| Total | Recuento | 241 | 98 | 45 | 384 | |
| | % del total | 62,8% | 25,5% | 11,7% | 100,0% | |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a lo obtenido en la Tabla 5, se evidencia en relación al objetivo

específico que, un total de 215 ciudadanos (56,0%) de la ciudad de Iquitos consideran al desorden social de un nivel bajo, lo cual significa una sensación de orden social baja, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por otro lado, 69 ciudadanos (18,0%) consideran al desorden social de un nivel regular, lo que denota una sensación de orden social regular, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción regular, por último, 27 ciudadanos (7,0%) consideran al desorden social de un nivel bajo, lo que manifiesta una sensación de orden social baja, por lo que el grado de satisfacción es regular.

Igualmente, con respecto a la dimensión desorden social se puede apreciar de la percepción de los ciudadanos que, consideran que se encuentra en un nivel bajo en un 63,3%, lo que denota una sensación de orden social baja, por otro lado, un 29,2% considera que se encuentra en un nivel regular, lo que precisa una sensación de orden social regular, y finalmente el 7,6% percibe que se encuentra en un nivel alto, lo que expresa una sensación de orden social alta.

De igual forma, en la escala de baremación de la dimensión desorden social, se determinó una valoración de rango bajo desde el 3 hasta el 7, rango regular desde el 8 hasta el 11 y por último rango alto desde el 12 hasta el 15.

Asimismo, referente a la variable satisfacción de la ciudadanía acorde a la percepción de los ciudadanos se tiene que, en un 62,8% tienen un grado de satisfacción inadecuado, mientras que en un 25,5% poseen un grado de satisfacción regular y apenas en un 11,7% se tiene un grado de satisfacción de forma adecuada.

Referente al cuarto objetivo específico: determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la desorganización social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, a continuación, se detalla los resultados descriptivos a través de los valores conseguidos en la siguiente tabla:

Tabla 6.

Tabla de frecuencia de la dimensión desorganización social y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos

| | | Satisfacción de la ciudadanía | | | | |
|------------------------|---------|-------------------------------|---------|----------|-------|--------|
| | | Inadecuado | Regular | Adecuado | Total | |
| Desorganización social | Bajo | Recuento | 127 | 13 | 0 | 140 |
| | | % del total | 33,1% | 3,4% | 0,0% | 36,5% |
| | Regular | Recuento | 110 | 81 | 13 | 204 |
| | | % del total | 28,6% | 21,1% | 3,4% | 53,1% |
| | Alto | Recuento | 4 | 4 | 32 | 40 |
| | | % del total | 1,0% | 1,0% | 8,3% | 10,4% |
| | Total | Recuento | 241 | 98 | 45 | 384 |
| | | % del total | 62,8% | 25,5% | 11,7% | 100,0% |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a lo obtenido en la Tabla 6, se evidencia en relación al objetivo específico que, un total de 127 ciudadanos (33,1%) de la ciudad de Iquitos consideran que la desorganización social tiene un nivel bajo, lo cual expresa una organización social (gestión) baja, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por otro lado, 110 ciudadanos (28,6%) consideran que la desorganización social tiene un nivel regular, lo cual denota una organización social (gestión) regular, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por último, 81 ciudadanos (21,1%) consideran que la desorganización social tiene un nivel regular, lo cual manifiesta una organización social (gestión) regular, por lo que el grado de satisfacción es regular.

Igualmente, con respecto a la dimensión desorganización social se puede apreciar de la percepción de los ciudadanos que, consideran que se encuentra en un nivel regular en un 53,1% lo que señala una organización social (gestión) regular, por otro lado, un 36,5% considera que se encuentra en un nivel bajo, lo cual indica una organización social (gestión) baja, y finalmente el 10,4% percibe que se encuentra en un nivel alto, lo cual manifiesta una organización social (gestión) alta.

De igual forma, en la escala de baremación de la dimensión

desorganización social, se determinó una valoración de rango bajo desde el 3 hasta el 7, rango regular desde el 8 hasta el 11 y por último rango alto desde el 12 hasta el 15.

Asimismo, referente a la variable satisfacción de la ciudadanía acorde a la percepción de los ciudadanos se tiene que, en un 62,8% tienen un grado de satisfacción inadecuado, mientras que en un 25,5% poseen un grado de satisfacción regular y apenas en un 11,7% se tiene un grado de satisfacción de forma adecuada.

Referente al quinto objetivo específico: determinar la relación entre la seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, a continuación, se detalla los resultados descriptivos a través de los valores conseguidos en la siguiente tabla:

Tabla 7.

Tabla de frecuencia de la dimensión efectos individuales y contextuales y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos

| | | Satisfacción de la ciudadanía | | | | |
|---|-------------|-------------------------------|---------|----------|--------|-------|
| | | Inadecuado | Regular | Adecuado | Total | |
| Efectos individuales y contextuales | Bajo | Recuento | 99 | 10 | 4 | 113 |
| | | % del total | 25,8% | 2,6% | 1,0% | 29,4% |
| | Regular | Recuento | 140 | 84 | 5 | 229 |
| | | % del total | 36,5% | 21,9% | 1,3% | 59,6% |
| | Alto | Recuento | 2 | 4 | 36 | 42 |
| | | % del total | 0,5% | 1,0% | 9,4% | 10,9% |
| Total | Recuento | 241 | 98 | 45 | 384 | |
| | % del total | 62,8% | 25,5% | 11,7% | 100,0% | |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a lo obtenido en la Tabla 7, se evidencia en relación al objetivo específico que, un total de 140 ciudadanos (36,5%) de la ciudad de Iquitos consideran que los efectos individuales y contextuales tienen un nivel regular, lo cual denota una sensación de seguridad regular, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por otro lado, 99 ciudadanos (25,8%) consideran que los efectos individuales y contextuales tienen un nivel bajo, lo cual

manifiesta una sensación de seguridad baja, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por último, 84 ciudadanos (21,9%) consideran que los efectos individuales y contextuales tienen un nivel regular, lo que expresa que una sensación de seguridad regular, por lo que el grado de satisfacción es regular.

Igualmente, con respecto a la dimensión efectos individuales y contextuales se puede apreciar de la percepción de los ciudadanos que, consideran que se encuentra en un nivel regular en un 59,6%, lo que expresa una sensación de seguridad regular, por otro lado, un 29,4% considera que se encuentra en un nivel bajo, lo que indica una sensación de seguridad baja, y finalmente el 10,9% percibe que se encuentra en un nivel alto, lo que precisa una sensación de seguridad alta.

De igual forma, en la escala de baremación de la dimensión efectos individuales y contextuales, se determinó una valoración de rango bajo desde el 3 hasta el 7, rango regular desde el 8 hasta el 11 y por último rango alto desde el 12 hasta el 15.

Asimismo, referente a la variable satisfacción de la ciudadanía acorde a la percepción de los ciudadanos se tiene que, en un 62,8% tienen un grado de satisfacción inadecuado, mientras que en un 25,5% poseen un grado de satisfacción regular y apenas en un 11,7% se tiene un grado de satisfacción de forma adecuada.

Referente al sexto objetivo específico: determinar la relación entre la seguridad ciudadana y el temor en las mujeres con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, a continuación, se detalla los resultados descriptivos a través de los valores conseguidos en la siguiente tabla:

Tabla 8.

Tabla de frecuencia de la dimensión temor en las mujeres y la variable satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos

| | | Satisfacción de la ciudadanía | | | | |
|----------------------|---------|-------------------------------|---------|----------|-------|--------|
| | | Inadecuado | Regular | Adecuado | Total | |
| Temor en las mujeres | Bajo | Recuento | 237 | 80 | 10 | 327 |
| | | % del total | 61,7% | 20,8% | 2,6% | 85,2% |
| | Regular | Recuento | 4 | 14 | 23 | 41 |
| | | % del total | 1,0% | 3,6% | 6,0% | 10,7% |
| | Alto | Recuento | 0 | 4 | 12 | 16 |
| | | % del total | 0,0% | 1,0% | 3,1% | 4,2% |
| | Total | Recuento | 241 | 98 | 45 | 384 |
| | | % del total | 62,8% | 25,5% | 11,7% | 100,0% |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a lo obtenido en la Tabla 8, se evidencia en relación al objetivo específico que, un total de 237 ciudadanos (61,7%) de la ciudad de Iquitos consideran que el temor en las mujeres tiene un nivel bajo, lo que indica una sensación de tranquilidad en las mujeres baja, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción inadecuado, por otro lado, 80 ciudadanos (20,8%) consideran que el temor en las mujeres tiene un nivel bajo, lo que precisa una sensación de tranquilidad en las mujeres baja, por lo que los ciudadanos tienen un grado de satisfacción regular, por último, 23 ciudadanos (6,0%) perciben que el temor en las mujeres tiene un nivel regular, lo que indica una sensación de tranquilidad en las mujeres regular, por lo que el grado de satisfacción es adecuado.

Igualmente, con respecto a la dimensión temor en las mujeres se puede apreciar de la percepción de los ciudadanos que, consideran que se encuentra en un nivel bajo en un 85,2%, lo que indica una sensación de tranquilidad en las mujeres baja, por otro lado, un 10,7% considera que se encuentra en un nivel regular, lo que precisa una sensación de tranquilidad en las mujeres regular y finalmente el 4,2% percibe que se encuentra en un nivel alto, lo que señala una sensación de tranquilidad en las mujeres alta.

De igual forma, en la escala de baremación de la dimensión temor en las

mujeres, se determinó una valoración de rango bajo desde el 3 hasta el 7, rango regular desde el 8 hasta el 11 y por último rango alto desde el 12 hasta el 15.

Asimismo, referente a la variable satisfacción de la ciudadanía acorde a la percepción de los ciudadanos se tiene que, en un 62,8% tienen un grado de satisfacción inadecuado, mientras que en un 25,5% poseen un grado de satisfacción regular y apenas en un 11,7% se tiene un grado de satisfacción de forma adecuada.

Resultados inferenciales

Con respecto a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, se procede a desarrollar metodológicamente el análisis inferencial a través de los resultados que se muestran a continuación, posterior al uso de los instrumentos de recolección de datos y el coeficiente de correlación de Spearman, obteniéndose los resultados que se precisan en las siguientes líneas.

Contrastación de la hipótesis principal

En referencia al objetivo general planteado en el presente trabajo de investigación que fue determinar la relación existente entre la seguridad ciudadana y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Iquitos, 2022, se ha desarrollado la contrastación de la hipótesis general oportuna para el presente objetivo, el cual se precisa a continuación:

H₀: La seguridad ciudadana no guarda relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

H₁: La seguridad ciudadana guarda relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Tabla 9.

Significancia y correlación entre seguridad ciudadana y satisfacción de la ciudadanía

| | | | Seguridad ciudadana | Satisfacción de la ciudadanía |
|--------------------|----------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Seguridad ciudadana | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,777 |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 384 | 384 |
| | Satisfacción de la ciudadanía | Coeficiente de correlación | 0,777 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 384 | 384 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a los resultados precisados líneas arriba en la Tabla 9, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,777, así como también una significancia con un valor de $p=0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis H_0 por lo que la significancia obtenida es menor a 0,05, de lo cual se concluye que la seguridad ciudadana guarda relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, igualmente cabe indicar que el valor alcanzado de correlación es positivo alto, según Martínez y Campos, 2015.

Asimismo, en referencia al objetivo general en estudio se ha comprobado la existencia de correlación positiva alta entre la variable seguridad ciudadana y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Por otro lado, se busca determinar si existe o no relación entre las dimensiones de la variable seguridad ciudadana y la variable satisfacción de la ciudadanía, precisando que determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la vulnerabilidad con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 es el primer objetivo específico, de lo cual se planteó la primera hipótesis específica y se detalla a continuación:

H₀: La seguridad ciudadana y la vulnerabilidad no guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

H₁: La seguridad ciudadana y la vulnerabilidad guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Tabla 10.

Significancia y correlación entre vulnerabilidad y satisfacción de la ciudadanía

| | | Vulnerabilidad | Satisfacción de la ciudadanía |
|-----------------|-------------------------------|----------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Vulnerabilidad | 1,000 | 0,664 |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 384 | 384 |
| Rho de Spearman | Satisfacción de la ciudadanía | 0,664 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 384 | 384 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a los resultados precisados líneas arriba en la Tabla 10, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,664, así como también una significancia con un valor de $p=0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis H₀ por lo que la significancia obtenida es menor a 0,05, de lo cual se concluye que la seguridad ciudadana y la vulnerabilidad guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, igualmente cabe indicar que el valor alcanzado de correlación es positivo moderada, según Martínez y Campos, 2015.

Asimismo, en referencia al objetivo general en estudio se ha comprobado la existencia de correlación positiva moderada entre la dimensión vulnerabilidad y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

De igual modo, se busca determinar si existe o no relación entre las dimensiones de la variable seguridad ciudadana y la variable satisfacción de la ciudadanía, precisando que determinar la relación entre la seguridad ciudadana y

la victimización con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 es el segundo objetivo específico, de lo cual se planteó la segunda hipótesis específica y se detalla a continuación:

H₀: La seguridad ciudadana y la victimización no guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

H₁: La seguridad ciudadana y la victimización guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Tabla 11.

Significancia y correlación entre victimización y satisfacción de la ciudadanía

| | | | Victimización | Satisfacción de la ciudadanía |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Victimización | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,507 |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 384 | 384 |
| | Satisfacción de la ciudadanía | Coeficiente de correlación | 0,507 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 384 | 384 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a los resultados precisados líneas arriba en la Tabla 11, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,507, así como también una significancia con un valor de $p=0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis H₀ por lo que la significancia obtenida es menor a 0,05, de lo cual se concluye que la seguridad ciudadana y la victimización guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, igualmente cabe indicar que el valor alcanzado de correlación es positivo moderada, según Martínez y Campos, 2015.

Asimismo, en referencia al objetivo general en estudio se ha comprobado la existencia de correlación positiva moderada entre la dimensión victimización y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Asimismo, se busca determinar si existe o no relación entre las dimensiones de la variable seguridad ciudadana y la variable satisfacción de la ciudadanía, precisando que determinar la relación entre la seguridad ciudadana y el desorden social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 es el tercer objetivo específico, de lo cual se planteó la tercera hipótesis específica y se detalla a continuación:

H₀: La seguridad ciudadana y el desorden social no guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

H₁: La seguridad ciudadana y el desorden social guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Tabla 12.

Significancia y correlación entre desorden social y satisfacción de la ciudadanía

| | | Desorden social | Satisfacción de la ciudadanía |
|-----------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Desorden social | 1,000 | 0,746 |
| | | | 0,000 |
| | | 384 | 384 |
| | Satisfacción de la ciudadanía | 0,746 | 1,000 |
| | | 0,000 | . |
| | | 384 | 384 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a los resultados precisados líneas arriba en la Tabla 12, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,746, así como también una significancia con un valor de $p=0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis H₀ por lo que la significancia obtenida es menor a 0,05, de lo cual se concluye que la seguridad ciudadana y el desorden social guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, igualmente cabe indicar que el valor alcanzado de correlación es positivo alto, según Martínez y Campos, 2015.

Asimismo, en referencia al objetivo general en estudio se ha comprobado la existencia de correlación positiva alta entre la dimensión desorden social y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Similarmente, se busca determinar si existe o no relación entre las dimensiones de la variable seguridad ciudadana y la variable satisfacción de la ciudadanía, precisando que determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la desorganización social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 es el cuarto objetivo específico, de lo cual se planteó la cuarta hipótesis específica y se detalla a continuación:

H₀: La seguridad ciudadana y la desorganización social no guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

H₁: La seguridad ciudadana y la desorganización social guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Tabla 13.

Significancia y correlación entre desorganización social y satisfacción de la ciudadanía

| | | | Desorganización social | Satisfacción de la ciudadanía |
|------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Desorganización social | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,741 |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | | 384 | 384 |
| | Satisfacción de la ciudadanía | Coeficiente de correlación | 0,741 | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | 0,000 | . | |
| N | | 384 | 384 | |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a los resultados precisados líneas arriba en la Tabla 13, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,741, así como también una significancia con un

valor de $p=0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis H_0 por lo que la significancia obtenida es menor a $0,05$, de lo cual se concluye que la seguridad ciudadana y la desorganización social guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, igualmente cabe indicar que el valor alcanzado de correlación es positivo alto, según Martínez y Campos, 2015.

Asimismo, en referencia al objetivo general en estudio se ha comprobado la existencia de correlación positiva alta entre la dimensión desorganización social y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Contrastación de la quinta hipótesis específica

De igual forma, se busca determinar si existe o no relación entre las dimensiones de la variable seguridad ciudadana y la variable satisfacción de la ciudadanía, precisando que determinar la relación entre la seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 es el quinto objetivo específico, de lo cual se planteó la quinta hipótesis específica y se detalla a continuación:

H_0 : La seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales no guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

H_1 : La seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Tabla 14.

Significancia y correlación entre efectos individuales y contextuales y satisfacción de la ciudadanía

| | | | Efectos individuales y contextuales | Satisfacción de la ciudadanía |
|--------------------|---|-------------------------------|---|----------------------------------|
| Rho de Spearman | Efectos individuales y contextuales | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,705 |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 384 | 384 |
| | Satisfacción de la ciudadanía | Coeficiente de correlación | 0,705 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 384 | 384 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a los resultados precisados líneas arriba en la Tabla 14, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,705, así como también una significancia con un valor de $p=0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis H_0 por lo que la significancia obtenida es menor a 0,05, de lo cual se concluye que la seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, igualmente cabe indicar que el valor alcanzado de correlación es positivo alto, según Martínez y Campos, 2015.

Asimismo, en referencia al objetivo general en estudio se ha comprobado la existencia de correlación positiva alta entre la dimensión efectos individuales y contextuales y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Contrastación de la sexta hipótesis específica

De igual forma, se busca determinar si existe o no relación entre las dimensiones de la variable seguridad ciudadana y la variable satisfacción de la ciudadanía, precisando que determinar la relación entre la seguridad ciudadana y el temor en las mujeres con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 es el quinto objetivo específico, de lo cual se planteó la quinta hipótesis específica y se detalla a continuación:

H₀: La seguridad ciudadana y el temor en las mujeres no guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

H₁: La seguridad ciudadana y el temor en las mujeres guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Tabla 15.

Significancia y correlación entre efectos individuales y contextuales y satisfacción de la ciudadanía

| | | | Temor en las mujeres | Satisfacción de la ciudadanía |
|------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Temor en las mujeres | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,726 |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | | 384 | 384 |
| | Satisfacción de la ciudadanía | Coeficiente de correlación | 0,726 | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | 0,000 | . | |
| N | | 384 | 384 | |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.21

Acorde a los resultados precisados líneas arriba en la Tabla 15, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,726, así como también una significancia con un valor de $p=0,000$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis H₀ por lo que la significancia obtenida es menor a 0,05, de lo cual se concluye que la seguridad ciudadana y el temor en las mujeres guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022, igualmente cabe indicar que el valor alcanzado de correlación es positivo alto, según Martínez y Campos, 2015.

Asimismo, en referencia al objetivo general en estudio se ha comprobado la existencia de correlación positiva alta entre la dimensión temor en las mujeres y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

V. DISCUSIÓN

Continuando con el desarrollo de la presente investigación, lo que procede es la redacción de la discusión, lo cual será descrito a partir de los resultados obtenidos, en tal sentido, la finalidad del objetivo general fue determinar la relación existente entre la seguridad ciudadana y la satisfacción en la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

Bien ahora, en referencia al mismo, se tiene a partir de los resultados inferenciales que han sido obtenidos del procesamiento de datos una correlación positiva alta entre las variables seguridad ciudadana y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos en el año 2022, obteniéndose un valor de 0,777 del coeficiente de Rho de Spearman, con una significancia cuyo valor es $p=0,000$, el cual al ser menor que 0,05 con respecto al margen de error precisa los resultados obtenidos.

En tal contexto, el análisis descriptivo precisa que, en referencia a la seguridad ciudadana, los ciudadanos encuestados perciben que viene efectuando de manera regular en un 63,0%, no obstante, el 28,1% considera que se viene efectuando de forma deficiente y solamente el 8,9% percibe que se viene implementando de manera eficiente, lo cual denota que los ciudadanos encuestados perciben que existen falencias y carencias en la gestión de seguridad ciudadana. Por otro lado, con respecto a la satisfacción de la ciudadanía, se ha obtenido que los ciudadanos en un 62,8% denotan una satisfacción de manera inadecuada, asimismo, el 25,5% de forma regular y el 11,7% de manera adecuada, lo cual manifiesta poco grado de satisfacción de la ciudadanía, dado a que los mismo consideran que existen puntos por mejorar, teniendo en cuenta que la inseguridad ciudadana cada vez es mayor.

En esa misma línea, lo obtenido en el trabajo de investigación de Guerrero, Conde, Vera y Dávila (2022) es concordante con la presente investigación, por lo que en el mismo se obtiene de la escala de baremación aritmética del 1 al 5 una media de 3.30, lo cual representa un nivel alcanzado moderado con respecto a los recursos de gestión pública que atienden la seguridad ciudadana en Portoviejo - Ecuador, dejando en evidencia la necesidad de impulsar políticas con carácter de urgencia en el determinado contexto para alcanzar la plenitud anhelada en

seguridad por la ciudadanía y por ende mejorar los índices de satisfacción y aceptación por parte de la misma. A su vez, se recalca la importancia de resguardar todos los componentes que concierne a seguridad ciudadana, por lo que se pudo observar debilidades y fragilidades, lo cual refleja ineficiencia por parte de la gestión pública.

En tal contexto, en el ámbito nacional, los resultados que han sido obtenidos por Cunya, Furlong y Carnero (2022) guardan congruencia con la presente investigación por lo que en los mismos se evidencia que la estrategia aplicada en seguridad ciudadana no logra impactar actualmente en la ciudad de Chiclayo, no obstante, es divergente con las cifras obtenidas en la investigación, dado a que evidencia una correlación con un valor de 0,188 entre sus variables de estrategia articulada y seguridad ciudadana y una significancia de 0,098, sumándose a ello la significancia de 0,327 obtenida con la dimensión satisfacción de la seguridad ciudadana, sin embargo en la presente investigación se presenta un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0,777 y una significancia de 0,000 para las variables la seguridad ciudadana y la satisfacción en la ciudadanía que son objeto de estudio, lo cual lleva a la comprensión de la insatisfacción de la ciudadanía con respecto a la ineficiencia de las estrategias vigentes en seguridad ciudadana.

Por otro lado, respecto al primer objetivo específico, se obtuvo que la vulnerabilidad con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 guardan una relación correlativa positiva moderada, por lo que se obtuvo un valor del coeficiente de Rho de Spearman de 0,664 con su respectiva significancia de 0,000 lo cual es menor al margen de error del 5%, además se precisa que el 69,5% de los ciudadanos de Iquitos encuestados considera la vulnerabilidad de un nivel bajo, es decir con una sensación de inmunidad baja ante actos delictivos, por otro lado, un 15,4% considera que se encuentra en un nivel alto, con una sensación de inmunidad alta ante actos delictivos, y finalmente el 15,1% percibe que se encuentra en un nivel regular, es decir con una sensación de inmunidad regular ante actos delictivos, cual se traduce a que el mayor porcentaje de ciudadanos se sienten vulnerables ante amenazas delictivas en la ciudad de Iquitos.

En ese sentido, según lo obtenido por Kanashiro, Dammert y Hernández (2018), se precisa que el factor edad guarda una relación con la vulnerabilidad, al

igual que el factor socioeconómico que mantiene una relación positiva con la misma, dichas relaciones dejan en evidencia escenarios de vulnerabilidad distintas que dependen de los efectos de interseccionalidad y estilo de vida y hábitos diferentes, los cuales conllevan a diversos grados de exposición al riesgo.

Bien ahora, referente al segundo objetivo específico, se ha obtenido que la victimización con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 guardan una relación correlativa positiva moderada, por lo que obtuvo del mismo un valor de 0,507 para el coeficiente de Rho Spearman con un valor de 0,000 de significancia lo cual se encuentra por debajo del 5% del margen de error, adicionalmente se indica que los ciudadanos de Iquitos entrevistados consideran que, la victimización se encuentra en un nivel alto en un 65,6%, por otro lado, un 22,7% considera que se encuentra en un nivel regular, y finalmente el 11,7% percibe que se encuentra en un nivel bajo, de lo cual se destaca que los ciudadanos se sienten altamente expuestos a victimización producto de actos delictivos.

En esa misma línea, el Ministerio del Interior (2022), en sus resultados obtenidos precisa que la victimización en los ciudadanos mayores de 15 años se ha ido manteniendo lateral en los últimos años alrededor del 26%, lo cual representa que 1 de cada 4 ciudadanos han sido víctima de algún hecho delictivo, dejando en evidencia que Perú posee un alto nivel de victimización en América Latina, lo cual guarda relación con la presente investigación dado a que gran porcentaje de los ciudadanos de Iquitos encuestados acorde a la realidad que viven día tras día, se sienten altamente expuestos a victimización ante cualquier acto delictivo.

Por otro lado, los resultados obtenidos por Pasapera (2018) en la ciudad de Trujillo en el año 2017, que precisan que, con respecto a la victimización y homicidios, la población percibe que en los últimos años ha aumentado, estando de acuerdo con esta afirmación en un 22,2% y muy de acuerdo en 20,1%, lo cual guarda cierta divergencia con la investigación en estudio, por lo que en la ciudad de Iquitos se manejan índices mayores de percepción de victimización, lo cual es aceptable dado a que el escenario en cada ciudad no es exactamente igual a las demás y otro factor que se suma a ello es el año en el que se tomaron las muestras.

Asimismo, referente al tercer objetivo específico, se obtuvo que el desorden social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudadanía, 2022 poseen una

relación correlativa positiva alta, dado a que se ha obtenido el coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0,746 con una significancia de 0,000 que es menor al 5% del margen de error, se precisa adicionalmente que, de los ciudadanos encuestados de la ciudad de Iquitos consideran que el desorden social se encuentra en un nivel bajo en un 63,3%, lo que denota una sensación de orden social baja, por otro lado, un 29,2% considera que se encuentra en un nivel regular, lo que precisa una sensación de orden social regular, y finalmente el 7,6% percibe que se encuentra en un nivel alto, lo que expresa una sensación de orden social alta, lo cual refleja que los ciudadanos de Iquitos en su mayoría denotan un alto desorden social que requiere ser atendido para sentar las bases de la armonía civil y mejorar la tranquilidad entre los mismos.

En tal sentido, con respecto a los resultados obtenidos por Ortega y Pino (2021) la relación que guarda con la investigación es convergente puesto que obtienen para el desorden social en Ecuador en el año 2019 una correlación positiva de 71.56% con factores de desempleo, desigualdad y otros índices de delincuencia y una significancia con un valor de 0,000 menor al 5% de error, lo cual deja en evidencia una baja satisfacción en la ciudadanía por las cifras y factores mencionados. Igualmente, cabe recalcar la importancia de implementar e invertir en la ciudadanía a fin de generar valor humano mediante fuentes de empleo disminuyendo estos índices que mantienen latente el desorden social y la delincuencia.

En ese sentido, también es concordante con los resultados obtenidos por Tejeda y Palafox en la ciudad de Sonora, que precisan que personas que estén expuestos directamente al desorden social, drogadicción o vandalismo en la familia o seres cercanos, tienen 10% menos probabilidad de mostrar satisfacción con respecto a la seguridad ciudadana. Dejando en evidencia una vez más la necesidad de atender estos temas, brindando ayuda a estas personas y una segunda oportunidad de reincorporarse a la sociedad, como también generar fuentes de empleo para los mismos con el objeto alejarlos del camino de la delincuencia.

Por otra parte, con respecto al cuarto objetivo, se ha obtenido que la desorganización social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 mantienen una relación correlativa positiva alta, por lo que el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido fue 0,741 con una significancia de 0,000

lo cual es inferior al 5% del margen de error, igualmente cabe indicar que los ciudadanos de Iquitos encuestados perciben que la desorganización social se encuentra en nivel regular en un 53,1%, lo cual expresa una organización social regular, mientras que el 36,5% percibe que se encuentra en un nivel bajo, lo que denota una organización social baja y el 10,4% considera que la misma se encuentra en un nivel alto, por lo que perciben que organización social es alta, de lo cual se recalca que no existe una relación óptima entre los ciudadanos y las autoridades para gestionar temas de seguridad ciudadana.

En ese contexto, es concordante con los resultados obtenidos por Tejeda y Palafox en la ciudad de Sonora, que indican con respecto a la organización social que, los ciudadanos que pertenecen a una junta u organización vecinal tienen una probabilidad adicional de 85% de mostrar mayor satisfacción con la seguridad ciudadana en comparación con los que no poseen estos vínculos, dejando en evidencia que el sentimiento de pertenencia y organización alimenta la convivencia pacífica y por ende la seguridad ciudadana.

No obstante, los resultados obtenidos por Vargas (2022), discrepan con la presente investigación, puesto que la población de Carmen de la Legua-Reynoso con respecto a la gestión municipal en materia de seguridad ciudadana se encuentra en un 41,7% muy satisfecha, por otro lado, el 29,2% se encuentra satisfecha, el 25% con satisfacción neutra y apenas el 4,2 insatisfecha. Lo cual refleja distintas realidades, tomando como modelo la gestión de seguridad ciudadana del gobierno local en mención que cuenta con gran aceptación por parte de la población.

Por otro lado, con respecto al quinto objetivo específico, se obtuvo que los efectos individuales y contextuales con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 guardan una relación correlativa positiva alta, dado a que se obtuvo un valor de 0,705 para el coeficiente de Rho de Spearman y una significancia con un valor de 0,000 que es inferior al 5% del margen de error, asimismo se precisa que, en un 59,6% de los ciudadanos de Iquitos perciben que los efectos individuales y contextuales se encuentran en nivel regular, lo cual expresa una sensación de seguridad regular, el 29,4% considera que se encuentra en un nivel bajo, lo cual manifiesta una sensación de seguridad baja y el 10,9% considera que se encuentra en un nivel alto, lo cual indica una sensación de seguridad alta, de lo expuesto se

resalta que apenas un bajo porcentaje de la ciudadanía de Iquitos percibe una buena sensación de seguridad, dejando en evidencia que los demás viven con cierto temor de regular a más.

Asimismo, Kanashiro, Dammert y Hernández (2018), mediante sus resultados obtenidos respalda la presente investigación puesto que precisan que, con respecto a la seguridad ciudadana el aspecto individual intensifica la percepción de inseguridad y posee menos efectos ambiguos con respecto a lo contextual, es decir que, los criterios individuales son más susceptibles a la percepción de riesgo, lo cual refleja de mejor manera la percepción de inseguridad en los ciudadanos, dicho esto no se minimiza el efecto contextual, sino que, muchas veces las condiciones del entorno importan menos cuando el nivel de inseguridad es medido a partir de las características y cualidades de experiencia de exposición al riesgo.

Ahora, referente al sexto objetivo específico, se obtuvo que el temor en las mujeres con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022 mantiene una relación correlativa positiva alta, por lo que se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0,726 y un valor de 0,000 de significancia que se encuentra por debajo del 5% del margen de error, también se precisa que el 85,2% de los ciudadanos encuestados de Iquitos consideran que el temor en las mujeres se encuentra en un nivel bajo, lo cual manifiesta una sensación de tranquilidad en las mujeres baja, por otra parte, el 10,7 % considera que se encuentra en un nivel regular, lo que indica una tranquilidad en las mujeres regular y por último apenas el 4,2% percibe que se encuentra en un nivel alto, lo que denota alta tranquilidad en las mujeres, de lo cual se muestra una gran preocupación por lo que se presenta un alto índice de temor en las mujeres, indicando que las mujeres cada vez se sienten más inseguras en la ciudad de Iquitos, haciendo de la misma un ambiente menos amigable con los ciudadanos.

En ese sentido, lo obtenido por Gómez (2022) guarda relación con la investigación en estudio, puesto que deja evidencia que el nivel de violencia en Picota durante el año 2021 contra la mujer, la Policía Nacional del Perú lo ha categorizado en un 51% como medio, alto en un 25% y bajo en un 24%, lo cual refleja la importancia de reforzar las políticas y disposiciones para salvaguardar la integridad de la mujer y con ello su tranquilidad, buscando minimizar estos índices

que la amenazan.

De igual manera, los resultados obtenidos por Mata (2022), es concordante con la investigación, por lo que evidencia que la percepción femenina de la gestión del gobierno local del distrito de Santa Anita a través de las encuestadas es regular en un 52,1%, por otro lado, el 40,8% lo percibe bajo y apenas el 7,1% percibe que es alta, asimismo, se resalta la necesidad de forjar una gestión más amigable con la mujer con el propósito de lograr un ambiente de buena convivencia y pacífica para ella.

En relación con lo precisado líneas arriba, se precisa que lo obtenido en la investigación mantiene relación con los postulados teóricos de Chinchilla y Vorndrán (2018) que afirman que, los intentos fallidos por resolver el problema de la delincuencia y el crimen en América Latina, conllevó a un giro en la forma de atender al mismo, dándole un enfoque de convivencia pacífica y preventiva, en el que se respete los principios del Estado de derecho asimismo analizar las diversas fuentes de inseguridad y de violencia. El gobierno predominante en la región urge de grandes cambios en lo que respecta la materia de seguridad ciudadana, orientándolo más a una visión sistémica que jurídica. Por su parte, Quintero (2020) precisa que, una manera efectiva y eficaz de satisfacer las demandas actuales, es que se realice acciones institucionales que busquen salvaguardar la integridad de los habitantes, aplicando nuevos modelos con enfoque comunitario, con el fin de promover la participación comunitaria en la reducción de índices delictivos. Asimismo, Valdés, Vega-Vargas y Coluccio (2022) concluyen que los factores de género influyen en cuestión de percepción de seguridad, puesto que las mujeres se sienten más inseguras que los hombres, sin embargo, afirma que, con respecto al factor socioeconómico, a mayores ingresos la percepción de seguridad ciudadana es mayor, respaldándose en que los que tienen menos ingresos están más expuestos a inseguridad por sus vulnerabilidad y exclusión.

Por otro lado, en el ámbito peruano, el Ministerio del Interior (2022), afirma que la victimización es una gran problemática pública a nivel nacional, lo cual afecta en todo el territorio peruano, y dicho factor sirve como un medidor de delito y delincuencia en el país, en tal sentido, esta es definida como el escenario en el cual un individuo se convierte en un sujeto pasivo, llegándose a vulnerar su integridad humana, por lo que precisa lo siguiente: “altos índices de victimización que

amenazan a la ciudadanía. Y lo que busca mediante la implementación del PNMSC 2030 es la reducción de la victimización de un 26,6 en el año 2019, a un 17% en el 2030. Por su parte Asencios (2022) precisa que, en la actualidad es poco accesible tratar temas de seguridad ciudadana, puesto que detecta inestabilidad política en el gobierno de turno, por lo que el peso de abordar estos temas no radica en la normatividad vigente, por lo que todo el progreso en la materia queda inconcluso, pese a ser temas de relevancia y de agenda nacional, como también recomienda realizar seguimiento de la operación y mecanismo con el que se efectúa. Por otro lado, Hernández y Loureiro (2022), precisa que el conocimiento que se tiene sobre la “situación nacional” radica en la comprensión de la capital, lo cual influye negativamente al momento de realizar estudios de criminalidad, dado a que cada región tiene sus propias problemáticas que impactan significativamente, como es el caso de La Libertad y su caso de extorsión, como también el caso narcotráfico en el VRAEM.

Continuando, con respecto a las fortalezas y debilidades de la presente investigación, se precisa que la fortaleza del trabajo de investigación radica en concientizar a las autoridades locales sobre la percepción de la ciudadanía con respecto a la seguridad ciudadana con la recopilación de los datos extraídos del sentir de la población de Iquitos, que se siente muy expuesta ante cualquier hecho delictivo reflejado en los índices y porcentajes expuestos en el desarrollo del presente, amenazando la tranquilidad de la misma, de tal forma que se busque atender los problemas que atenten contra la seguridad ciudadana, para gozar nuevamente de la tranquilidad que existía hace un par de décadas atrás. Como una debilidad del presente trabajo se podría exponer la omisión de algunos otros problemas o índices que afectan a la ciudad de Iquitos, no obstante, se priorizó los temas más latentes que hacen de Iquitos una ciudad vulnerable a la inseguridad ciudadana.

Asimismo, como opinión crítica del tesista, se puede decir lo que señala Kanashiro (2021), la ciudadanía se encuentra apta para la participación comunitaria con el objetivo de hacer frente a la inseguridad, llenando ese vacío que deja el Estado, ya que el temor hacia delincuencia va en demasías, de esta manera se fortaleciera los vínculos entre la ciudadanía y las autoridades si trabajasen de manera conjunta, obteniéndose a futuro resultados fructíferos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, 2022, evidenciando que, si se realiza mejoras e implementa la seguridad ciudadana en Iquitos, los niveles de satisfacción en la ciudadanía aumentarán al verse reflejados resultados efectivos.

Segunda: Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la vulnerabilidad y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, 2022, manifestando acorde a la metodología de trabajo empleada que, si los niveles de sensación de inmunidad ante hechos delictivos aumentan, el nivel de satisfacción en la ciudadanía aumentará moderadamente.

Tercera: Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la victimización y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, 2022, evidenciando acorde a la metodología de trabajo empleada que, si la percepción de victimización disminuye, los niveles de satisfacción en la ciudadanía aumentarán moderadamente.

Cuarta: Se determinó que existe una correlación positiva alta entre el desorden social y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, 2022, dejando en evidencia acorde a la metodología de trabajo empleada que, si la percepción de orden social aumenta, los niveles de satisfacción en la ciudadanía aumentarán.

Quinta: Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la desorganización social y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, 2022, demostrando acorde a la metodología de trabajo empleada que, si la organización social aumenta, los niveles de satisfacción en la ciudadanía aumentarán.

Sexta: Se determinó que existe una correlación positiva alta entre los efectos individuales y contextuales y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, 2022, indicando acorde a la metodología de trabajo empleada que, si los efectos individuales y contextuales aumenta positivamente, los niveles de satisfacción en la ciudadanía aumentarán.

Séptima: Se determinó que existe una correlación positiva alta entre el temor

en las mujeres y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, 2022, precisando acorde a la metodología de trabajo empleada que, si la sensación de tranquilidad en las mujeres aumenta, los niveles de satisfacción en la ciudadanía aumentarán.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al alcalde de turno de la provincia de Maynas, siendo la máxima autoridad política en la localidad de Iquitos y miembro del Comité Provincial de Seguridad Ciudadana precisado en la Ley N° 27933 y su modificatoria en vigencia mediante Decreto Supremo N° 010-2019-IN, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, reforzar los vínculos y gestionar de manera conjunta con los demás miembros del comité fortaleciendo el compromiso con el pueblo y la seguridad ciudadana, para incrementar los niveles de satisfacción en la ciudadanía.

Segunda: Se recomienda a la sub gerencia de seguridad ciudadana del gobierno local de la provincia de Maynas que, mejore los planes estratégicos relacionado con seguridad ciudadana, tanto a nivel provincial como distrital, para atenuar la sensación de vulnerabilidad en la ciudad de Iquitos, trayendo consigo el incremento de la satisfacción en la ciudadanía.

Tercera: Se recomienda a la sub gerencia de seguridad ciudadana del gobierno local de la provincia de Maynas que, optimice e implemente acciones necesarias con la Policía Nacional y organice según mapa de delito y de riesgo para atender hechos delictivos mayores con la intención de prevenirlos mitigando índices de victimización, alineado con los establecido en la normativa supranacional y sectorial, con la intención de incrementar niveles de satisfacción en la ciudadanía.

Cuarta: Se recomienda a la sub gerencia de seguridad ciudadana del gobierno local de la provincia de Maynas que, implemente y organice según mapa de delito y de riesgo el servicio de serenazgo óptimamente para salvaguardar el orden social ante hechos delictivos menores, con la finalidad de acrecentar el grado de satisfacción de los ciudadanos de Iquitos.

Quinta: Se recomienda a la sub gerencia de seguridad ciudadana del gobierno local de la provincia de Maynas que, promueva de manera más activa a la formación de juntas vecinales o controles comunitarios, alineándose a las acciones enmarcadas en materia de seguridad ciudadana a fin de aminorar la desorganización social existente e incrementar la satisfacción de la ciudadanía de Iquitos.

Sexta: Se recomienda a la sub gerencia de seguridad ciudadana del gobierno local de la provincia de Maynas que, de manera articulada con la gerencia de

acondicionamiento territorial de la Entidad, implementar planes para la recuperación de espacios públicos a fin de mitigar los índices delictivos, con la finalidad de aumentar la satisfacción ciudadana.

Séptima: Se recomienda a la división de defensoría del niño, adolescente y mujer de la Entidad del gobierno local de la provincia de Maynas que, gestione eficazmente acciones de sensibilización para la prevención de la violencia contra la mujer, a su vez se recomienda que de manera articulada la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Entidad y la Policía Nacional realicen intervenciones pertinentes en casos puestos en conocimiento de violencia contra la mujer de forma preventiva y asimismo, garantizar durante todo el proceso el respectivo acompañamiento, con la finalidad de disminuir el temor en las mujeres y con ello incrementar los niveles de satisfacción en la ciudad de Iquitos.

REFERENCIAS

- Álvarez A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. (Nota académica). Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Asencios E. (2020). *Impacto de políticas públicas en seguridad ciudadana en el Perú, 2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50283>
- Borjas J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(15), 79-97. Recuperado de: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Cadena P., Rendón R., Aguilar J., Salinas E., de la Cruz F. y Sangermán D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603&lng=es&tlng=es
- Cavero V., Hernández-Vásquez A., Miranda J., Alata P., Alegre M. y Diez-Canseco F. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 39 (1), 83-90. Recuperado de: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9888>
- Caycho T. (2017). Intervalos de Confianza para el coeficiente alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Acta pediátrica de México*, 38(4), 291-292. Recuperado de: <https://doi.org/10.18233/apm38no4pp291-2941440>
- Chinchilla L. y Vorndran D. (2018). Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe: desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos 10 años. *Informe del programa de Estado de Derecho Peter D. Bell y el Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Seguridad-ciudadana-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

- Congreso de la República (1993, 29 de diciembre). *Constitución Política del Perú*.
El _____ Peruano.
<https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion-noviembre2022.pdf>
- Congreso de la República (2003, 12 de febrero). *Ley N° 27933. Normas Legales*.
El _____ Peruano.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27933.pdf>
- Corona J. (2021). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1),87-88.
Recuperado _____ de:
<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/2977>
- Cunya E., Furlong W. y Carnero S. (2022). Estrategias para la seguridad ciudadana: caso de estudio. *FIPCAEC (Edición 31)*, 7 (1), 366-392. Recuperado de:
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/527/929>
- Defensoría del Pueblo (2022). *Seguridad ciudadana*. Portal de Transparencia.
Consultado el 3 de setiembre de 2022.
https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/seguridad-ciudadana/
- Febres R. y Mercado M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de la facultad de Medicina Humana*, 20 (3), 397-403.
Recuperado de: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Gabriel J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8 (2), 155-156.
Recuperado _____ de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es
- Gomez A. (2022). *Atención en denuncias y violencia contra la mujer en la Policía Nacional Perú, Picota - 2021* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
Repositorio Institucional UCV. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/91184>
- Guerrero K., Conde J., Vera M. y Dávila Y. (2022). Recursos públicos para la seguridad ciudadana en Portoviejo-Ecuador. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24 (2), 235-255. Recuperado de:
www.doi.org/10.36390/telos242.03

- Hernández R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education; Interamericana editores. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández S. y Duana D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9 (17), 51-53. Recuperado de: <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández W. y Loureiro R. (2022). Seguridad Ciudadana. *Balance de Investigación 2016-2021 y Agenda de Investigación 2021-2026*. Recuperado de: https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2022/07/balance_y_agenda_de_investigacion_2022_web.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). Loreto: Resultados definitivos Tomo III. *Resultados definitivos de los censos nacionales 2017: Loreto*, 2147-3144. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1561/
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). Denuncias por comisión de delitos. *Estadísticas de Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia, enero-marzo 2022*, 3-4. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3305393/boletin-seguridad-ciudadana.%20Ene-Mar2022.pdf.pdf>
- Instituto Nacional para Sordos (2022). Introducción. *Informe percepción de satisfacción de los ciudadanos (II Trimestre 2022)*. Recuperado de: <https://www.insor.gov.co/home/descargar/INFORME-PERCEPCION-DE-SATISFACCION-DE-LOS-CIUDADANOS-TRIMESTRE-II-2022.pdf>
- Kanashiro L. (2020). Entre el miedo y la ira. Prácticas de seguridad en los sectores de menores recursos en Lima, Perú. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 66 (241), 317-345. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2020.241.69997>
- Kanashiro L., Dammert L. y Hernández W. (2018). Percepción de inseguridad:

- determinantes y narrativas. *Proyectos de investigación 2018*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/8156>
- La Región (2022, 5 de mayo). *El incremento de la delincuencia en Iquitos es brutal*. Consultado el 3 de setiembre de 2022. <https://diariolaregion.com/web/el-incremento-de-la-delincuencia-en-iquitos-es-brutal/>
- Leiva A. y Ramírez A. (2021). Efectos de la inseguridad Ciudadana en el bienestar de la población. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (3), 3341-3352. Recuperado de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.535
- Lizcano F. (2012). Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo. *Polis (Santiago)*, 11 (32), 269-304. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682012000200014>
- Medina J., Ábrego D. y Echevarría O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50 (127). Recuperado de: <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Ministerio del Interior (2003, 7 de octubre). *Decreto Supremo N° 012-2003-IN. Normas Legales. El Peruano*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/61F09B3D85DA54B605257ABB0069EC00/\\$FILE/D_S_012_2003_IN.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/61F09B3D85DA54B605257ABB0069EC00/$FILE/D_S_012_2003_IN.pdf)
- Ministerio del Interior (2022). *Aprueban la primera Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030*. Plataforma digital única del Estado Peruano. Consultado el 20 de octubre de 2022. <https://www.gob.pe/institucion/mininter/noticias/625982-aprueban-la-primera-politica-nacional-multisectorial-de-seguridad-ciudadana-al-2030>
- Ministerio del Interior (2014, 4 de diciembre). *Decreto Supremo N.° 011-2014-IN. Normas Legales. El Peruano*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396872/D.S._N__011-2014-IN.pdf?v=1571677566
- Ministerio del Interior (2019, 9 de mayo). *Decreto Supremo N° 010-2019-IN. Normas Legales. El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-27-decreto-supremo-n-010-2019-in-1767721-4>

- Ministerio del Interior (2022, 22 de junio). *Decreto Supremo N° 006-2022-IN. Normas Legales. El Peruano*.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-multisector-decreto-supremo-n-006-2022-in-2079733-1>
- Montero J. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y sociedad*, 25 (58), 203-238. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252013000300007&lng=es&nrm=iso
- Ortega K. y Pino S. (2021). Impacto social y económico de los factores de riesgo que afectan la seguridad ciudadana en Ecuador. *Revista Espacios*, 42 (21), 52-70. Recuperado de: www.doi.org/10.48082/espacios-a21v42n21p04
- Osada J. (2016). Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término correcto?. *Revista médica de Chile*, 14(1), 81-82. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000901383>
- Otzen T. y Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pasapera E. (2018). *Plan de Seguridad Ciudadana y su Impacto en la Satisfacción de los Habitantes de Trujillo, 2017* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11813>
- Presidencia del Consejo de ministros (2019). Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2014). ¿Qué es la seguridad ciudadana?. *Sinopsis: Seguridad ciudadana*. Recuperado de: <https://www.undp.org/es/publications/sinopsis-seguridad-ciudadana#>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2020). *Análisis sobre innovación en seguridad ciudadana y derechos humanos en América Latina y el Caribe: Una perspectiva desde las políticas públicas y la gestión*

- institucional*. Diseño Editorial: Fernando Muñoz. Recuperado de: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/latinamerica/undp-rblac-es-Analisis-innovacion-seguridad-ciudadana-derechos-humanos-VF.pdf>
- Quintero S. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. *Revista Científica General José María Córdova*, 18 (29), 5-24. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.561>
- Quispe A., Pinto D., Huamán M., Bueno G. y Valle A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1), 78-83. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>
- Sánchez F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. Recuperado de: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez M., Fernández M. y Díaz J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica Uisrael*, 8 (1), 113-128. Recuperado de: <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Soler S. y Soler L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es
- Tejeda G., Palafox C. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora. *región y sociedad*. 33(), 1-29. Recuperado de: <https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1438>
- Valdés G., Vega-Vargas J. y Coluccio G. (2022). Estudio descriptivo de las fuentes de heterogeneidad en la percepción ciudadana de seguridad y justicia en el norte de Chile. *Revista Interciencia*, 47 (3), 75-83. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/339/33970833005/33970833005.pdf>
- Vargas J. (2022). *Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021* [tesis de maestría,

Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/81057>

Velandia F., Ardón N. y Jara M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista gerencia y salud*, 6 (13), 139-168. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008

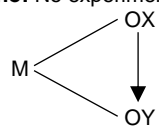
Ventura J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43 (3), 648-649. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21453378014>

Zevallos N. y Mujica J. (2016). Seguridad ciudadana. Recuperado de:
https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/seguridad-ciudadana_.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | |
|--|--|--|---|--|
| TÍTULO: Seguridad Ciudadana y Satisfacción de la Ciudadanía en la Ciudad de Iquitos, 2022 | | | | |
| AUTOR: Jesús Alfredo Guerra Torres | | | | |
| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables e Indicadores | |
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variable 1: Seguridad ciudadana | |
| ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022? | Determinar la relación existente entre la satisfacción de la ciudadanía y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Iquitos, 2022 | La seguridad ciudadana guarda relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. | Está definida por la protección de la vida, de su integridad, como también del patrimonio de las personas con respecto a los riesgos y amenazas que puedan vulnerar los mismos, por lo tanto, esta conceptualización conlleva a la convivencia pacífica y cuenta con una idea teórica basada en el estado de seguridad (Zevallos y Mujica, 2016). | |
| | | | Dimensiones | Indicadores |
| | | | | Ítems |
| | | | | Escala de valores |
| | | | | Niveles o rangos |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Especificas | Vulnerabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Género • Nivel socioeconómico |
| a) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y la vulnerabilidad con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022? | a) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la vulnerabilidad con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. | a) La seguridad ciudadana y la vulnerabilidad guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. | Victimización | <ul style="list-style-type: none"> • Robos y asaltos • Violencia con armas • Homicidios |
| b) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y la victimización con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022? | b) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la victimización con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. | b) La seguridad ciudadana y la victimización guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. | Desorden Social | <ul style="list-style-type: none"> • Sensación de seguridad en los últimos 12 meses • Sensación de seguridad en el día • Sensación de seguridad en la noche |
| c) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y el desorden social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022? | c) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y el desorden social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. | c) La seguridad ciudadana y el desorden social guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. | Desorganización social | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión • Inversión • Control comunitario |
| d) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y la desorganización social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022? | d) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la desorganización social con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. | d) La seguridad ciudadana y la desorganización social guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. | Efectos individuales y contextuales | <ul style="list-style-type: none"> • Violencia focalizada • Origen de ciudadanos • Antecedentes de ciudadanos |
| e) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales con la | e) Determinar la relación | e) La seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales guardan relación con la | El temor en las mujeres | <ul style="list-style-type: none"> • Abuso sexual • Intimidación sexual • Acoso sexual |
| | | | Variable 2: Satisfacción de la ciudadanía | |
| | | | Está definida por la apreciación que los ciudadanos hacen sobre el nivel de servicio recibido por parte de una entidad pública (PCM, 2019). | |
| | | | Dimensiones | Indicadores |
| | | | | Ítems |
| | | | | Escalade valores |
| | | | | Niveles o rangos |
| | | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Atención |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|-------|--|--------------------|--|
| <p>satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022? f) ¿Existe relación entre la seguridad ciudadana y el temor en las mujeres con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022?</p> | <p>entre la seguridad ciudadana y los efectos individuales y contextuales con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. f) Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y el temor en las mujeres con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.</p> | <p>satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022. f) La seguridad ciudadana y el temor en las mujeres guardan relación con la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de procedimientos • Disponibilidad • Factibilidad | | Desacuerdo total (1) | Inadecuado (17-38) | |
| | | | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en la atención • Rapidez en los procedimientos • Rapidez en la solución | 5-7 | Desacuerdo (2) | Regular (39-60) | |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Capacidad de atención • Absolución de dudas y/o consultas | 8-10 | No sabe / No opina (3) | Adecuado (61-81) | |
| | | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Interés • Fácil entendimiento | 11-13 | De acuerdo (4) | | |
| | | | Aspectos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Material informativo • Experiencia • Equipamiento | 14-17 | De acuerdo totalmente (5) | | |
| Diseño de Investigación | | Población y Muestra | Técnicas e Instrumentos | | | Método de Análisis de Datos | | |
| <p>Tipo: Básico con enfoque cuantitativo Diseño: No experimental con corte transversal</p>  <p>Donde: M: Muestra OX: Valor de la variable uno: Seguridad Ciudadana OY: Valor de la variable dos: Satisfacción de la Ciudadanía J: Correlación Nivel: Descriptivo Correlacional Método: Hipotético - Deductivo</p> | | <p>Población: 249 275 habitantes mayores de edad del área urbana de la ciudad de Iquitos, al 30 de junio de 2017, según último Censo Nacional (2017) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).</p> <p>Muestra: 384 habitantes con mayoría de edad del área urbana de la ciudad de Iquitos.</p> <p>Muestreo: No probabilístico aleatorio simple.</p> | <p>Variable 1: Seguridad ciudadana Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de escala Autoría: Jesús Alfredo Guerra Torres</p> <p>Variable 2: Satisfacción de la ciudadanía Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de escala Autoría: Jesús Alfredo Guerra Torres</p> | | | <p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencia.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman.</p> | | |

Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|--|---|-------------------------------------|--|--------------------|
| Variable 1 Seguridad Ciudadana | Se refiere a la protección de la vida, de su integridad, como también del patrimonio de las personas con respecto a los riesgos y amenazas que puedan vulnerar los mismos, por lo tanto, esta conceptualización conlleva a la convivencia pacífica y cuenta con una idea teórica basada en el estado de seguridad (Zevallos y Mujica, 2016). | Analiza la noción referente a seguridad ciudadana, mediante una encuesta de las dimensiones de vulnerabilidad, victimización, desorden social, desorganización social, efectos individuales y contextuales y el temor en las mujeres. | Vulnerabilidad | Edad Género Nivel socioeconómico | Ordinal |
| | | | Victimización | Robos y asaltos Violencia con armas Homicidios | Ordinal |
| | | | Desorden social | Sensación de seguridad en los últimos 12 meses Sensación de seguridad en el día Sensación de seguridad en la noche | Ordinal |
| | | | Desorganización social | Gestión Inversión Control comunitario | Ordinal |
| | | | Efectos individuales y contextuales | Violencia focalizada Origen de ciudadanos Antecedentes de ciudadanos | Ordinal |
| | | | Temor en las mujeres | Abuso sexual Intimidación sexual Acoso sexual | Ordinal |
| Variable 2 Satisfacción de la ciudadanía | Hace referencia a la apreciación que los ciudadanos hacen sobre el nivel de servicio recibido por parte de una entidad pública (PCM, 2019). | Analiza la noción referente a la satisfacción de la ciudadanía, mediante una encuesta de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. | Fiabilidad | Calidad de atención Cumplimiento de procedimientos Disponibilidad | Ordinal |
| | | | Capacidad de respuesta | Rapidez en la atención Rapidez en los procedimientos Rapidez en la solución | Ordinal |
| | | | Seguridad | Privacidad Capacidad de atención Absolución de dudas y/o consultas | Ordinal |
| | | | Empatía | Amabilidad Interés Fácil entendimiento | Ordinal |
| | | | Aspectos tangibles | Material informativo Experiencia Equipamiento | Ordinal |

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO “SEGURIDAD CIUDADANA”

Estimado ciudadano de Iquitos, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable "Seguridad Ciudadana", se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones:

1. Desacuerdo total
2. Desacuerdo
3. No sabe / No opina
4. De acuerdo
5. De acuerdo totalmente

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Analizar la relación que existe entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo: a) Masculino b) Femenino
Edad:

| SEGURIDAD CIUDADANA | | | | | | |
|---------------------|---|-----------------------|---|---|---|---|
| Nº | DIMENSIONES | OPCIONES DE RESPUESTA | | | | |
| VULNERABILIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos menores de edad son menos vulnerables que los mayores de edad a los actos delictivos? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que los ciudadanos(as) de Iquitos mujeres son menos vulnerables que los varones a los actos delictivos? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos con mayor solvencia económica son menos vulnerables que los de menor solvencia económica a los actos delictivos? | | | | | |
| VICTIMIZACIÓN | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a robos y asaltos en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a la violencia con armas en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a homicidios en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| DESORDEN SOCIAL | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Considera usted que su sensación de seguridad aumentó durante estos últimos 12 meses? | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 8 | ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo(a) en durante el día? | | | | | |
| 9 | ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo(a) en durante la noche? | | | | | |
| DESORGANIZACIÓN SOCIAL | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Considera usted que las autoridades gestionan el tema de seguridad con los ciudadanos de Iquitos? | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que las autoridades invierten en la ciudadanía de Iquitos para resguardar la seguridad ciudadana? | | | | | |
| 12 | ¿Considera usted la necesidad de formar control policial comunitario en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| EFFECTOS INDIVIDUALES Y CONTEXTUALES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Considera usted la existencia de lugares con violencia focalizadas en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 14 | ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar su lugar de residencia u origen de los mismos? | | | | | |
| 15 | ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar sus antecedentes de los mismos? | | | | | |
| TEMOR EN LAS MUJERES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de abuso sexual en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 17 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de intimidación sexual (chantajes, amenazas, etc) en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 18 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de acoso sexual en la ciudad de Iquitos? | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA”

Estimado ciudadano de Iquitos, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable "Satisfacción de la Ciudadanía", se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones:

1. Desacuerdo total
2. Desacuerdo
3. No sabe / No opina
4. De acuerdo
5. De acuerdo totalmente

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Analizar la relación que existe entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo: a) Masculino b) Femenino
 Edad:

| SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA | | | | | | |
|-------------------------------|--|-----------------------|---|---|---|---|
| Nº | DIMENSIONES | OPCIONES DE RESPUESTA | | | | |
| FIABILIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera usted que recibe una buena atención al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que se respeta los procedimientos al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que al denunciar actos delictivos a la policía existe disponibilidad permanente en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted confiable el servicio recibido al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Considera usted que la policía lo atiende con rapidez al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que los procedimientos son efectuados con rapidez al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que las autoridades solucionan con rapidez los actos delictivos denunciados a la policía en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| SEGURIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Considera usted que se respeta la privacidad de un denunciante de hechos delictivos en la policía en la ciudad de Iquitos? | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 9 | ¿Considera usted que existe capacidad suficiente en la policía para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 10 | ¿Considera usted que toda duda o consulta adicional existente al denunciar hechos delictivos a la policía son respondidos en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| EMPATÍA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Considera usted que la policía actúa con amabilidad al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 12 | ¿Considera usted que la policía muestra interés al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 13 | ¿Considera usted que recibe una buena orientación al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| ASPECTOS TANGIBLES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Considera usted que existe suficiente material de orientación para denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que la experiencia al denunciar actos delictivos a la policía es buena en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 16 | ¿Considera usted que el personal de la policía está capacitado para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | | | | | |
| 17 | ¿Considera usted que el Estado cuenta con el equipamiento necesario para tratar la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos? | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: Validación de los instrumentos (Juicio de expertos)



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

| SEGURIDAD CIUDADANA | | | | | | | | |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| Nº | DIMENSIONES | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| VULNERABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos menores de edad son menos vulnerables que los mayores de edad a los actos delictivos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera usted que los ciudadanos(as) de Iquitos mujeres son menos vulnerables que los varones a los actos delictivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos con mayor solvencia económica son menos vulnerables que los de menor solvencia económica a los actos delictivos? | X | | X | | X | | |
| VICTIMIZACIÓN | | | | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a robos y asaltos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a la violencia con armas en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a homicidios en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| DESORDEN SOCIAL | | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que su sensación de seguridad aumentó durante estos últimos 12 meses? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo(a) en durante el día? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo(a) en durante la noche? | X | | X | | X | | |
| DESORGANIZACIÓN SOCIAL | | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera usted que las autoridades gestionan el tema de seguridad con los ciudadanos de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera usted que las autoridades invierten en la ciudadanía de Iquitos para resguardar la seguridad ciudadana? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera usted la necesidad de formar control policial comunitario en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| EFECTOS INDIVIDUALES Y CONTEXTUALES | | | | | | | | |
| 13 | ¿Considera usted la existencia de lugares con violencia focalizadas en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar su lugar de residencia u origen de los mismos? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar sus antecedentes de los mismos? | X | | X | | X | | |
| TEMOR EN LAS MUJERES | | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de abuso sexual en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de intimidación sexual (chantajes, amenazas, etc) en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de acoso sexual en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Jorge Luis Arrué Flores **DNI:** 41578572

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

05 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

| SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| Nº | DIMENSIONES | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que recibe una buena atención al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera usted que se respeta los procedimientos al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera usted que al denunciar actos delictivos a la policía existe disponibilidad permanente en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera usted confiable el servicio recibido al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que la policía lo atiende con rapidez al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera usted que los procedimientos son efectuados con rapidez al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera usted que las autoridades solucionan con rapidez los actos delictivos denunciados a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera usted que se respeta la privacidad de un denunciante de hechos delictivos en la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera usted que existe capacidad suficiente en la policía para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera usted que toda duda o consulta adicional existente al denunciar hechos delictivos a la policía son respondidos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| EMPATÍA | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que la policía actúa con amabilidad al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera usted que la policía muestra interés al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera usted que recibe una buena orientación al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 14 | ¿Considera usted que existe suficiente material de orientación para denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera usted que la experiencia al denunciar actos delictivos a la policía es buena en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera usted que el personal de la policía está capacitado para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera usted que el Estado cuenta con el equipamiento necesario para tratar la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Jorge Luis Arrué Flores **DNI:** 41578572

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

05 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

| SEGURIDAD CIUDADANA | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| N° | DIMENSIONES | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| VULNERABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos menores de edad son menos vulnerables que los mayores de edad a los actos delictivos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera usted que los ciudadanos(as) de Iquitos mujeres son menos vulnerables que los varones a los actos delictivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos con mayor solvencia económica son menos vulnerables que los de menor solvencia económica a los actos delictivos? | X | | X | | X | | |
| VICTIMIZACIÓN | | | | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a robos y asaltos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a la violencia con armas en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a homicidios en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| DESORDEN SOCIAL | | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que su sensación de seguridad aumentó durante estos últimos 12 meses? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo(a) en durante el día? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo(a) en durante la noche? | X | | X | | X | | |
| DESORGANIZACIÓN SOCIAL | | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera usted que las autoridades gestionan el tema de seguridad con los ciudadanos de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera usted que las autoridades invierten en la ciudadanía de Iquitos para resguardar la seguridad ciudadana? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera usted la necesidad de formar control policial comunitario en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| EFFECTOS INDIVIDUALES Y CONTEXTUALES | | | | | | | | |
| 13 | ¿Considera usted la existencia de lugares con violencia focalizadas en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar su lugar de residencia u origen de los mismos? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar sus antecedentes de los mismos? | X | | X | | X | | |
| TEMOR EN LAS MUJERES | | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de abuso sexual en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de intimidación sexual (chantajes, amenazas, etc) en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de acoso sexual en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Carlos Ramírez Cerván **DNI:** 40323742

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

05 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

| SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| Nº | DIMENSIONES | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que recibe una buena atención al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera usted que se respeta los procedimientos al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera usted que al denunciar actos delictivos a la policía existe disponibilidad permanente en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera usted confiable el servicio recibido al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que la policía lo atiende con rapidez al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera usted que los procedimientos son efectuados con rapidez al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera usted que las autoridades solucionan con rapidez los actos delictivos denunciados a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera usted que se respeta la privacidad de un denunciante de hechos delictivos en la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera usted que existe capacidad suficiente en la policía para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera usted que toda duda o consulta adicional existente al denunciar hechos delictivos a la policía son respondidos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| EMPATÍA | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que la policía actúa con amabilidad al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera usted que la policía muestra interés al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera usted que recibe una buena orientación al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 14 | ¿Considera usted que existe suficiente material de orientación para denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera usted que la experiencia al denunciar actos delictivos a la policía es buena en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera usted que el personal de la policía está capacitado para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera usted que el Estado cuenta con el equipamiento necesario para tratar la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Juan Carlos Ramírez Cerván **DNI:** 40323742

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

05 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

| SEGURIDAD CIUDADANA | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| Nº | DIMENSIONES | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| VULNERABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos menores de edad son menos vulnerables que los mayores de edad a los actos delictivos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera usted que los ciudadanos(as) de Iquitos mujeres son menos vulnerables que los varones a los actos delictivos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos con mayor solvencia económica son menos vulnerables que los de menor solvencia económica a los actos delictivos? | X | | X | | X | | |
| VICTIMIZACIÓN | | | | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a robos y asaltos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a la violencia con armas en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a homicidios en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| DESORDEN SOCIAL | | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que su sensación de seguridad aumentó durante estos últimos 12 meses? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo(a) en durante el día? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo(a) en durante la noche? | X | | X | | X | | |
| DESORGANIZACIÓN SOCIAL | | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera usted que las autoridades gestionan el tema de seguridad con los ciudadanos de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera usted que las autoridades invierten en la ciudadanía de Iquitos para resguardar la seguridad ciudadana? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera usted la necesidad de formar control policial comunitario en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| EFFECTOS INDIVIDUALES Y CONTEXTUALES | | | | | | | | |
| 13 | ¿Considera usted la existencia de lugares con violencia focalizadas en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar su lugar de residencia u origen de los mismos? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar sus antecedentes de los mismos? | X | | X | | X | | |
| TEMOR EN LAS MUJERES | | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de abuso sexual en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de intimidación sexual (chantajes, amenazas, etc) en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de acoso sexual en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Américo Navor Gómez Barrera **DNI:** 40037943

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

05 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

| SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| Nº | DIMENSIONES | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que recibe una buena atención al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera usted que se respeta los procedimientos al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera usted que al denunciar actos delictivos a la policía existe disponibilidad permanente en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera usted confiable el servicio recibido al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que la policía lo atiende con rapidez al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera usted que los procedimientos son efectuados con rapidez al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera usted que las autoridades solucionan con rapidez los actos delictivos denunciados a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera usted que se respeta la privacidad de un denunciante de hechos delictivos en la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera usted que existe capacidad suficiente en la policía para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera usted que toda duda o consulta adicional existente al denunciar hechos delictivos a la policía son respondidos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| EMPATÍA | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que la policía actúa con amabilidad al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera usted que la policía muestra interés al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera usted que recibe una buena orientación al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 14 | ¿Considera usted que existe suficiente material de orientación para denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera usted que la experiencia al denunciar actos delictivos a la policía es buena en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera usted que el personal de la policía está capacitado para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera usted que el Estado cuenta con el equipamiento necesario para tratar la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Américo Navor Gómez Barrera **DNI:** 40037943

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

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

05 de octubre del 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by several cursive letters, is written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

Para desarrollar el presente anexo, se está considerando el lineamiento base precisado por de George y Mallery (2003), quienes hacen las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Cuadro 1.

Escala de interpretación del Alfa de Cronbach

| Escala | Significado |
|------------------------------------|--------------|
| Coeficiente alfa de Cronbach > 0,9 | Excelente |
| Coeficiente alfa de Cronbach > 0,8 | Bueno |
| Coeficiente alfa de Cronbach > 0,7 | Aceptable |
| Coeficiente alfa de Cronbach > 0,6 | Cuestionable |
| Coeficiente alfa de Cronbach > 0,5 | Pobre |
| Coeficiente alfa de Cronbach < 0,5 | Inaceptable |

Fuente: George y Mallery (2003)

De esta manera, se precisa los resultados obtenidos de cada variable de la presente investigación:

VARIABLE 01: SEGURIDAD CIUDADANA

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,770 | 18 |

Con respecto a la variable Seguridad Ciudadana se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,770, y revisando el cuadro 1, el resultado obtenido se constituye como aceptable y por ende es aplicable a la muestra determinada. A continuación, se procede con el detalle de los resultados obtenidos individualmente por cada pregunta del cuestionario en estudio:

Estadísticas de total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---|--|---|--------------------------------------|--|
| 1.- ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos menores de edad son menos vulnerables que los mayores de edad a los actos delictivos? | 44,800 | 52,607 | 0,601 | 0,737 |
| 2.- ¿Considera usted que los ciudadanos(as) de Iquitos mujeres son menos vulnerables que los varones a los actos delictivos? | 44,750 | 53,712 | 0,464 | 0,750 |
| 3.- ¿Considera usted que los ciudadanos de Iquitos con mayor solvencia económica son menos vulnerables que los de menor solvencia económica a los actos delictivos? | 44,930 | 55,180 | 0,435 | 0,753 |
| 4.- ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a robos y asaltos en la ciudad de Iquitos? | 43,050 | 63,386 | 0,010 | 0,781 |
| 5.- ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a la violencia con armas en la ciudad de Iquitos? | 43,090 | 62,677 | 0,062 | 0,778 |
| 6.- ¿Considera usted que se encuentra constantemente expuesto a homicidios en la ciudad de Iquitos? | 43,530 | 63,402 | 0,007 | 0,782 |
| 7.- ¿Considera usted que su sensación de seguridad aumentó durante estos últimos 12 meses? | 44,730 | 56,646 | 0,312 | 0,765 |
| 8.- ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo (a) en durante el día? | 44,930 | 55,921 | 0,515 | 0,747 |
| 9.- ¿Se siente seguro(a) entre las calles de Iquitos cuando se encuentra solo (a) en durante la noche? | 45,290 | 56,210 | 0,548 | 0,746 |
| 10.- ¿Considera usted que las autoridades gestionan el tema de seguridad con los ciudadanos de Iquitos? | 45,180 | 56,744 | 0,499 | 0,750 |
| 11.- ¿Considera usted que las autoridades invierten en la ciudadanía de Iquitos para resguardar la seguridad ciudadana? | 45,310 | 57,032 | 0,478 | 0,751 |
| 12.- ¿Considera usted la necesidad de formar control policial comunitario en la ciudad de Iquitos? | 43,180 | 64,966 | -0,105 | 0,788 |
| 13.- ¿Considera usted la existencia de lugares con violencia focalizadas en la ciudad de Iquitos? | 43,380 | 62,574 | 0,041 | 0,783 |

| | | | | |
|--|--------|--------|-------|-------|
| 14.- ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar su lugar de residencia u origen de los mismos? | 44,910 | 58,158 | 0,370 | 0,758 |
| 15.- ¿Se siente a salvo entre los ciudadanos de Iquitos sin importar sus antecedentes de los mismos? | 45,020 | 55,870 | 0,570 | 0,745 |
| 16.- ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de abuso sexual en la ciudad de Iquitos? | 45,220 | 56,285 | 0,482 | 0,750 |
| 17.- ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de intimidación sexual (chantajes, amenazas, etc) en la ciudad de Iquitos? | 45,160 | 55,806 | 0,536 | 0,746 |
| 18.- ¿Considera usted que las mujeres se encuentran a salvo de acoso sexual en la ciudad de Iquitos? | 45,330 | 58,335 | 0,424 | 0,756 |

VARIABLE 02: SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,953 | 17 |

Con respecto a la variable Satisfacción de la ciudadanía se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,953, y revisando el cuadro 1, el resultado obtenido se constituye como excelente y por ende es aplicable a la muestra determinada, A continuación, se procede con el detalle de los resultados obtenidos individualmente por cada pregunta del cuestionario en estudio:

Estadísticas de total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---|--|---|--------------------------------------|--|
| 1. ¿Considera usted que recibe una buena atención al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | 33,490 | 101,329 | 0,635 | 0,952 |
| 2. ¿Considera usted que se respeta los procedimientos al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | 33,450 | 104,586 | 0,491 | 0,954 |

| | | | | |
|--|--------|---------|-------|-------|
| 3. ¿Considera usted que al denunciar actos delictivos a la policía existe disponibilidad permanente en la ciudad de Iquitos? | 33,560 | 100,880 | 0,790 | 0,949 |
| 4. ¿Considera usted confiable el servicio recibido al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | 33,470 | 100,661 | 0,726 | 0,950 |
| 5. ¿Considera usted que la policía lo atiende con rapidez al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | 33,640 | 99,976 | 0,800 | 0,949 |
| 6. ¿Considera usted que los procedimientos son efectuados con rapidez al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | 33,710 | 101,766 | 0,835 | 0,949 |
| 7. ¿Considera usted que las autoridades solucionan con rapidez los actos delictivos denunciados a la policía en la ciudad de Iquitos? | 33,710 | 101,914 | 0,824 | 0,949 |
| 8. ¿Considera usted que se respeta la privacidad de un denunciante de hechos delictivos en la policía en la ciudad de Iquitos? | 33,450 | 101,290 | 0,722 | 0,950 |
| 9. ¿Considera usted que existe capacidad suficiente en la policía para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | 33,510 | 99,403 | 0,703 | 0,951 |
| 10. ¿Considera usted que toda duda o consulta adicional existente al denunciar hechos delictivos a la policía son respondidos en la ciudad de Iquitos? | 33,310 | 99,514 | 0,760 | 0,949 |
| 11. ¿Considera usted que la policía actúa con amabilidad al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | 33,380 | 98,759 | 0,767 | 0,949 |
| 12. ¿Considera usted que la policía muestra interés al denunciar actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | 33,490 | 99,366 | 0,795 | 0,949 |
| 13. ¿Considera usted que recibe una buena orientación al denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | 33,330 | 100,446 | 0,774 | 0,949 |
| 14. ¿Considera usted que existe suficiente material de orientación para denunciar actos delictivos a la policía en la ciudad de Iquitos? | 33,450 | 101,549 | 0,729 | 0,950 |
| 15. ¿Considera usted que la experiencia al denunciar actos delictivos a la policía es buena en la ciudad de Iquitos? | 33,440 | 102,102 | 0,587 | 0,953 |
| 16. ¿Considera usted que el personal de la policía está capacitado para atender los actos delictivos en la ciudad de Iquitos? | 33,440 | 101,251 | 0,740 | 0,950 |
| 17. ¿Considera usted que el Estado cuenta con el equipamiento necesario para tratar la seguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos? | 33,470 | 98,958 | 0,684 | 0,951 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Seguridad ciudadana y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos, 2022", cuyo autor es GUERRA TORRES JESUS ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 08 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID: 0000-0002-6569-0634 | Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 08-01-2023 10:40:50 |

Código documento Trilce: TRI - 0513533