



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los  
usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022**

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

**AUTORA:**

Francia Meza, Martha (orcid.org/0000-0003-1403-6728)

**ASESOR:**

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

**CO-ASESORA:**

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 Dios por darme la posibilidad de concretar este proceso de aprendizaje para alcanzar el grado de maestra en gestión pública.

A mis familiares por ser apoyo constante en este proceso, sin su ayuda no habría sido posible concretar este sueño.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por darme la posibilidad de llevar el presente programa de maestría.

A los docentes que formaron parte de mi proceso de aprendizaje, puesto que sus conocimientos me permitieron mejorar mis habilidades y destrezas profesionales.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de Contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	54

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad por Kolmogorov – Smirnov de las variables de investigación.	22
Tabla 2. Tabla de frecuencia de la variable percepción de la seguridad ciudadana y la variable satisfacción de los usuarios del distrito de Comas.	23
Tabla 3. Tabla de frecuencia de la dimensión actores de riesgo y la variable satisfacción de los usuarios del distrito de Comas.	25
Tabla 4. Tabla de frecuencia de la dimensión contexto urbano y la variable satisfacción de los usuarios del distrito de Comas.	27
Tabla 5. Tabla de frecuencia de la dimensión eficiencia institucional y la variable satisfacción de los usuarios del distrito de Comas.	38
Tabla 6. Significancia y correlación entre percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios.	31
Tabla 7. Significancia y correlación entre actores de riesgo y satisfacción de los usuarios.	33
Tabla 8. Significancia y correlación entre contexto urbano y satisfacción de los usuarios.	34
Tabla 9. Significancia y correlación entre eficiencia institucional y satisfacción de los usuarios.	35

## Resumen

Esta investigación ha tenido como objetivo central determinar cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas en Lima durante el año 2022, asimismo contó con un tipo de investigación básica, de igual forma un diseño no experimental, de similar manera un enfoque cuantitativo y un corte correlacional, por su parte respecto a la población estuvo constituida por 586 914 habitantes que radican en el distrito de Comas, con una muestra de 384 encuestados, asimismo se ha empleado como técnica de recolección a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados han evidenciado la presencia de una correlación positiva baja entre la percepción de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los usuarios, puesto que se obtuvo un valor p de 0,000; así como un Rho de Spearman de 0,275. Concluyendo que existe relación positiva baja entre la percepción de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Comas, Lima durante el año 2022, por lo que en la medida que se tome cartas en el asunto y se mejore los planes y políticas de seguridad ciudadana, esto repercutirá en la satisfacción que los usuarios perciben.

**Palabras clave:** Percepción, seguridad ciudadana, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

This research has had as its central objective to determine how the perception of citizen security is related to the satisfaction of the users of the Comas district in Lima during the year 2022, it also had a type of basic research, in the same way a non-experimental design , in a similar way a quantitative approach and a correlational cut, for its part with respect to the population was constituted by 586 914 inhabitants who reside in the district of Comas, with a sample of 384 respondents, it has also been used as a collection technique to the survey and as an instrument the questionnaire. The results have evidenced the presence of a low positive correlation between the perception of citizen security and user satisfaction, since a p value of 0.000 was obtained; as well as a Spearman's Rho of 0.275. Concluding that there is a low positive relationship between the perception of citizen security and the satisfaction of users in the district of Comas, Lima during the year 2022, so that to the extent that action is taken on the matter and the plans and citizen security policies, this will affect the satisfaction that users perceive.

**Keywords:** Perception, citizen security, user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, hacer referencia a la calidad con la que cuentan los servicios brindados por las entidades estatales constituyen una necesidad insatisfecha persistente dentro del marco de las políticas de modernización gubernamental, en el que las organizaciones gubernamentales deben ceñirse a la prestación de un servicio adecuado y adaptado a las necesidades de lo que se espera de la población (Banco Interamericano de Desarrollo, 2019), en consonancia con esta necesidad se tiene a los Objetivos de Desarrollo Sostenible para 2030, articulados sobre todo en el objetivo 16, que busca lograr contar con instituciones en las cuales se incremente la significancia de los niveles de eficiencia, así como de transparencia para aumentar la calidad que se percibe sobre los servicios prestados a los ciudadanos (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Las calidades de los servicios dentro de la gestión de los órganos públicos son consideradas como un problema potencial, Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) mencionan que un buen y eficaz servicio brindado a la sociedad son factores diferenciales que demandan los ciudadanos, frente a numerosas situaciones no resueltas y políticas, sociales y necesidades económicas, uno de estos factores es la seguridad ciudadana, problema no resuelto por muchos países.

En ese entender, la seguridad ciudadana a nivel de América Latina está lejos de ser una demanda satisfecha, tal es así que Murazzo (2020) recuerda que la policía se ha reinventado y que la creciente desconfianza en el sistema de justicia nos muestra que la seguridad de los ciudadanos ha pasado de un tema nacional a uno internacional, donde se deben conciliar aspectos democráticos con los de seguridad. Además, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) nos dice que la enorme inseguridad de la población se debe a un problema causa – efecto, sobre la base de la problemática de desarrollo que enfrenta tanto América Latina, como el Caribe. Asimismo, el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo, que también se esfuerzan por perseguir la seguridad pública, han impulsado medidas de contención, han implementado más de 130 programas alineados con mitigar aspectos negativos de seguridad ciudadana dentro del contexto latinoamericano, desde los años 1990.

A nivel nacional, el estado peruano con apoyo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021) detalló que, al último semestre del mes de mayo, así como a octubre de 2020, a nivel urbano nacional, se puede apreciar que las conductas delictivas que inciden con mayor impacto en la población de 15 y más años de edad es el robo de dinero, carteras y teléfonos móviles, donde 13 de cada 100 vecinos son víctimas de este hecho.

Esta problemática se acrecienta aún más considerando que dentro del ámbito competencial de Lima, 30 distritos han asignado menos presupuesto para temas de seguridad ciudadana (Instituto de Defensa Legal, 2018), este contexto según CEPAL (1999) detalla que los altos índices de inseguridad acarrear consecuencias vinculadas a bajos niveles de crecimiento económico y a no aportar con la reducción de la pobreza, sobre todo focalizados dentro del ámbito de Lima Metropolitana. Es en Lima Metropolitana donde según la encuesta aplicada por la organización Lima Como Vamos (2019), entre los años 2010 al 2019, ha evidenciado con un 25,7% que la inseguridad ciudadana es el principal problema social y con un 61,3% que dicha ciudad no es un lugar seguro para vivir.

En dicho contexto, a nivel local, el distrito de Comas fue percibido por un 66,5% de los encuestados como una zona insegura, siendo los actos vandálicos recurrentes los robos callejeros con un 48,0%; la drogadicción y venta de drogas con un 15,8%; presencia de pandillas con un 14,3% (Lima como Vamos, 2019); al respecto, en el año 2020, dicho distrito ha tomado cartas en el asunto, puesto que como medidas alineadas a fortalecer la seguridad ciudadana adquirió mayor cantidad de flota vehicular, según la Agencia Peruana de Noticias (2020), la cantidad de catorce camionetas, seis motocicletas y quince bicicletas para el desarrollo del patrullaje distrital, con la cual tiene la finalidad de mejorar dicho servicio público y hacer sentir la presencia del patrullaje en todos los extremos de dicho sector.

Sin embargo, a la fecha la comuna distrital tiene aspectos que seguir mejorando, toda vez que en una visita de control realizada por la Contraloría General de la República (CGR) en el año 2021, ha evidenciado que dicho distrito cuenta con ochenta y nueve cámaras de video vigilancia que no se encuentran en funcionamiento para desarrollar el efectivo monitoreo del sistema de seguridad ciudadana, asimismo que en el caso de aquellas cámaras que se encuentra en

funcionamiento el tiempo de almacenamiento no se alinea a los plazos mínimos establecidos en el Decreto Supremo N° 007-2020-IN, que regula el uso de las cámaras de video vigilancia como apoyo para la seguridad ciudadana (CGR, 2021).

En tal sentido, y luego de la argumentación del contexto problemático, es oportuno indicar que el presente trabajo lleva por nombre “Percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022”, toda vez que es de vital necesidad conocer cuál es la percepción que los ciudadanos tienen respecto a este tema, así como las acciones que vienen accionando la comuna local en aras de fortalecer el desarrollo de las políticas de seguridad ciudadana en el distrito de Comas, y como es que los ciudadanos perciben dichas acciones, de tal forma que permita generar mayor conocimiento que sirva para agudizar las intervenciones y calidad en el despliegue presupuestal con impacto social.

De otra parte, sobre la problemática que sustenta esta investigación, se tiene como problemática general: ¿Cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022?, como problemas específicos: (a) ¿Cómo los actores de riesgo se relacionan con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022?, (b) ¿Cómo el contexto urbano se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022?, (c) ¿Cómo la eficiencia institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022?.

Por lo antes detallado, en cuanto a la justificación teórica, la investigación se vincula con generar conocimiento alineado a las políticas de seguridad ciudadana en torno al ámbito de un distrito de la región de Lima y como mediante su implementación se viene satisfacción las necesidades de los usuarios por contar con un distrito con mayores índices de seguridad, política que tiene impacto dentro del ámbito latinoamericano (Gonzales y Barbarán, 2021).

Por otra parte, la justificación metodológica, tiene su razón de ser en la generación de dos nuevos instrumentos mediante los cuales se podrá medir las variables de seguridad ciudadana y la satisfacción que esta genera para los pobladores de la zona ubicada en el distrito de Comas dentro de la región Lima, la misma que podrá ser replicable para que las entidades a cargo de la lucha contra la delincuencia y brindar bienestar social puedan realizar autodiagnósticos que les

sean útiles para realizar los procesos de mejora continua en la implementación de sus políticas y presupuesto público.

Asimismo, en relación a la justificación práctica, tiene por finalidad que esta investigación evidencie el grado de satisfacción o insatisfacción que tienen los pobladores del distrito de Comas, sobre las acciones que realiza la gestión municipal para mitigar y/o erradicar los actos que atentan contra la seguridad ciudadana del citado distrito, dada la importancia que tiene contar con un ambiente sano y saludable para aumentar el confort y calidad de vida de los ciudadanos (García y Devia, 2018), más aún, considerando los estragos económicos que generó la pandemia por la COVID.19, situación que de forma colateral propició el aumento de actos vandálicos e inseguridad en dicha zona.

En ese mismo escenario, se tiene como justificación normativa que este trabajo se sustenta en lo precisado por la Ley N° 27933 (2014), sobre el sistema nacional de seguridad ciudadana, abordando el objeto que tiene fortalecer los espacios libres donde se pueda gozar de tranquilidad y garantía en el cumplimiento de las acciones alineadas a la seguridad social, erradicando la violencia de los espacios públicos (Focás, 2018). Contando para tal fin con el comité distrital de seguridad ciudadana y promoviendo la participación ciudadana con las juntas vecinales.

En ese sentido, se procede a detallar los objetivos vinculados con el estudio, partiendo por el siguiente objetivo general: determinar cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022 y como objetivos específicos: (a) Determinar cómo los actores de riesgo se relacionan con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022, (b) Determinar cómo el contexto urbano se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022, (c) Determinar cómo la eficiencia institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.

Respecto a las hipótesis planteadas para sostener esta investigación, se plantea como hipótesis general: La percepción de la seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022 y como hipótesis específicas: (a) Los actores de riesgo se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de

Comas, Lima - 2022, (b) El contexto urbano se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022, (c) La eficiencia institucional se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo de este capítulo examina la descripción de dos aspectos vinculados al sustento teórico de las variables, por un extremo, los contextos internacional y nacional en relación con las variables de investigación, para luego detallar las bases teóricas que sustentan el estudio y desarrollo del proyecto.

En una primera fase se cuenta con los siguientes antecedentes internacionales asociados a las variables de investigación: Bravo (2020) en su investigación donde buscó desarrollar el escenario sobre la inseguridad ciudadana en el país de España, cuya metodología fue exploratoria de corte longitudinal, mostró como resultado más relevante que posterior a la implementación de la ley de seguridad ciudadana solo 2% de los españoles considera a este problema como fundamental para su desarrollando, concluyendo que la seguridad ciudadana es un valor político esencial debido a que no solo afecta la calidad de vida de las personas sino a la estabilidad de los sistemas demócratas. Lo antes detallado evidencia la pertinencia de generar investigaciones alineadas a la seguridad ciudadana y como está según la percepción del ciudadano puede generar satisfacción o insatisfacción en un determinado escenario.

De igual forma, Cavero y Ulloa (2022), en su artículo de investigación vinculado a analizar de qué forma las juntas vecinales apoyan a combatir los problemas de seguridad ciudadana, consideró un enfoque de investigación cuantitativa, asimismo estudio no experimental, con corte transversal, obtuvo como principal resultado que en el distrito de Paiján durante los años 2019, 2020 y 2021 se han formado juntas vecinales las cuales inciden en apoyar la tarea de seguridad ciudadana permitiendo disminuir los índices de asaltos en la jurisdicción del citado distrito. Concluyendo que las variables de investigación se relacionan de forma positiva alta, puesto que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,859. Lo cual evidencia la importancia que tiene la participación ciudadana dentro del contexto de hacer frente a problemas de inseguridad que apoyan de forma colateral en aumentar la satisfacción de los vecinos al sentirse parte de la solución sobre el mencionado problema social.

En ese mismo sentido, Solís, Contreras y Sánchez (2021) en su artículo de investigación buscó encontrar el impacto que generan las políticas enmarcadas en la seguridad ciudadana como unidad de análisis en el distrito de San Juan de Lurigancho en Lima, cuyo enfoque de investigación fue cualitativo, con un diseño descriptivo de corte transversal, encontrando como principal resultado que las entrevistas permitieron conocer que la percepción sobre las políticas no son consideradas de forma eficiente y que conllevan a la falta de personal policial, lo que afecta directamente a los niveles de seguridad ciudadana, concluyendo que los entrevistados consideran que las autoridades implementan de forma deficiente las políticas para hacer frente a la inseguridad ciudadana. Lo antes descrito evidencia la necesidad de desarrollar investigaciones primigenias que permitan analizar la problemática de la seguridad ciudadana vinculándola con la satisfacción de los vecinos de tal forma que sirva de sustento para iniciar la aplicación de políticas públicas que mitiguen la inseguridad percibida por los pobladores.

Por su parte Guerrero et al. (2022), en su investigación que buscó conocer como los recursos públicos ayudan a la gestión de la seguridad ciudadana de los organismos responsables en el cantón Portoviejo, cuya metodología fue de tipo aplicada analítica, con un diseño de campo, bajo el cuestionario de Likert, obtuvo como resultado que las actitudes neutrales de los ejecutores del gasto público predominan en un nivel moderado de indicadores como capacitación al personal, tiempo e información, concluyendo que debido a la pandemia los organismos responsables han empleado mayores esfuerzos y manejo presupuestal para atender las aristas de la seguridad ciudadana, sin embargo estos ejecutores presentan debilidades respecto al manejo de los recursos disponibles denotan ineficiencia en la gestión de la seguridad ciudadana. Lo antes detallado evidencia la pertinencia de contar con un diagnóstico previo que permita conocer cuál de las dimensiones de la seguridad ciudadana generan mayor relación con la satisfacción del usuario, de tal forma se pueda destinar los recursos públicos a cobertura dicha necesidad social como primera prioridad.

De otro lado, Rodríguez (2020), en su investigación relacionada a conocer como la vinculación social y la seguridad ciudadana coadyuvan a una transcategoría emergente de la seguridad, cuya metodología fue observacional, cualitativa mediante la recopilación de información por entrevistas, obtuvo como

principal resultado que se ha generado una matriz epistémica sobre la acción participativa transcompleja que refleja la importancia que tiene la dialogicidad, complejidad, trabajo en equipo y transdisciplina. Concluyendo que para comprender a cabalidad la problemática sobre la seguridad ciudadana es necesario incorporar los principios de diálogos y flexibilidad con las organizaciones que articulan información sobre dicha problemática, esto permite entender la importancia de contar con dimensiones idóneas que permitan comprender y describir los resultados sobre la problemática de estudio vinculado a la seguridad ciudadana y como este genera mayor grado de confianza traducida en satisfacción poblacional.

Asimismo, en concordancia con lo antes detallado se describen los antecedentes de índole nacional vinculados al análisis de las variables de la presente investigación, para Bernaola (2017) que en su investigación tuvo como objetivo central encontrar la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los usuarios del distrito Carabayllo, cuya metodología fue de tipo básica con un corte transversal, encontró como resultado que las variables presentan una relación moderada al obtener un Rho de Spearman de 0,40. Concluyendo que la seguridad ciudadana se correlaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios denotando la importancia de los derechos humanos, así como los valores éticos de las políticas de participación ciudadana.

De igual forma, Bravo (2021), en su investigación que tuvo como objetivo principal conocer como la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos en el distrito de José Leonardo Ortiz durante el año 2021, el cual tuvo como metodología de investigación básica con un enfoque cuantitativo de alcance relacional, obteniendo como resultado que existe una relación significativa entre las variables de investigación toda vez que se ha obtenido una correlación de Rho de Spearman de 0,911, concluyendo que la seguridad ciudadana se relaciona de forma significativa con la satisfacción del usuario, esto evidencia la importancia que tiene la variable seguridad ciudadana como medida efectiva para mejorar la calidad de vida de las personas, por ende aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

En ese mismo sentido, Pasapera (2018), cuyo trabajo de investigación buscó encontrar como el plan de seguridad ciudadana impacta en la satisfacción de los

ciudadanos en Trujillo, desarrollado con una metodología de enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, de alcance relacional, obtuvo como resultado que la prevención, práctica de derechos humanos, justicia social y participación generan aportes significativos para mejorar la satisfacción ciudadana, concluyendo que el plan de seguridad ciudadana tiene un impacto significativo en la satisfacción de los pobladores del citado distrito, evidenciando la relevancia de contar con una adecuada planificación para el despliegue de las acciones vinculadas a combatir la inseguridad ciudadana, de tal manera que se fortalezca la satisfacción de los habitantes de un determinado sector poblacional.

Aunado a ello Gonzales (2019) en su investigación cuyo objetivo central fue encontrar como las acciones de seguridad ciudadana se relacionan con la satisfacción de los usuarios, desarrolló una investigación de tipo básica, correlacional y cuantitativa, a una cantidad de 124 pobladores del distrito de Tarapoto, tuvo como resultados que existe una relación entre las variables de investigación incidiendo en el fortalecimiento de la seguridad ciudadana en aras de contar con una ciudad tranquila y armoniosa. Concluyendo que existe una correlación alta entre las citadas variables al obtener un valor de Rho de Spearman de 0,677. Evidenciando la importancia que tiene desarrollar acciones vinculadas a la seguridad ciudadana como agente generador de cambio en el escenario problemático descrito donde los ciudadanos evidencian un incesable malestar por las condiciones sociales en las que se vive.

Finalmente, Vega (2018) en su investigación cuya finalidad fue obtener la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los pobladores de Nueva Cajamarca en el año 2018, con una metodología de tipo básica, un nivel relacional y de diseño no experimental, encontró como principal resultado que los niveles de seguridad ciudadana que presenta dicho sector son regulares, asimismo la población se encuentra insatisfecha en su gran mayoría. Concluyendo que ambas variables de investigación presentaron una correlación positiva alta, puesto que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,933. Lo antes detallado permite evidenciar la importancia de estudiar dichas variables de investigación sobre todo en contextos en los cuales exista evidencia suficiente para denotar problemas de inseguridad ciudadana.

Ahora bien, seguidamente se procede a describir los argumentos teóricos vinculadas a las variables de investigación, en una primera instancia se presentan las bases científicas relacionadas a la variable seguridad ciudadana, para Brotat (2002) corresponde un derecho humano y que por consecuencia implica la práctica de valores éticos dentro de una sociedad para la generación de políticas.

Por su parte, PNUD (2015), precisa que la seguridad ciudadana es un pilar fundamental para que los pueblos, naciones y sociedad en general se desarrolle, acompañado de una cultura sin delitos, al respecto Zevallos y Mujica (2016) indican que la seguridad ciudadana conlleva la protección de la vida, así como el patrimonio y mitigación de los riesgos y amenazas dentro de un estado de derecho, cuando se refiere a seguridad, dicho término tiene una connotación de protección frente a alguna amenaza, y cuando se describe el término ciudadano conlleva aspectos vinculados al sujeto de derechos y su enfoque vinculado al desarrollo humano.

De igual forma, la Ley N° 27933 (2014) describe a la seguridad ciudadana como la operación que se desarrolla con la participación de los ciudadanos para certificar que se viene conviviendo de forma pacífica, suprimiendo actos de violencia y con el uso adecuado y tranquilo de las vías y espacios públicos, como uno de los factores primordiales en América Latina y Caribe (Muggah, 2017).

En este escenario, la Ley 27933 (2014) en el contexto peruano, precisa que la variable seguridad ciudadana puede ser evaluada considerando las siguientes tres dimensiones: (1) Actores de riesgo, (2) Contextos urbanos y (3) Eficiencia institucional.

Para la dimensión actores de riesgo, la Ley 27933 (2014) precisa que son todos aquellos involucrados dentro de una problemática de tipo delincencial en la localidad, Murazzo (2020) precisa que estos son todos los agentes participantes dentro de la generación de seguridad ciudadana en una nación como los jueces, policías, serenazgo, empresas privadas de seguridad entre otros.

Para la dimensión contextos urbanos, la Ley 27933 (2014) precisa que son las características que tiene un determinado territorio dentro del cual se puede evidenciar el origen y presencia de actos delictivos que pongan en peligro la comunidad, Salas (2015) detalla que son las dificultades que se presentan en la ciudad vinculadas al desorden, desapropiación de lugares y criminalidad.

Para la dimensión eficiencia institucional, la Ley 27933 (2014) precisa que la entidad cuenta con su respectivo plan de seguridad y los sistemas articulados necesarios para hacer frente a los actos delictivos, complementariamente Quispe (2020) detalla que estos pueden ser patrullajes municipales, de forma integrada y la participación de los ciudadanos de manera organizada.

De igual manera, se detallan las bases científicas que sustentan la variable satisfacción del usuario, para Huiza (2006) el usuario logra alcanzar su satisfacción, cuando se ven involucrados diversos aspectos tanto racionales como cognitivos, provenientes del cumplimiento de los niveles de expectativa esperados por el servicio o bien adquirido, aunado a ello se relacionan factores como principios morales, valores culturales con los que cuenta el usuario y la cultura del consumidor de la entidad que brinda este servicio o bien.

Por su lado Khadka (2017), precisa que la satisfacción es sinónimo de sentirse a gusto con lo recibido, en base a lo que se deseaba o quería, asimismo es conocer cuando se cumple con satisfacer la necesidad del usuario se asegura su lealtad y opinión positiva sobre la entidad. Aunado a ello, Gómez (2017) afirma que es una emoción compleja sobre la percepción de lo ocurrido después de una situación determinada.

Al respecto, Pacheco et al. (2018), menciona que las instituciones deben buscar sorprender a los usuarios brindándoles mayores expectativas de las esperadas, propiciando la generación de un vínculo de confianza y amigabilidad que disipe dudas sobre los servicios que se brinda, entonces esta satisfacción que se genera abarca múltiples características que debe cumplir la entidad que lo brinda para estar acorde a la necesidad del interesado (Luna Arocas, 2000; Setó-Pamies, 2004)

En el caso de Oliveira y Romes (2020), precisan que dan a conocer que los niveles de satisfacción han sobrepasado las expectativas, mejoran su servicio y comunican con esto mayor seguridad en la información sobre los bienes o servicios con los que se cuenta para satisfacer las necesidades con la calidad esperada. Asimismo, Jilke et al. (2020) precisan que, respecto a la prestación de servicios públicos, el factor fundamental lograr satisfacer a los ciudadanos identificando aquellos factores necesarios de mejorar en la prestación de servicios municipales evidenciando un servicio con adecuado desempeño y de calidad.

En este escenario, Khadka (2017), considera que la variable satisfacción del usuario puede ser estudiada empleando las siguientes tres dimensiones: (1) Gestión municipal, (2) Factores de riesgo y (3) Participación ciudadana.

Para la dimensión gestión municipal, el autor Khadka (2017) precisa que tanto las autoridades los dirigentes, personal policial y representantes del gobierno tienen que estar inmersos dentro del desarrollo de políticas alineadas a brindar calidad de los servicios, como lo es en este caso vinculados a la seguridad ciudadana y como este aspecto mejora la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio público.

Para la dimensión factores de riesgo, el autor Khadka (2017) precisa que son todas aquellas circunstancias que se pueden generar ocasionado por una deficiente seguridad ciudadana como son la pobreza, infraestructura precaria, pandillajes, crimen organizado entre otros, que denotan precariedad en los servicios públicos brindados sobre seguridad ciudadana.

Para la dimensión participación ciudadana, el autor Khadka (2017) precisa que el éxito de generar un gobierno abierto es el nivel adecuado de participación ciudadana, donde ellos de forma motivada contribuyen en la generación de ideas, preferencias orientaciones para mejorar su calidad de vida.

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado un tipo de investigación básica, la misma que tiene por intención generar nuevos conocimientos para ampliar la concepción teórica de las variables de estudio de tal forma que se pueda enriquecer las fuentes de investigación (Patrón, 2006), respecto a cómo la seguridad ciudadana se asocia respecto a la satisfacción de los usuarios.

En esa misma línea, esta investigación se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, el mismo que busca la comprobación de hipótesis encontrando aspectos similares entre las variables de estudio (Gallardo, 2021), para este caso vinculados a la seguridad ciudadana y la satisfacción de los usuarios.

Para concluir, es preciso detallar que la investigación considera un nivel descriptivo correlacional, toda vez que busca obtener como resultados si entre las variables de investigación se genera una relación y por consecuencia detallar el comportamiento de dichos resultados (Robles y Rojas, 2015).

##### **Diseño de investigación**

La investigación se ha desarrollado considerando un diseño de investigación no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), ya que no se ha manipulado ni se ha intervenido en el comportamiento de las variables de investigación como en la muestra analizada, únicamente se ha observado su comportamiento y obtenido su percepción.

Asimismo, se ha considerado emplear un corte transversal, ya que la toma de datos se ha realizado en un momento dentro de un espacio tiempo recabando la percepción de los encuestado (Robles y Rojas, 2015).

Para concluir, se indica que la investigación considerada se desarrolla bajo los alcances del método hipotético deductivo (Popper, 2008), puesto que busca la

comprobación de un determinado fenómeno partiendo de la contratación de supuestos conocidos como hipótesis en relación una afirmación falsa y verdadera.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **V1: Seguridad Ciudadana**

Para la variable seguridad ciudadana, sostiene como definición conceptual según la Ley 27333 (2003) que es el conjunto de acciones que se desarrollan de forma integrada entre los distintos niveles del estado, con la finalidad de asegurar una convivencia pacífica entre los ciudadanos, erradicando los factores de violencia y contribuyendo a la mitigación de faltas y actividades delictivas.

Respecto a la definición operacional que corresponde a la variable seguridad ciudadana se realizará su evaluación considerando un instrumento de tipo cuestionario con preguntas relacionadas a las dimensiones de actores de riesgo, contexto urbano y eficiencia institucional.

Respecto a los indicadores de la variable seguridad ciudadana se tiene que, para la dimensión actores de riesgo, se considera los indicadores de problemas sociales, robo al paso y pandilla, por su parte para contexto urbano se tiene los indicadores de sectorización, locales públicos, presencia policial y presencia del serenazgo, para finalizar respecto a la dimensión se tienen los indicadores de seguridad diurna, seguridad nocturna, capacidad operativa y aplicaciones municipales.

Para finalizar, se tiene respecto a la escala de medición que el presente trabajo considera emplear una escala de medición de tipo Likert con cinco opciones múltiples y con un intervalo ordinal.

#### **V2: Satisfacción del usuario**

Para la variable Satisfacción del usuario, sostiene su definición conceptual en el autor Khadka y Maharjan (2017), quien precisa que la satisfacción es sinónimo de sentirse a gusto con lo recibido, en base a lo que se deseaba o quería, asimismo es conocer en cuando se cumple con satisfacer la necesidad del usuario se asegura su lealtad y opinión positiva sobre la entidad.

Respecto a la definición operacional correspondiente a la variable Satisfacción del usuario, esta será evaluada mediante la utilización de un cuestionario de opciones múltiples considerando las dimensiones de gestión municipal, factores de riesgo y participación ciudadana.

Respecto a los indicadores de la variable Satisfacción del usuario, se ha considerado emplear para la dimensión gestión municipal los indicadores de autoridades, dirigentes, policía, cámaras de seguridad, capacidad operativa y logística, por otro lado, respecto a factores de riesgo se considera la capacitación, los espacios públicos y el serenazgo municipal, para finalizar sobre la dimensión participación ciudadana se consideró los planes municipales, la planificación estratégica y las juntas vecinales.

Para finalizar, se tiene respecto a la escala de medición que el presente trabajo considera emplear una escala para medir de tipo Likert contando con cinco opciones múltiples y con un intervalo ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Respecto a la población, esta puede ser definida como el conjunto de sujetos o elementos que componen los alcances de la investigación (Ventura, 2017), al respecto se ha considerado como población la cantidad de 586 914 habitantes que viven en el distrito de Comas tal como precisa el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). Por su parte, a continuación, se precisa los criterios de inclusión y exclusión de esta investigación:

Criterios de inclusión: se ha considerado para este criterio que solo se considerará a las personas que viven en el mencionado distrito en un tiempo superior a un año, asimismo que sean personas mayores de edad.

Criterios de exclusión: no se ha considerado en el desarrollo de esta investigación a personas menores de edad, asimismo aquellas personas que no han vivido en el distrito un tiempo superior a un año, toda vez que se está considerando dicho rango de tiempo el pertinente para haber conocido las calles y

sectores que conforman el distrito de Comas, y emitir una opinión en base a un juicio valorativo más preciso.

## Muestra

La muestra se define como una proporción selectiva de la población a la cual se aplicará el instrumento de recopilación de datos (Valderrama, 2013), al respecto a continuación se muestra la fórmula y valores necesarios para calcular la cantidad de muestra que formará parte de la investigación:

- Respecto al nivel de confiabilidad del 95%. ( $Z = 1,96$ )
- En relación al margen de error + 5,00%. ( $e$ )
- El valor de probabilidad de ocurrencia 50%. ( $P$ )
- Sobre el tamaño de la población es 586 914 ( $N$ )

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

$$586\ 914 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = \frac{\dots}{(586\ 914 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 384$$

En este extremo, se observa que la muestra para el desarrollo de la investigación estará constituida por la cantidad de 384 habitantes del distrito de Comas.

## Muestreo

El muestreo se define como el proceso por medio del cual se realiza la selección de aquellos elementos que serán parte de la muestra de investigación, bajo determinados criterios y reglas que permiten aumentar la objetividad del estudio (Mata y Macassi, 1997).

En ese escenario, esta investigación contempló contar con un muestro que sea de tipo no probabilístico (López, 2004), el mismo que por la forma en cual se va a recopilar la información, adicionalmente se precisa que será bajo los alcances de una muestra por conveniencia.

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis, según Hernández y Mendoza (2018), se define como aquel contexto, en el cual se desarrollará un determinado mediante la captación de percepción de un conjunto de sujetos y/o elementos.

Al respecto, es de precisar que esta investigación considera como unidad de análisis al distrito de Comas que se encuentra geográficamente dentro de la ciudad de Lima, lugar en el cual se medirá la percepción de los usuarios respecto a la variable de seguridad ciudadana y la satisfacción que tienen dichos ciudadanos sobre esta.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Esta investigación plantea emplear como técnica de recolección de datos a la encuesta, dicha técnica según Hernández y Mendoza (2018) permite recopilar datos de forma estandarizada, a una determinada cantidad de sujetos de estudio que forman parte de la muestra, se basa en preguntas estandarizadas que nacen de los indicadores de cada dimensión considerada en las variables de investigación.

### **Instrumentos**

Se tiene que el instrumento seleccionado para esta investigación ha sido el cuestionado, al respecto Carrasco (2009) destaca a este por su versatilidad al momento de realizar el levantamiento de información, así como la acuciosidad de las preguntas que guardan concordancia con el objetivo del estudio, en este caso

relacionado a la variable seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios, así como a las dimensiones que contiene cada una de las mencionadas variables.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario de Seguridad Ciudadana

Autor: Martha Francia Meza

Dimensiones: Actores de riesgo, contexto urbano, eficiencia institucional.

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario de Satisfacción del usuario

Autor: Martha Francia Meza

Dimensiones: Gestión municipal, factores de riesgo, participación ciudadana.

#### **Validez y confiabilidad**

Respecto al desarrollo de este numeral, cabe señalar que las validaciones de los instrumentos pueden ser medibles de forma específica, así como directa (Carrasco, 2018), con la intención de evidenciar originalidad y eficiencia de los instrumentos para que sean factibles de ser empleados en la medición (Ñaupas et al., 2018).

Por lo anterior, en cuanto a la validación de contenido que contienen cada uno de los instrumentos, se consideró la validación obtenida por medio de tres expertos, detallada en los anexos de este documento, así como mediante los formatos de respuestas dicotómicas establecidos por la Universidad del Cesar, el resultado general es "Aplicable". Al respecto, es preciso indicar que los expertos que validaron la investigación fueron por un lado la Magister Grisely Rosalie Quispe Vilca, la Maestra Cynthia Hinojosa Huaracallo y finalmente a la Maestra Ruth Ancco Choquecondo.

El primer experto es elegido por su conocimiento de los temas relacionados con las variables de investigación, el segundo por su experiencia en el campo correspondiente a la unidad de análisis y el último por su experiencia. El tercer experto fue elegido por su nivel de experiencia y conocimiento. temas relacionados

con la gestión pública, como la variabilidad de los informes digitales y la satisfacción de los usuarios.

Sobre la confiabilidad, este se define como la medida en que los resultados serán similares, cuando la herramienta se aplica repetidamente a los mismos individuos y/o sujetos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), sumado al Alfa de Cronbach, es un índice estadístico que sirve para cuantificar la confiabilidad de un instrumento (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

En tal sentido, se empleó el criterio del Alpha de Cronbach, considerando el desarrollo de una prueba piloto de 36 ciudadanos del distrito de Comas.

En ese escenario, relacionado a la variable “Percepción de la seguridad ciudadana”, se obtuvo un valor de 0,805; este valor tiene la interpretación que es “Bueno”, asimismo para la variable “Satisfacción del usuario”, se obtuvo un valor de 0,852; este valor se interpreta que es “Bueno”, los valores detallados del procesamiento para el Alpha de Cronbach han sido detallados por cada una de las preguntas que forman parte de los cuestionarios dentro de los anexos de esta investigación, los cuales evidencian pertinencia para ser aplicados a la totalidad de la muestra.

### **3.5 Procedimientos**

Un procedimiento es aquel conjunto de actividades que se desarrollan para lograr un resultado esperado (Valderrama, 2013), en este sentido, posterior a contar con la aprobación de un proyecto de investigación, se inicia un procedimiento de recolección de datos referente a las variables de este estudio.

Luego procedemos a construir el dispositivo de campo, recolectando datos de una muestra anteriormente definida.

Para este caso particular de estudio, que fue una aleatorización simple, todos los ciudadanos tenían la igual oportunidad de ser encuestados.

Acto seguido a la aplicación de instrumentos, con el estudio obtenido, se procesan los datos recolectados, seguidamente continua el proceso de

interpretación de los resultados a los cuales se abordarán teniendo en cuenta las normas éticas para el accionar del investigador.

Por lo descrito anteriormente, se determinó la confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach y la prueba estadística Rho de Spearman, la cual luego fue comprobada por el orientador quien brindó detalles para mejorar el trabajo, y esto aprovecha el rigor científico que exige la universidad.

Luego, argumentar sobre los resultados encontrados y verificar mediante el proceso de contratación de hipótesis si existe relación o no, para extraer conclusiones y proponer las recomendaciones más adecuadas según los resultados.

Luego, pasamos al proceso de discutir los resultados y verifique las hipótesis formuladas para obtener las conclusiones que mejor se alineen a los resultados, así como plantear las recomendaciones que el caso amerite.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En cuanto a la metodología empleada para el análisis de los datos, la investigación sugiere que una vez se haya identificado a la población objetivo, se considere también la aplicación de las mencionadas herramientas de campos, así como el uso del software SPSS v24.0 para realizar la prueba de contrastación de hipótesis, de tal forma verificar la existencia de relación de dichas hipótesis de trabajo y los resultados. se muestran en tablas de porcentajes, tablas de frecuencias y gráficos de barras.

Como conclusión, precisar que el análisis de variables, así como de dimensiones, considerará el uso de una escala tipo Likert con cinco opciones, detalladas a continuación: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los aspectos concernientes a la actuación ética del investigador se fundamentan en que los datos obtenidos en campo gozarán de todo el rigor científico necesario para indicar autenticidad durante la fase de recopilación de

datos, luego se utilizará una sintaxis de trabajo en la estadística anterior. software, para poder confiar en él de manera confiable para obtener resultados descriptivos, así como para resultados inferenciales, cabe señalar que esta acción es consistente con el proceso ético de la normatividad vigente, la cual ha sido aprobada por la Universidad César Vallejo (2017).

Por otro lado, se señala que la presente investigación no tiene ningún interés personal, más que el de servir de insumo para la resolución de problemas previamente detallados, y en consecuencia brindar un conocimiento más detallado de los problemas sociales que se suscitaron en el mencionado distrito, también obtuvo una maestría en gestión pública en cada uno de los estudios antes mencionados.

#### IV. RESULTADOS

Se ha considerado presentar el trabajo dividiéndolo en dos aspectos importantes, por un lado la presentación de resultados descriptivos, por otro lado la presentación de resultados inferenciales, en tal sentido se tiene que para el primer aspecto se utilizará tablas cruzadas que responden a los objetivos del estudio, asimismo para la presentación de los resultados inferenciales se empleará el valor de Rho de Spearman, toda vez que en base a la prueba de normalidad por el método de Kolmogorov – Smirnov se ha decidido por este estadístico, tal como se detalla:

Ho. La información recaba tienen su origen en una distribución normal.

H1: La información recabada no tiene su origen en una distribución normal.

Si el valor p es mayor al 0,05 procedemos aceptar la hipótesis Ho

Si el valor p es menor al 0,05 procedemos rechazar la hipótesis Ho

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad por Kolmogorov – Smirnov de las variables de investigación.*

Variable	Estadístico	gl.	Significancia
Percepción de la seguridad ciudadana	0,162	384	0,000
Satisfacción del usuario	0,166	384	0,000

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Es de mencionar que se ha empleado el citado método por contar con una muestra mayor a las cincuenta personas, en tal sentido una vez obtenidos luego de realizar la prueba de normalidad denotan que para ambas variables se obtuvo un valor p de 0,000; en tal sentido se procede a rechazar la hipótesis Ho, por consiguiente, los datos no evidencian tener un comportamiento normal, en consecuencia, corresponde emplear el estadístico Rho de Spearman para el análisis inferencial que se encuentra dentro del presente capítulo.

## 4.1. Resultados descriptivos

### Respecto al objetivo general

Considerando que el objetivo general de este trabajo preciso lo siguiente: determinar cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022, a continuación, se muestra el cruce de la información en la siguiente tabla descriptiva:

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia de la variable Percepción de la seguridad ciudadana y la variable satisfacción de los usuarios del distrito de Comas.*

		Satisfacción del usuario				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Percepción de la seguridad ciudadana	Mala	Recuento	102	23	1	126
		% del total	26,6%	6,0%	0,3%	32,8%
	Regular	Recuento	26	50	27	103
		% del total	6,8%	13,0%	7,0%	26,8%
	Buena	Recuento	37	114	4	155
		% del total	9,6%	29,7%	1,0%	40,4%
	Total	Recuento	165	187	32	384
		% del total	43,0%	48,7%	8,3%	100,0%

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados antes detallados, que responden al objetivo general de este trabajo, precisan que 114 ciudadanos que representan a 29,7% consideran que la percepción que tienen sobre la seguridad ciudadana es buena, sin embargo, la satisfacción que tiene es regular, por otro lado, una cantidad de 102 ciudadanos que representan 26,6% consideran que la percepción que tienen sobre la seguridad

ciudadana es mala, por consiguiente tienen una inadecuada satisfacción por este aspecto, finalmente se tiene que 50 ciudadanos que representan a un 13% consideran que la percepción de la seguridad ciudadana es regular, en tal sentido de igual forma tiene una regular satisfacción por este componente.

Seguidamente de manera global, se puede afirmar respecto a la variable percepción que tienen sobre la seguridad ciudadana, que 155 ciudadanos que representan un 40,4% consideran que dicha percepción es buena, otro grupo conformado por 126 ciudadanos que representan al 32,8% consideran que la percepción es mala y finalmente una cantidad de 103 ciudadanos que representan el 26,8% consideran que dicha percepción es regular, denotando de esta forma que aún es pertinente como entidad que se plantee acciones vinculados a mejorar esta percepción para que los ciudadanos puedan considerar que vienen en un sector con altos índices positivas de seguridad ciudadana.

Adicionalmente, para el desarrollo esta investigación se consideró la clasificación en nivel de estudio, el mismo que para la variable percepción de la seguridad ciudadana considera tres niveles, respecto al nivel malo se tiene que la escala estuvo constituida desde 32 a 41, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 42 a 49, y por último respecto a la escala de bueno se tiene que estuvo constituida desde 50 a 58.

Por otro lado, respecto a los valores totales obtenidos de la variable denominada satisfacción del usuario se tiene que 187 ciudadanos que representa a un 48,7% considera que tiene una regular satisfacción, asimismo otro conjunto de ciudadanos conformado por 165 ciudadanas que representa el 43% percibe como regular la satisfacción recibida y finalmente un grupo de 42 ciudadanos que representa el 8,3% considera que la satisfacción percibida es la adecuada.

Adicionalmente, para realizar esta investigación consideró la clasificación en nivel de estudio, el mismo que para la variable denominada satisfacción del usuario considera tres niveles, respecto al nivel inadecuado se tiene que la escala estuvo constituida desde 32 a 41, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 42 a 52, y por último respecto a la escala de adecuado se tiene que estuvo constituida desde 52 a 60.

### Respecto al primer objetivo específico

Considerando que el primer objetivo específico de este trabajo preciso lo siguiente: determinar cómo los actores de riesgo se relacionan con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima durante el año 2022, a continuación, se muestra el cruce de la información en la siguiente tabla descriptiva:

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencia de la dimensión actores de riesgo y la variable satisfacción de los usuarios del distrito de Comas.*

		Satisfacción de los usuarios				
		inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Actores de riesgo	Mala	Recuento	120	67	32	219
		% del total	31,3%	17,4%	8,3%	57,0%
	Regular	Recuento	28	99	0	127
		% del total	7,3%	25,8%	0,0%	33,1%
	Buena	Recuento	17	21	0	38
		% del total	4,4%	5,5%	0,0%	9,9%
	Total	Recuento	165	187	32	384
		% del total	43,0%	48,7%	8,3%	100,0%

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados antes detallados, que responden al primer objetivo específico de este trabajo, precisan que 120 ciudadanos que representan a 31,3% consideran que la percepción sobre los actores de riesgo es mala, por consiguiente tienen una inadecuada satisfacción por el servicio público recibido, por otro lado, una cantidad de 99 ciudadanos que representan 25,8% consideran que la percepción de los

actores de riesgo es regular, por consiguiente tienen una regular satisfacción por este aspecto, finalmente se tiene que 67 ciudadanos que representan a un 17,4% consideran que la percepción de los actores de riesgo es mala, en tal sentido de igual forma tiene una regular satisfacción por este componente.

Seguidamente de manera global, se puede afirmar respecto a la dimensión actores de riesgo, que 219 ciudadanos que representan un 57,0% consideran que dicha percepción es mala, otro grupo conformado por 127 ciudadanos que representan al 33,1% consideran que la percepción es regular y finalmente una cantidad de 38 ciudadanos que representan el 9,9% consideran que dicha percepción es buena.

Adicionalmente, para ejecutar la investigación se consideró emplear la clasificación en niveles de estudio, el mismo que para la dimensión actores de riesgo considera tres niveles, respecto al nivel malo se tiene que la escala estuvo constituida desde 11 a 14, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 15 a 17, y por último respecto a la escala de bueno se tiene que estuvo constituida desde 18 a 20.

Por otro lado, respecto a los valores totales obtenidos de la variable denominada satisfacción del usuario se tiene que 187 ciudadanos que representa a un 48,7% considera que tiene una regular satisfacción, asimismo otro conjunto de ciudadanos conformado por 165 ciudadanas que representa el 43% percibe como regular la satisfacción recibida y finalmente un grupo de 42 ciudadanos que representa el 8,3% considera que la satisfacción percibida es la adecuada.

### **Respecto al segundo objetivo específico**

Considerando que el segundo objetivo específico de este trabajo preciso lo siguiente: determinar cómo los actores de riesgo se relacionan con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022, a continuación, se muestra el cruce de la información en la siguiente tabla descriptiva:

**Tabla 4**

*Tabla de frecuencia de la dimensión contexto urbano y la variable satisfacción de los usuarios del distrito de Comas.*

		Satisfacción de los usuarios				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Contexto urbano	Mala	Recuento	29	3	1	33
		% del total	8,2%	0,8%	0,3%	9,3%
	Regular	Recuento	128	107	27	262
		% del total	33,3%	27,9%	7,0%	68,2%
	Bueno	Recuento	8	77	4	89
		% del total	2,1%	20,1%	1,0%	23,2%
	Total	Recuento	165	187	32	384
		% del total	43,0%	48,7%	8,3%	100,0%

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados antes detallados, que responden al segundo objetivo específico de este trabajo, precisan que 128 ciudadanos que representan a 33,3% consideran que la percepción sobre el contexto urbano es regular, por consiguiente tienen una inadecuada satisfacción por el servicio público recibido, por otro lado, una cantidad de 107 ciudadanos que representan 27,9% consideran que la percepción del contexto urbano es regular, por consiguiente tienen una regular satisfacción por este aspecto, finalmente se tiene que 77 ciudadanos que representan a un 20,1% consideran que la percepción del contexto urbano es bueno, en tal sentido de igual forma tiene una regular satisfacción por este componente.

Seguidamente de manera global, se puede afirmar respecto a la dimensión contexto urbano, que 262 ciudadanos que representan un 68,2% consideran que

dicha percepción es regular, otro grupo conformado por 89 ciudadanos que representan al 23,2% consideran que la percepción es buena y finalmente una cantidad de 33 ciudadanos que representan el 9,3% consideran que dicha percepción es mala.

Adicionalmente, para desarrollar esta investigación se consideró clasificar en niveles de estudio, el mismo que para la dimensión contexto urbano considera tres niveles, respecto al nivel malo se tiene que la escala estuvo constituida desde 6 a 11, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 12 a 15, y por último respecto a la escala de bueno se tiene que estuvo constituida desde 16 a 20.

Por otro lado, respecto a los valores totales obtenidos de la variable denominada satisfacción del usuario se tiene que 187 ciudadanos que representa a un 48,7% considera que tiene una regular satisfacción, asimismo otro conjunto de ciudadanos conformado por 165 ciudadanas que representa el 43% percibe como regular la satisfacción recibida y finalmente un grupo de 42 ciudadanos que representa el 8,3% considera que la satisfacción percibida es la adecuada.

### **Respecto al tercer objetivo específico**

Considerando que el tercer objetivo específico de este trabajo preciso lo siguiente: determinar cómo la eficiencia institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022, a continuación, se muestra el cruce de la información en la siguiente tabla descriptiva:

**Tabla 5**

*Tabla de frecuencia de la dimensión eficiencia institucional y la variable satisfacción de los usuarios del distrito de Comas.*

		Satisfacción de los usuarios				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Eficiencia institucional	Mala	Recuento	75	23	12	145
		% del total	19,5%	23,2%	3,1%	37,5%
	Regular	Recuento	50	134	30	174
		% del total	13,0%	34,9%	7,8%	45,3%
	Buena	Recuento	40	40	25	65
		% del total	10,4%	10,4%	6,5%	16,9%
Total	Recuento	165	263	67	384	
	% del total	43,0%	68,5%	17,4%	100,0%	

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados antes detallados, que responden al tercer objetivo específico de este trabajo, precisan que 134 ciudadanos que representan a 34,9% consideran que la percepción sobre la eficiencia institucional es regular, por consiguiente tienen una regular satisfacción por el servicio público recibido, por otro lado, una cantidad de 75 ciudadanos que representan 19,5% consideran que la percepción de la eficiencia institucional es mala, por consiguiente tienen una regular satisfacción por este aspecto, finalmente se tiene que 23 ciudadanos que representan a un 23,2% consideran que la percepción de la eficiencia institucional es mala, en tal sentido de igual forma tiene una regular satisfacción por este componente.

Seguidamente de manera global, se puede afirmar respecto a la dimensión eficiencia institucional, que 174 ciudadanos que representan un 45,3% consideran que dicha percepción es regular, otro grupo conformado por 145 ciudadanos que

representan al 37,5% consideran que la percepción es mala y finalmente una cantidad de 65 ciudadanos que representan el 16,9% consideran que dicha percepción es buena.

Adicionalmente, para la ejecución de esta investigación se consideró la clasificación en niveles de estudio, el mismo que para la dimensión eficiencia institucional considera tres niveles, respecto al nivel malo se tiene que la escala estuvo constituida desde 10 a 14, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 15 a 19, y por último respecto a la escala de bueno se tiene que estuvo constituida desde 20 a 23.

Por otro lado, respecto a los valores totales obtenidos de la variable denominada satisfacción del usuario se tiene que 187 ciudadanos que representa a un 48,7% considera que tiene una regular satisfacción, asimismo otro conjunto de ciudadanos conformado por 165 ciudadanas que representa el 43% percibe como regular la satisfacción recibida y finalmente un grupo de 42 ciudadanos que representa el 8,3% considera que la satisfacción percibida es la adecuada.

De manera complementaria, se detalla los resultados vinculados a la dimensión gestión municipal, se puede afirmar que la gestión municipal es percibida por 208 ciudadanos que representan un 54,2% con una percepción inadecuada, otro grupo conformado por 143 ciudadanos que representan al 37,2% consideran que la percepción es regular y finalmente una cantidad de 33 ciudadanos que representan el 8,6% consideran que dicha percepción es adecuada, dichos valores fueron obtenidos empleando una clasificación en niveles de estudio, el mismo que para la dimensión gestión municipal considera tres niveles, respecto al nivel inadecuado se tiene que la escala estuvo constituida desde 11 a 15, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 16 a 20, y por último respecto a la escala de adecuado se tiene que estuvo constituida desde 21 a 24.

Así como, se detalla los resultados vinculados a la dimensión factores de riesgo, se puede afirmar que los factores de riesgo son percibidos por 221 ciudadanos que representan un 57,6% con una percepción regular, otro grupo conformado por 96 ciudadanos que representan al 25,0% consideran que la percepción es inadecuada y finalmente una cantidad de 67 ciudadanos que representan el 17,4% consideran que dicha percepción es adecuada, dichos valores fueron obtenidos empleando una clasificación en niveles de estudio, el

mismo que para la dimensión factores de riesgo considera tres niveles, respecto al nivel inadecuado se tiene que la escala estuvo constituida desde 9 a 13, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 14 a 18, y por ultimo respecto a la escala de adecuado se tiene que estuvo constituida desde 19 a 22.

Finalmente, se detalla los resultados vinculados a la dimensión participación ciudadana, se puede afirmar que la participación ciudadana es percibida por 156 ciudadanos que representan un 40,6% con una percepción adecuada, otro grupo conformado por 127 ciudadanos que representan al 33,1% consideran que la percepción es regular y finalmente una cantidad de 101 ciudadanos que representan el 26,3% consideran que dicha percepción es inadecuada, dichos valores fueron obtenidos empleando una clasificación en niveles de estudio, el mismo que para la dimensión gestión municipal considera tres niveles, respecto al nivel inadecuado se tiene que la escala estuvo constituida desde 5 a 9, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 10 a 12, y por ultimo respecto a la escala de adecuado se tiene que estuvo constituida desde 13 a 16.

## **4.2. Resultados inferenciales**

En cuanto a los resultados inferencias que a continuación se detallan, como se precisó al inicio del capítulo, fue desarrollado considerando el estadístico Rho de Spearman mediante el cual se procedió a encontrar la relación que existe, tal como se muestra:

### **Contrastación de hipótesis principal**

El procedimiento estadístico que se procede a detallar tiene su sustento en la hipótesis que se generó a raíz del objetivo general, que para este trabajo fue; determinar cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022, en tal sentido se muestran los valores obtenidos de  $p$  con su respectivo Rho de Spearman, que se analizan:

Ho. La percepción de la seguridad ciudadana no se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima, 2022.

H1: La percepción de la seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima, 2022.

**Tabla 6**

*Significancia y correlación entre Percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios.*

			Percepción de la seguridad ciudadana	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Percepción de la seguridad ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	0,275
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N°	384	384
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,275	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	
		N°	384	384

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los valores antes detallados evidencian que se obtuvo un p valor de 0,000, esto significa que al ser menos a 0,05 correspondiente al margen de error, es preciso indicar que la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Ahora bien, considerando que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,275 y concordante con lo precisado por la escala de valoración de los autores Martínez y Campos (2015) es preciso indicar que entre las variables de estudio existe una correlación positiva baja, la misma que es directamente proporcional, en tal sentido en la medida que se genere mejoras

alineadas a aumentar la seguridad ciudadana, por consiguiente la satisfacción de los usuarios aumentará sobre este servicio público recibido.

De igual manera, es de mencionar que a continuación se presentan las contrastaciones de hipótesis específicas vinculando las dimensiones de la percepción de la seguridad ciudadana respecto a la segunda variable que corresponde a la satisfacción de los usuarios, denotando que en la medida que se mejoren las acciones para contar con un adecuado contexto urbano y eficiente gestión institucional se podrá mejorar la percepción de la satisfacción de los usuarios del citado distrito.

Asimismo, es oportuno avizorar como posible recomendación que el titular de la entidad que por medio de la unidad encargada de la seguridad ciudadana en el distrito gestione y actualice los planes de gestión para dinamizar de mejor manera la presencia del serenazgo y articular con la policía para contar con mayor cantidad de efectivo policial concordante con las dimensiones de contexto urbano y eficiencia institucional, ya que tienen una relación directamente proporcional para aumentar la satisfacción de los usuarios.

### **Contrastación de la primera hipótesis específica**

El procedimiento estadístico que se procede a detallar tiene su sustento en la hipótesis que se generó a raíz del primer objetivo específico, que para este trabajo fue; determinar cómo los actores de riesgo se relacionan con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima durante el año 2022, en tal sentido se muestran los valores obtenidos de  $p$  con su respectivo  $Rho$  de Spearman, que se analizan:

Ho. Los actores de riesgo no se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.

H1: Los actores de riesgo se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.

**Tabla 7***Significancia y correlación entre Actores de riesgo y satisfacción de los usuarios.*

			Actores de riesgo	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Actores de riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	0,094
		Sig. (Bilateral)		0,066
		N°	384	384
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,094	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,066	
		N°	384	384

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los valores antes detallados evidencian que se obtuvo un p valor de 0,066; esto significa que al ser mayor a 0,05 correspondiente al margen de error, es preciso indicar que los actores de riesgo no se relacionan con la satisfacción de los usuarios. Ahora bien, considerando que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,275 ya no corresponde realizar el análisis concordante con la escala de valoración de los autores Martínez y Campos (2015) ya que desde el valor de significancia se denotó la no existencia de una relación entre la primera dimensión de la variable uno con respecto a la segunda variable correspondiente a satisfacción de los usuarios, en tal sentido se denota que por más que se incida en mejorar acciones vinculadas a los actores de riesgo no se generará una mejor percepción respecto a la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, es oportuno avizorar como posible recomendación que la Gerencia de Seguridad Ciudadana respecto a los actores de riesgo, si bien no se ha evidenciado relación directa con la satisfacción de los usuario, que la entidad mejore la gestión de servicios de observatorio estableciendo relaciones institucionales con las comisarias del distrito conjuntamente con la población organizada concordante con el literal f) del artículo 102 del Reglamento de Organización y funciones de la entidad aprobado mediante O.M N° 584/MDC, toda vez que para un futuro análisis dicha percepción cambie.

## Contrastación de la segunda hipótesis específica

El procedimiento estadístico que se procede a detallar tiene su sustento en la hipótesis que se generó a raíz del segundo objetivo específico, que para este trabajo fue; determinar cómo los actores de riesgo se relacionan con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022, en tal sentido se muestran los valores obtenidos de p con su respectivo Rho de Spearman, que se analizan:

Ho. El contexto urbano no se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.

H1: El contexto urbano se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre el Contexto Urbano y satisfacción de los usuarios.*

			Contexto urbano	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Contexto urbano	Coefficiente de correlación	1,000	0,263
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N°	384	384
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	0,263	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	
		N°	384	384

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los valores antes detallados evidencian que se obtuvo un p valor de 0,000; esto significa que al ser menos a 0,05 correspondiente al margen de error, es preciso indicar que el contexto urbano se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Ahora bien, considerando que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,263 y concordante con lo precisado por la escala de valoración de

los autores Martínez y Campos (2015) es preciso indicar que entre la segunda dimensión de la primera variable del estudio existe una correlación positiva baja con respecto a la segunda variable, la misma que es directamente proporcional, en tal sentido en la medida que se genere mejoras alineadas a aumentar el contexto urbano, por consiguiente la satisfacción de los usuarios aumentará sobre este servicio público recibido, por consiguiente es prioridad que la entidad realice rondas con el serenazgo municipal de manera constante y que existe coordinación constante con el personal policial para mitigar la inseguridad ciudadana del distrito.

Asimismo, es oportuno avizorar como posible recomendación que la Subgerencia de Serenazgo respecto al contexto urbano, mejorar los canales de atención sobre las denuncias presentadas por las personas del distrito y canalizarlas de forma inmediata para una atención expeditiva concordante con el literal e) del artículo 104 del citado reglamento, de tal forma que el usuario percibe una adecuada satisfacción por el servicio recibido.

### **Contrastación de la tercera hipótesis específica**

El procedimiento estadístico que se procede a detallar tiene su sustento en la hipótesis que se generó a raíz del tercer objetivo específico, que para este trabajo fue; determinar cómo la eficiencia institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022, en tal sentido se muestran los valores obtenidos de  $p$  con su respectivo  $Rho$  de Spearman, que se analizan:

- Ho. La eficiencia institucional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.
- H1: La eficiencia institucional se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.

**Tabla 9**

*Significancia y correlación entre la Eficiencia institucional y satisfacción de los usuarios.*

			Eficiencia institucional	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Eficiencia institucional	Coeficiente de correlación	1,000	0,259
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N°	384	384
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	0,259	1,000
Sig. (Bilateral)		0,000		
N°		384	384	

*Nota.* Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los valores antes detallados evidencian que se obtuvo un p valor de 0,000, esto significa que al ser menos a 0,05 correspondiente al margen de error, es preciso indicar que la eficiencia institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Ahora bien, considerando que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,259 y concordante con lo precisado por la escala de valoración de los autores Martínez y Campos (2015) es preciso indicar que entre la tercera dimensión de la primera variable del estudio existe una correlación positiva baja con respecto a la segunda variable, la misma que es directamente proporcional, en tal sentido en la medida que se genere mejoras alineadas a aumentar el contexto urbano, por consiguiente la satisfacción de los usuarios aumentará sobre este servicio público recibido, por tanto, es necesario mayor presencia del serenazgo y policía, así como una organización constante con la sociedad civil para que la percepción de los usuarios aumente y denoten que se viene realizando acciones contra la inseguridad ciudadana.

Asimismo, es oportuno avizorar como posible recomendación que el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, respecto a la eficiencia institucional que tenga a bien desarrollar un diagnóstico efectivo sobre esta problemática social,

considerando la generación de programas y proyectos que aporten en mejorar la seguridad de la jurisdicción y de tal manera los ciudadanos del distrito perciban de forma satisfactoria dichas acciones.

Para concluir, es preciso pronunciarse respecto a la vinculación que existe entre la variable percepción de la seguridad ciudadana con las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios, en tal sentido respecto a la percepción de la seguridad ciudadana con respecto a la gestión municipal se ha observado que existe un valor p de 0,670 denotando que no existe relación entre las variables de estudio, asimismo respecto a la percepción de la seguridad ciudadana con relación a los factores de riesgo se ha observado un valor p de 0,000 en tal sentido y considerando el valor de Rho de Spearman de 0,338 se evidencia que existe una relación positiva baja entre la variable y segunda dimensión de estudio, seguidamente respecto a la percepción de la seguridad ciudadana con relación a la participación ciudadana se observó un valor p de 0,003, en tal sentido considerando que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,151, es preciso indicar que existe una relación positiva baja entre la primera variable y tercera dimensión de estudio, denotando que es pertinente generar nuevas políticas que aborden la problemática social sobre la deficiente seguridad ciudadana que se tiene a nivel de los gobiernos locales.

## V. DISCUSIÓN

El presente capítulo aborda los resultados encontrados en la investigación, los mismos que son contrastados con información existente dentro del campo del conocimiento científico, y tienen su punto de partida en el siguiente objetivo general que precisa; determinar cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.

En ese contexto, se ha encontrado respecto a los resultados inferencias la contrastación de la hipótesis general, denotando que al obtener un p valor de 0,000, esto significa que al ser menos a 0,05 correspondiente al margen de error, es preciso indicar que la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Ahora bien, considerando que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,275 y concordante con lo precisado por la escala de valoración de los autores Martínez y Campos (2015) es preciso indicar que entre las variables de estudio existe una correlación positiva baja, la misma que es directamente proporcional.

Asimismo, respecto a los resultados descriptivos vinculados con el objetivo general se tiene que la cantidad de 114 ciudadanos que representan a 29,7% consideran que la percepción de la seguridad ciudadana es buena, sin embargo, la satisfacción que tiene es regular, por otro lado, una cantidad de 102 ciudadanos que representan 26,6% consideran que la percepción de la seguridad ciudadana es mala, por consiguiente tienen una inadecuada satisfacción por este aspecto, finalmente se tiene que 50 ciudadanos que representan a un 13% consideran que la percepción de la seguridad ciudadana es regular, en tal sentido de igual forma tiene una regular satisfacción por este componente.

De igual forma, se puede afirmar respecto a la variable percepción de la seguridad ciudadana, que 155 ciudadanos que representan un 40,4% consideran que dicha percepción es buena, otro grupo conformado por 126 ciudadanos que representan al 32,8% consideran que la percepción es mala y finalmente una cantidad de 103 ciudadanos que representan el 26,8% consideran que dicha percepción es regular, denotando de esta forma que aún es pertinente como entidad que se plantee acciones vinculados a mejorar esta percepción para que los ciudadanos puedan considerar que vienen en un sector con altos índices positivas

de seguridad ciudadana, para la variable percepción de la seguridad ciudadana considera tres niveles, respecto al nivel malo se tiene que la escala estuvo constituida desde 32 a 41, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 42 a 49, y por ultimo respecto a la escala de bueno se tiene que estuvo constituida desde 50 a 58.

Por su parte, respecto a los valores totales obtenidos de la variable satisfacción del usuario se tiene que 187 ciudadanos que representa a un 48,7% considera que tiene una regular satisfacción, asimismo otro conjunto de ciudadanos conformado por 165 ciudadanas que representa el 43% percibe como regular la satisfacción recibida y finalmente un grupo de 42 ciudadanos que representa el 8,3% considera que la satisfacción percibida es la adecuada, que para la variable denominada satisfacción del usuario considera tres niveles, respecto al nivel inadecuado se tiene que la escala estuvo constituida desde 32 a 41, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 42 a 52, y por ultimo respecto a la escala de adecuado se tiene que estuvo constituida desde 52 a 60.

Los resultados son concordantes con lo expresado por Bernaola (2017), quien evidencia que la gestión de la seguridad ciudadana guarda una correlación positiva moderada con respecto a la satisfacción de los usuarios, puesto que obtiene un valor de significancia de 0,000; así como un Rho de Spearman de 0,40, adicionalmente es concordante con lo precisado por Vega (2018), quien de su investigación ha obtenido que existe una relación positiva alta respecto a la seguridad ciudadana y la satisfacción de la población, ya que se obtuvo una significancia de 0,000; resultado menor al margen de error (5%), asimismo un valor de Rho de Spearman de 0,933; en tal sentido se denota que en la medida que se generen acciones de mejora vinculadas a la seguridad ciudadana se podrá cumplir con satisfacer las necesidades de la población del distrito donde se desarrolló el análisis.

Aunado a ello, es concordante con Gonzales (2019), quien en su investigación evidencio que al obtener un valor de Rho de Spearman de 0,677; y una significancia de 0,000; existe una relación positiva moderada entre las acciones de seguridad ciudadana que se vienen ejecutando con respecto a la satisfacción de los usuarios que se genera a raíz de la intervención. En tal sentido en la medida que se mejoren de forma constante las políticas necesarias para brindar seguridad

a la población, estos ciudadanos se sentirán más satisfechos, siendo ambas variables directamente proporcionales.

Conjuntamente, con el autor Pasapera (2018), quien evidenció que el plan de seguridad ciudadana genera un impacto positivo en la satisfacción de los ciudadanos ya que se ha obtenido un valor de significancia de 0,000; con un valor de Chi cuadrado de Pearson de 1159. Complementariamente se percibió que las personas tienen una tendencia de estar de acuerdo en un 30,5%, muy de acuerdo un total de 30,7%. Asimismo, en un 52,7% los ciudadanos consideran estar de acuerdo con la satisfacción que genera en la habitabilidad del sector.

De igual manera, con lo establecido por Bravo (2021), quien evidenció que al obtener un valor p de 0,000 menor al margen de error de 5% y al valor de Rho de Spearman de 0,911; la seguridad ciudadana presenta una correlación positiva alta con respecto a la satisfacción de los ciudadanos, sin embargo, respecto al valor de Rho de Spearman es preciso indicar que existe una discordancia puesto que en este caso se obtuvo positiva alta, mientras que en la investigación se obtuvo positiva baja.

Por su parte, respecto a los resultados inferenciales vinculados con el primer objetivo específico, se tiene que al haber obtenido un p valor de 0,066; esto significa que al ser mayor a 0,05 correspondiente al margen de error, es preciso indicar que los actores de riesgo no se relacionan con la satisfacción de los usuarios. Ahora bien, considerando que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,275 ya no corresponde realizar el análisis concordante con la escala de valoración de los autores Martínez y Campos (2015) ya que desde el valor de significancia se denotó la no existencia de una relación entre la primera dimensión de la variable uno con respecto a la segunda variable correspondiente a satisfacción de los usuarios.

Asimismo, respecto a los resultados descriptivos vinculados con el primer objetivo específico, se tiene que la cantidad de 120 ciudadanos que representan a 31,3% consideran que la percepción sobre los actores de riesgo es mala, por consiguiente tienen una inadecuada satisfacción por el servicio público recibido, por otro lado, una cantidad de 99 ciudadanos que representan 25,8% consideran que la percepción de los actores de riesgo es regular, por consiguiente tienen una regular satisfacción por este aspecto, finalmente se tiene que 67 ciudadanos que representan a un 17,4% consideran que la percepción de los actores de riesgo es

mala, en tal sentido de igual forma tiene una regular satisfacción por este componente.

De igual forma, se puede afirmar respecto a la dimensión actores de riesgo, que 219 ciudadanos que representan un 57,0% consideran que dicha percepción es mala, otro grupo conformado por 127 ciudadanos que representan al 33,1% consideran que la percepción es regular y finalmente una cantidad de 38 ciudadanos que representan el 9,9% consideran que dicha percepción es buena, para la dimensión actores de riesgo considera tres niveles, respecto al nivel malo se tiene que la escala estuvo constituida desde 11 a 14, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 15 a 17, y por ultimo respecto a la escala de bueno se tiene que estuvo constituida desde 18 a 20.

En tal sentido se observa discordancia con lo precisado por Comun (2021), quien ha evidenciado que entre los actores de riesgo y la satisfacción de los vecinos existe una correlación moderada puesto que obtuvo una significancia de 0,000; con un Rho de Spearman de 0,687; denotando que en este caso ante la mejora sobre los aspectos que vinculan a los actores electorales es posible generar una mejor percepción sobre la satisfacción que ostentan los ciudadanos.

Así como guarda discordancia con lo precisado por Cavero y Ulloa (2022), quien en su investigación consideran que las juntas vecinales como parte de los actores de riesgo tiene una relación positiva alta con la satisfacción de los ciudadanos, puesto que brindan un apoyo colateral para disminuir y hacer frente a los asaltos y problemas sociales.

Por su parte, respecto a los resultados inferenciales vinculados con el segundo objetivo específico, se tiene que al haber obtenido un p valor de 0,066; esto significa que al ser menos a 0,05 correspondiente al margen de error, es preciso indicar que el contexto urbano se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Ahora bien, considerando que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,263 y concordante con lo precisado por la escala de valoración de los autores Martínez y Campos (2015) es preciso indicar que entre la segunda dimensión de la primera variable del estudio existe una correlación positiva baja con respecto a la segunda variable, la misma que es directamente proporcional, en tal sentido en la medida que se genere mejoras alineadas a aumentar el contexto

urbano, por consiguiente la satisfacción de los usuarios aumentará sobre este servicio público recibido.

Asimismo, respecto a los resultados descriptivos vinculados con el segundo objetivo específico, se tiene que 120 ciudadanos que representan a 31,3% consideran que la percepción sobre los actores de riesgo es mala, por consiguiente tienen una inadecuada satisfacción por el servicio público recibido, por otro lado, una cantidad de 99 ciudadanos que representan 25,8% consideran que la percepción de los actores de riesgo es regular, por consiguiente tienen una regular satisfacción por este aspecto, finalmente se tiene que 67 ciudadanos que representan a un 17,4% consideran que la percepción de los actores de riesgo es mala, en tal sentido de igual forma tiene una regular satisfacción por este componente.

De igual forma, se puede afirmar respecto a la dimensión contexto urbano, que 262 ciudadanos que representan un 68,2% consideran que dicha percepción es regular, otro grupo conformado por 89 ciudadanos que representan al 23,2% consideran que la percepción es buena y finalmente una cantidad de 33 ciudadanos que representan el 9,3% consideran que dicha percepción es mala, para la dimensión contexto urbano considera tres niveles, respecto al nivel malo se tiene que la escala estuvo constituida desde 6 a 11, asimismo para la escala regular se tiene que estuvo constituida desde 12 a 15, y por ultimo respecto a la escala de bueno se tiene que estuvo constituida desde 16 a 20.

En tal sentido, se observa una concordancia con lo precisado por Comun (2021), quien ha evidenciado que entre el contexto urbano y la satisfacción de los vecinos existe una correlación moderada puesto que obtuvo una significancia de 0,000; con un Rho de Spearman de 0,687; ahora bien para el presente estudio se obtuvo una correlación positiva baja, sobre este extremo si existe una discordancia entre las dos investigación sin embargo en líneas generales las mejoras que puedan implementar respecto a esta dimensión incidirá favorablemente en generar una mejorar percepción sobre la satisfacción de los usuarios.

De igual manera, con las precisiones dadas por Guerrero et al (2022), quienes denotaron la importancia de contar con recursos públicos para gestionar las acciones y proyectos de seguridad ciudadana, contratando mayor cantidad de personal y reforzar la seguridad, así como diseñando estrategias para hacer frente

a los problemas de inseguridad, entre otros aspectos, los cuales solo son posibles con mayores esfuerzos presupuestales que denoten un contexto urbano armonioso y que los ciudadanos perciben mejor calidad de servicios por ende mejor calidad de vida.

Por su parte, respecto a los resultados inferenciales vinculados con el tercer objetivo específico, se tiene que al haber obtenido un p valor de 0,066; esto significa que al ser menos a 0,05 correspondiente al margen de error, es preciso indicar que la eficiencia institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Ahora bien, considerando que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,259 y concordante con lo precisado por la escala de valoración de los autores Martínez y Campos (2015) es preciso indicar que entre la tercera dimensión de la primera variable del estudio existe una correlación positiva baja con respecto a la segunda variable, la misma que es directamente proporcional, en tal sentido en la medida que se genere mejoras alineadas a aumentar el contexto urbano, por consiguiente la satisfacción de los usuarios aumentará sobre este servicio público recibido.

Asimismo, respecto a los resultados descriptivos vinculados con el tercer objetivo específico de este trabajo, precisan que 134 ciudadanos que representan a 34,9% consideran que la percepción sobre la eficiencia institucional es regular, por consiguiente tienen una regular satisfacción por el servicio público recibido, por otro lado, una cantidad de 75 ciudadanos que representan 19,5% consideran que la percepción de la eficiencia institucional es mala, por consiguiente tienen una regular satisfacción por este aspecto, finalmente se tiene que 23 ciudadanos que representan a un 23,2% consideran que la percepción de la eficiencia institucional es mala, en tal sentido de igual forma tiene una regular satisfacción por este componente.

De igual forma, se puede afirmar respecto a la dimensión eficiencia institucional, que 174 ciudadanos que representan un 45,3% consideran que dicha percepción es regular, otro grupo conformado por 145 ciudadanos que representan al 37,5% consideran que la percepción es mala y finalmente una cantidad de 65 ciudadanos que representan el 16,9% consideran que dicha percepción es buena, para la dimensión eficiencia institucional considera tres niveles, respecto al nivel malo se tiene que la escala estuvo constituida desde 10 a 14, asimismo para la

escala regular se tiene que estuvo constituida desde 15 a 19, y por ultimo respecto a la escala de bueno se tiene que estuvo constituida desde 20 a 23.

En tal sentido, se observa una concordancia con lo precisado por Comun (2021), quien ha evidenciado que entre la eficiencia institucional y la satisfacción de los vecinos existe una correlación moderada puesto que obtuvo una significancia de 0,000; con un Rho de Spearman de 0,629; ahora bien para el presente estudio se obtuvo una correlación positiva baja, sobre este extremo si existe una discordancia entre las dos variables de investigación, sin embargo en líneas generales las mejoras que puedan implementar respecto a esta dimensión incidirá favorablemente en generar una mejorar percepción sobre la satisfacción de los usuarios.

Conjuntamente con lo precisado por Bravo (2020), quien denota que el escenario de la inseguridad ciudadana necesita una pronta toma de decisiones, puesto que afecta la calidad de vida de las personas, así como a los sistemas democráticos. Asimismo, con lo mencionado por Solís, Contreras y Sánchez (2021), quienes destacan que es necesario generar políticas enmarcadas en la seguridad ciudadana, para que se subsanen las deficiencias que se vienen presentado en torno a problemas de inseguridad que a la larga generan insatisfacción de parte de los pobladores y los relacionan con una deficiente gestión institucional de la autoridad de turno.

Por otro lado, lo antes descrito es concordante con el postulado teórico del PNUD (2015), ya que la seguridad ciudadana es un pilar fundamental de la sociedad, y la lucha contra la conducta delictiva, así como con lo precisado por Zevallos y Mujica (2016), quienes postulan como fin supremo de su aplicabilidad salvaguardar la vida humana, el patrimonio y reducir los riesgos y amenazas del estado de derecho.

Dichos postulados son amparados por nuestra legislación en la Ley N° 27933 (2014), que busca contar con un ambiente donde reine la convivencia armoniosa, teniendo como punto de partida la participación de los ciudadanos en mejorar las condiciones de vida, los espacios públicos ayudando a frenar la inseguridad ciudadana.

Adicionalmente es preciso destacar las fortalezas y debilidades de la investigación, por consiguiente se tiene como una fortaleza la generación de dos

instrumentos de evaluación que permitan medir de forma dual tanto la percepción que tienen los ciudadanos sobre la seguridad ciudadana y que esta percepción se sustente en un postulado normativo que puede permitir tomar acciones correctivas o de mejora continua, así como para la satisfacción del usuarios, que busca conocer su sentimiento de como se viene brindando el servicio público. Sin embargo, como una debilidad es preciso destacar que dicho instrumento tiene que ser sometido a un proceso de evaluación y de ser necesario adaptación para cada realidad considerando sus propios índices de inseguridad ciudadana y actos que atenten contra la vida, para que el levantamiento de información se asemeje lo más real con el contexto estudiado.

Sumado a ello, es pertinente que se actualice los planes de gestión para dinamizar de mejor manera la presencia del serenazgo y articular con la policía para contar con mayor cantidad de efectivo policial, ya que tienen una relación directamente proporcional para aumentar la satisfacción de los usuarios, que se mejore la gestión de servicios de observatorio estableciendo relaciones institucionales con las comisarias del distrito conjuntamente con la población organizada, toda vez que para un futuro análisis dicha percepción cambie. Asimismo mejorar los canales de atención sobre las denuncias presentadas por las personas del distrito y canalizarlas de forma inmediata para una atención expeditiva concordante con el literal e) del artículo 104 del citado reglamento, de tal forma que el usuario percibe una adecuada satisfacción por el servicio recibido y por ultimo desarrollar un diagnóstico efectivo sobre esta problemática social, considerando la generación de programas y proyectos que aporten en mejorar la seguridad de la jurisdicción y de tal manera los ciudadanos del distrito perciban de forma satisfactoria dichas acciones.

Finalmente, respecto al análisis crítico del tesista, es preciso indicar que a futuro la investigación puede ser ampliada vinculado no solo la percepción sobre la seguridad ciudadana de los vecinos del distrito con la satisfacción que perciben, sino que adicionalmente se puede analizar cómo estos factores afectan la calidad de vida que tienen, trabajando una investigación de forma más completa considerando tres variables de estudio y descubrir el comportamiento que presentarían.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó que la percepción de la participación ciudadana presenta correlación positiva baja con la satisfacción que presentan los usuarios en el distrito de Comas, Lima durante el año 2022, denotando que en la medida que se mejoren las acciones para contar con un adecuado contexto urbano y eficiente gestión institucional se podrá mejorar la percepción de la satisfacción de los usuarios del citado distrito.
- Segunda** : Se determinó que los actores de riesgo no presentan tener correlación con la satisfacción que presentan los usuarios en el distrito de Comas, Lima durante el año 2022; en tal sentido se denota que por más que se incida en mejorar acciones vinculadas a los actores de riesgo no se generará una mejor percepción respecto a la satisfacción de los usuarios.
- Tercera** : Se determinó que el contexto urbano presenta correlación positiva baja con respecto a la satisfacción que presentan los usuarios en el distrito de Comas, Lima durante el año 2022; por consiguiente, es prioridad que la entidad realice rondas con el serenazgo municipal de manera constante y que existe coordinación constante con el personal policial para mitigar la inseguridad ciudadana del distrito.
- Cuarta** : Se determinó que la eficiencia institucional presenta correlación positiva baja con respecto a la satisfacción que presentan los usuarios en el distrito de Comas, Lima durante el año 2022; por tanto, es necesario mayor presencia del serenazgo y policía, así como una organización constante con la sociedad civil para que la percepción de los usuarios aumente y denoten que se viene realizando acciones contra la inseguridad ciudadana.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda al titular de la entidad que por medio de la unidad encargada de la seguridad ciudadana en el distrito gestione y actualice los planes de gestión para dinamizar de mejor manera la presencia del serenazgo y articular con la policía para contar con mayor cantidad de efectivo policial concordante con las dimensiones de contexto urbano y eficiencia institucional, ya que tienen una relación directamente proporcional para aumentar la satisfacción de los usuarios.
- Segunda** : Se recomienda que la Gerencia de Seguridad Ciudadana respecto a los actores de riesgo, si bien no se ha evidenciado relación directa con la satisfacción de los usuarios, que la entidad mejore la gestión de servicios de observatorio estableciendo relaciones institucionales con las comisarias del distrito conjuntamente con la población organizada concordante con el literal f) del artículo 102 del Reglamento de Organización y funciones de la entidad aprobado mediante O.M N° 584/MDC, toda vez que para un futuro análisis dicha percepción cambie.
- Tercera** : Se recomienda a la Subgerencia de Serenazgo respecto al contexto urbano, mejorar los canales de atención sobre las denuncias presentadas por las personas del distrito y canalizarlas de forma inmediata para una atención expeditiva concordante con el literal e) del artículo 104 del citado reglamento, de tal forma que el usuario percibe una adecuada satisfacción por el servicio recibido.
- Cuarta** : Se recomienda al Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, respecto a la eficiencia institucional que tenga a bien desarrollar un diagnóstico efectivo sobre esta problemática social, considerando la generación de programas y proyectos que aporten en mejorar la seguridad de la jurisdicción y de tal manera los ciudadanos del distrito perciban de forma satisfactoria dichas acciones.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias (2020). *Seguridad ciudadana en Comas se refuerza con nueva flota vehicular*. <https://andina.pe/agencia/seccion-economia-%202.aspx/www.facebook.com/noticia-seguridad-ciudadana-comas-se-refuerza-nueva-flota-vehicular-827944.aspx>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2019). El ABC de la interoperabilidad de los servicios sociales; marco conceptual y metodológico. <https://publications.iadb.org/es/el-abc-de-la-interoperabilidadde-los-servicios-sociales-marco-conceptual-y-metodologico>
- Bernaola, M. (2017). *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14536/Bernaola\\_MMP.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14536/Bernaola_MMP.pdf?sequence=1)
- Bravo, C. (2018). *Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción del ciudadano en el distrito de José Leonardo Ortiz*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69439>
- Brotat, R. (2002). Un concepto de seguridad ciudadana. [http://www.dip-alicante.es/formacion/es/menu/almacen/BROTAT\\_seguridad\\_ciudadana](http://www.dip-alicante.es/formacion/es/menu/almacen/BROTAT_seguridad_ciudadana)
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos. <http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3784>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cavero, M. y Ulloa, M. (2022). Juntas vecinales y seguridad ciudadana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 6, 1 (ene. 2022), 41-55. DOI:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1467](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1467).

- CEPAL (1999). Panorama social de América Latina 1996, LC/G, 1946-P. *Santiago de Chile*.
- Contraloría General de la República (2021). *Informe de visita de control N° 19764-2021-CG/PC-SVC “Operación y mantenimiento de las cámaras de videovigilancia en la Municipalidad Distrital de Comas, Provincia de Lima, Departamento de Lima”*. [https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2021/11/2021CSIL53100569\\_ADJUNTO.pdf](https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2021/11/2021CSIL53100569_ADJUNTO.pdf)
- Focás, B. (2018). Miedo al crimen, prevención del delito y narcotráfico: desafíos para las políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina: Entrevista a Lucía Dammert. *Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 1(22), 102-108. <http://dx.doi.org/10.17141/urvio.22.2018.3183>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile Ingeniare. *Revista Chilena de ingeniería, Rev. Chil. ing.* 27 (4). ISSN 0718-3305. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, J. y Devia, C. (2018). Cultura y violencia en Latinoamérica: ¿Qué hacer desde la seguridad ciudadana? *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 10(1), 1-18. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5177/517754458012/517754458012.pdf>
- Gonzales, D. (2019). *Análisis de la implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Los Olivos - 2019*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44479?locale-attribute=es>
- Gonzales, F. y Barbarán, H. (2021). La seguridad ciudadana como política gubernamental en América Latina en el último quinquenio. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 5, 1 (2021), 422-435. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.241](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.241)
- Guerrero, K., Conde, J., Vera, M. y Molina, P. (2022). Recursos públicos para la seguridad ciudadana en Portoviejo-Ecuador  
Public Resources for Citizen Security in Portoviejo-Ecuador

- Telos*, 24 (2), pp. 235-255.  
<https://www.redalyc.org/journal/993/99371994004/movil/>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6º edición.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial McGrawHill.  
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68197>
- Instituto de defensa legal (2018). *Área de seguridad ciudadana*.  
<http://worldcat.org/identities/lccn-n2008007932/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). *El 18,6% de la población de 15 y más años de edad fue víctima de algún hecho delictivo en el semestre noviembre 2020 – abril 2021*. <https://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/el-186-de-la-poblacion-de-15-y-mas-anos-de-edad-fue-victima-de-algun-hecho-delictivo-en-el-semestre-noviembre-2020-abril-2021-12959/#:~:text=En%20el%20semestre%20noviembre%202020%2Dabril%202021%2C%20el%2082%2C,mil%20habitantes%2072%2C5%25>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). *Resultados definitivos del Censo Nacional 2022*. <http://censo2017.inei.gov.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2022/>
- Khadka, K., y Maharjan, S. (2017). Customer satisfaction and customer loyalty. *Centria University of Applied Sciences, Business Management*.
- Ley N° 27933 (2014). *Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*.  
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/331205-27933>
- Lima Como Vamos (2019). Lima y Callao según sus ciudadanos, decimo informe urbano de percepción sobre calidad de vida en la ciudad; *Asociación Unacem, Lima*. [https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019\\_.pdf](https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019_.pdf).
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.
- Mata, M. & Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito.

- Muggah, R. (2017). El auge de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe. *Open Edition Journals*, 1(9), 1-24. <https://doi.org/10.4000/poldev.2512>
- Mujica, J. y Zevallos, N. (2016). Reducir la pequeña corrupción en los servicios de atención a la ciudadanía. En cuadernos de trabajo 1(1), *Escuela de Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. DOI:10.13140/RG.2.2.25468.13449
- Murazzo, F. (2020). *Reflexiones sobre la seguridad ciudadana en el Perú*. Instituto de Investigación y Capacitación Municipal (INICAM). <https://inicam.org.pe/es/wp-content/uploads/2020/08/Reflexiones-de-seguridad-ciudadana.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis. *5ta edición, Ediciones de la U. Bogotá – México*. [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia\\_%C3%91aupas\\_5aEd.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible en las Naciones Unidas*. Disponible en: <https://www.undp.org/es/sustainabledevelopment-goals>
- Pasapera, E. (2018). *Plan de seguridad ciudadana y su impacto en la satisfacción de los habitantes de Trujillo, 2017*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11813/pasapera\\_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11813/pasapera_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2015). *El ABC de la seguridad ciudadana*. <https://www.undp.org/es/el-salvador/publications/el-abc-de-la-seguridad-ciudadana>
- Rodríguez, T. (2018). *Seguridad ciudadana y gestión por resultados en la Municipalidad Distrital de Nuevo León - 2019*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41339>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.

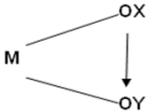
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminoseninvestigacion.pdf>

- Solís, M. Contreras, R. J., y Sánchez, L. (2021). Políticas Públicas, su impacto en la Seguridad Ciudadana. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 31-46. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1516>
- Universidad Cesar Vallejo (2017). Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, aprueba el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Segunda Edición. Editorial San Marcos – Perú
- Vega, M. (2018). *Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca - 2018*. Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29589>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4).

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022							
AUTOR: Martha Francia Meza							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Seguridad ciudadana				
¿Cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022?	Determinar cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.	La percepción de la seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Actores de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas sociales</li> <li>Robo al paso</li> <li>Pandilla</li> </ul>		Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Entre  Eficiente Regular Ineficiente
			Contexto urbano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sectorización</li> <li>Locales públicos</li> <li>Presencial policial</li> <li>Presencial de serenazgo</li> </ul>			
Eficiencia institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad diurna</li> <li>seguridad nocturna</li> <li>Capacidad operativa</li> <li>Aplicaciones municipales</li> </ul>						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción del usuario				
¿Cómo los actores de riesgo se relacionan con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022?	Determinar cómo los actores de riesgo se relacionan con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.	Los actores de riesgo se relacionan de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cómo el contexto urbano se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022?	Determinar cómo el contexto urbano se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.	El contexto urbano se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.	Gestión municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoridades</li> <li>Dirigentes</li> <li>Policía</li> <li>Cámaras de seguridad</li> <li>Capacidad operativa</li> <li>Capacidad logística</li> </ul>		Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Entre  Bueno Regular Malo
¿Cómo la eficiencia institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022?	Determinar cómo la eficiencia institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.	La eficiencia institucional se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.	Factores de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación</li> <li>Espacios públicos</li> <li>Serenazgo municipal</li> </ul>			

usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022?	usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.	del distrito de Comas, Lima – 2022.	Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planes municipales</li> <li>▪ Planificación estratégica</li> <li>▪ Juntas vecinales</li> </ul>			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básico.  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo.  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal  <b>Nivel:</b> Correlacional</p>  <p><b>Donde:</b>  M: Muestra  OX: Valor de la variable uno: Seguridad ciudadana  Oy: Valor de la variable dos: Satisfacción del usuario  ↓: Correlación</p>		<p><b>Población:</b>  586 914 habitantes del distrito de Comas de Lima Metropolitana.</p> <p><b>Muestra:</b>  384 habitantes del distrito de Comas, Lima.</p> <p><b>Muestreo:</b>  No probabilístico, aleatorio simple.</p>	<p><b>Variable 1: Seguridad Ciudadana</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Martha Francia Meza</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Martha Francia Meza</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Variable 1</b> <b>Seguridad ciudadana</b>	La Ley 27333 (2003) que es conjunto de acciones que se desarrollan de forma integrada entre los distintos niveles del estado, con la finalidad de asegurar una convivencia pacífica entre los ciudadanos, erradicando los factores de violencia y contribuyendo a la mitigación de faltas y actividades delictivas.	Respecto a la definición operacional que corresponde a la variable seguridad ciudadana se ha realizará su evaluación considerando un instrumento de tipo cuestionario con preguntas relacionadas a las dimensiones de actores de riesgo, contexto urbano y eficiencia institucional.	Actores de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problemas sociales</li> <li>▪ Robo al paso</li> <li>▪ Pandilla</li> </ul>	Ordinal
			Contexto urbano	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sectorización</li> <li>▪ Locales públicos</li> <li>▪ Presencial policial</li> <li>▪ Presencial de serenazgo</li> </ul>	Ordinal
			Eficiencia institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguridad diurna</li> <li>▪ seguridad nocturna</li> <li>▪ Capacidad operativa</li> <li>▪ Aplicaciones municipales</li> </ul>	Ordinal
<b>Variable 2</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	Khadka y Maharjan (2017), quien precisa que la satisfacción es sinónimo de sentirse a gusto con lo recibido, en base a lo que se deseaba o quería, asimismo es conocer en cuando se cumple con satisfacer la necesidad del usuario se asegura su lealtad y opinión positiva sobre la entidad	Respecto a la definición operacional correspondiente a la variable Satisfacción del usuario, esta será evaluada mediante la utilización de un cuestionario de opciones múltiples considerando las dimensiones de gestión municipal, factores de riesgo y participación ciudadana.	Gestión municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autoridades</li> <li>▪ Dirigentes</li> <li>▪ Policía</li> <li>▪ Cámaras de seguridad</li> <li>▪ Capacidad operativa</li> <li>▪ Capacidad logística</li> </ul>	Gestión municipal
			Factores de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación</li> <li>▪ Espacios públicos</li> <li>▪ Serenazgo municipal</li> </ul>	Factores de riesgo
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planes municipales</li> <li>▪ Planificación estratégica</li> <li>▪ Juntas vecinales</li> </ul>	Participación ciudadana

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO “PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA”

Estimado ciudadano del distrito de Comas de Lima, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Percepción de la 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. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. A veces.
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

#### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 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 : .....

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
<b>Dimensión 1: ACTORES DE RIESGO</b>						
1	Considera que la entidad cuenta con políticas para mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital					
2	Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad operativa para hacer frente a la inseguridad ciudadana					
3	Considera que la entidad brinda un servicio de seguridad ciudadana adecuado a la necesidad social.					
4	Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.					
5	Considera que al caminar por el distrito durante la mañana se siente seguro.					
<b>Dimensión 2: CONTEXTO URBANO</b>						
6	Considera que la inseguridad ciudadana es una problemática aislada del distrito de Comas.					
7	Considera que la entidad viene haciendo operativos para cerrar locales que incumplan las normas de seguridad ciudadana.					
8	Considera que por el sector donde vive se observa presencia policial de forma constante.					

9	Considera que por el sector donde vive se observa presencia de serenazgo municipal de forma constante.					
10	Considera que la cantidad de serenos con los que cuenta la entidad es suficiente para vigilar las calles del distrito.					
<b>Dimensión 3: EFICIENCIA INSTITUCIONAL</b>						
11	Considera que la presencia de serenazgo municipal hace seguro caminar durante la noche en el distrito.					
12	Considera que la presencia policial hace seguro caminar durante la noche en el distrito.					
13	Considera que la entidad emplea recursos financieros suficientes para el servicio de seguridad ciudadana.					
14	Considera que la entidad difunde de manera adecuada los planes y políticas distrital para hacer frente a la inseguridad ciudadana.					
15	Considera que la entidad se organiza eficientemente con los representantes de las organizaciones civiles distritales para hacer frente a la inseguridad ciudadana.					
16	Considera que las políticas vinculadas a la seguridad ciudadana en el distrito no vienen dando los resultados esperados.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

Estimado ciudadano del distrito de Comas de Lima, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Satisfacción del usuario”, 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. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. A veces.
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 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 : .....

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: GESTIÓN MUNICIPAL</b>						
1	considera que la gestión de la entidad satisface la necesidad de mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital.					
2	considera que la distribución de elementos policiales es adecuada para cubrir todo el distrito.					
3	Considera que la entidad debe implementar más cantidad de cámaras de vigilancia para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana.					
4	Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.					
5	Considera que la entidad tiene suficiente capacidad operativa para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana a nivel distrital.					
6	Considera que las autoridades vienen cumpliendo las expectativas sociales de seguridad ciudadana.					
<b>Dimensión 2: FACTORES DE RIESGO</b>						
7	Considera que los serenos municipales se encuentran capacitados para mantener la seguridad a nivel distrital.					
8	Considera que los efectivos policiales están capacitados para velar por la seguridad ciudadana a nivel distrital.					
9	Considera que los serenos municipales tienen una rápida respuesta ante la posibilidad de ser víctimas de algún delito.					

10	Considera que los efectivos policiales brindan atención inmediata ante la ocurrencia de algún delito.					
11	Considera eficiente el rol que desempeñan los serenos municipales para mantener la seguridad ciudadana.					
12	Considera importante que el serenazgo municipal se vincula con las actividades de dirección del tránsito.					
<b>Dimensión 3: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>						
13	Considera que el distrito tiene altos índices de inseguridad ciudadana.					
14	Considera que la entidad distrital realiza una adecuada gestión municipal en el tema de seguridad ciudadana.					
15	Considera que las condiciones de habitabilidad de su distrital denotan ser seguras					
16	Considera que los vecinos del distrito participan de forma activa para mitigar la inseguridad ciudadana.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 4. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ACTORES DE RIESGO</b>							
1	Considera que la entidad cuenta con políticas para mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital	X		X		X		
2	Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad operativa para hacer frente a la inseguridad ciudadana	X		X		X		
3	Considera que la entidad brinda un servicio de seguridad ciudadana adecuado a la necesidad social.	X		X		X		
4	Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.	X		X		X		
5	Considera que al caminar por el distrito durante la mañana se siente seguro.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTEXTO URBANO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera que la inseguridad ciudadana es una problemática aislada del distrito de Comas.	X		X		X		
7	Considera que la entidad viene haciendo operativos para cerrar locales que incumplan las normas de seguridad ciudadana.	X		X		X		
8	Considera que por el sector donde vive se observa presencia policial de forma constante.	X		X		X		
9	Considera que por el sector donde vive se observa presencia de serenazgo municipal de forma constante.	X		X		X		
10	Considera que la cantidad de serenos con los que cuenta la entidad es suficiente para vigilar las calles del distrito.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera que la presencia de serenazgo municipal hace seguro caminar durante la noche en el distrito.	X		X		X		
12	Considera que la presencia policial hace seguro caminar durante la noche en el distrito.	X		X		X		
13	Considera que la entidad emplea recursos financieros suficientes para el servicio de seguridad ciudadana.	X		X		X		
14	Considera que la entidad difunde de manera adecuada los planes y políticas distrital para hacer frente a la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
15	Considera que la entidad se organiza eficientemente con los representantes de las organizaciones civiles distritales para hacer frente a la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
16	Considera que las políticas vinculadas a la seguridad ciudadana en el distrito no vienen dando los resultados esperados.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia para su aplicación \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** Mtra. Cynthia Hinojosa Huaracallo ..... **DNI:** 71056510 .....

**Especialidad del validador:** Maestra en Contabilidad, tributación y auditoría .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**2 de octubre de 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN MUNICIPAL</b>								
1	Considera que la gestión de la entidad satisface la necesidad de mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital.	X		X		X		
2	Considera que la distribución de elementos policiales es adecuada para cubrir todo el distrito.	X		X		X		
3	Considera que la entidad debe implementar más cantidad de cámaras de vigilancia para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana.	X		X		X		
4	Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.	X		X		X		
	Considera que la entidad tiene suficiente capacidad operativa para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana a nivel distrital.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que las autoridades vienen cumpliendo las expectativas sociales de seguridad ciudadana.	X		X		X		
6	considera que la gestión de la entidad satisface la necesidad de mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES DE RIESGO</b>								
7	Considera que los serenos municipales se encuentran capacitados para mantener la seguridad a nivel distrital.	X		X		X		
8	Considera que los efectivos policiales están capacitados para velar por la seguridad ciudadana a nivel distrital.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que los serenos municipales tienen una rápida respuesta ante la posibilidad de ser víctimas de algún delito.	X		X		X		
10	Considera que los efectivos policiales brindan atención inmediata ante la ocurrencia de algún delito.	X		X		X		
11	Considera eficiente el rol que desempeñan los serenos municipales para mantener la seguridad ciudadana.	X		X		X		
12	Considera importante que el serenazgo municipal se vincula con las actividades de dirección del tránsito.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>								
13	Considera que el distrito tiene altos índices de inseguridad ciudadana.	X		X		X		
14	Considera que la entidad distrital realiza una adecuada gestión municipal en el tema de seguridad ciudadana.	X		X		X		
15	Considera que las condiciones de habitabilidad de su distrital denotan ser seguras	X		X		X		

16	Considera que los vecinos del distrito participan de forma activa para mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mtra. Cynthia Hinojosa Huaracallo .....            DNI: 71056510 .....

Especialidad del validador: Maestra en Contabilidad, tributación y auditoría .....

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

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

**2 de octubre de 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ACTORES DE RIESGO</b>							
1	Considera que la entidad cuenta con políticas para mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital	X		X		X		
2	Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad operativa para hacer frente a la inseguridad ciudadana	X		X		X		
3	Considera que la entidad brinda un servicio de seguridad ciudadana adecuado a la necesidad social.	X		X		X		
4	Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.	X		X		X		
5	Considera que al caminar por el distrito durante la mañana se siente seguro.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTEXTO URBANO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera que la inseguridad ciudadana es una problemática aislada del distrito de Comas.	X		X		X		
7	Considera que la entidad viene haciendo operativos para cerrar locales que incumplan las normas de seguridad ciudadana.	X		X		X		
8	Considera que por el sector donde vive se observa presencia policial de forma constante.	X		X		X		
9	Considera que por el sector donde vive se observa presencia de serenazgo municipal de forma constante.	X		X		X		
10	Considera que la cantidad de serenos con los que cuenta la entidad es suficiente para vigilar las calles del distrito.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera que la presencia de serenazgo municipal hace seguro caminar durante la noche en el distrito.	X		X		X		
12	Considera que la presencia policial hace seguro caminar durante la noche en el distrito.	X		X		X		
13	Considera que la entidad emplea recursos financieros suficientes para el servicio de seguridad ciudadana.	X		X		X		
14	Considera que la entidad difunde de manera adecuada los planes y políticas distrital para hacer frente a la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
15	Considera que la entidad se organiza eficientemente con los representantes de las organizaciones civiles distritales para hacer frente a la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
16	Considera que las políticas vinculadas a la seguridad ciudadana en el distrito no vienen dando los resultados esperados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... MBA Grisely Rosalie Quispe Vilca .....            DNI:..... 45537118 .....

Especialidad del validador:..... Magister en Dirección y Gestión de Empresas MBA .....

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

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

2 de octubre de 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN MUNICIPAL</b>								
1	Considera que la gestión de la entidad satisface la necesidad de mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital.	X		X		X		
2	Considera que la distribución de elementos policiales es adecuada para cubrir todo el distrito.	X		X		X		
3	Considera que la entidad debe implementar más cantidad de cámaras de vigilancia para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana.	X		X		X		
4	Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.	X		X		X		
	Considera que la entidad tiene suficiente capacidad operativa para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana a nivel distrital.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que las autoridades vienen cumpliendo las expectativas sociales de seguridad ciudadana.	X		X		X		
6	considera que la gestión de la entidad satisface la necesidad de mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES DE RIESGO</b>								
7	Considera que los serenos municipales se encuentran capacitados para mantener la seguridad a nivel distrital.	X		X		X		
8	Considera que los efectivos policiales están capacitados para velar por la seguridad ciudadana a nivel distrital.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que los serenos municipales tienen una rápida respuesta ante la posibilidad de ser víctimas de algún delito.	X		X		X		
10	Considera que los efectivos policiales brindan atención inmediata ante la ocurrencia de algún delito.	X		X		X		
11	Considera eficiente el rol que desempeñan los serenos municipales para mantener la seguridad ciudadana.	X		X		X		
12	Considera importante que el serenazgo municipal se vincula con las actividades de dirección del tránsito.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>								
13	Considera que el distrito tiene altos índices de inseguridad ciudadana.	X		X		X		
14	Considera que la entidad distrital realiza una adecuada gestión municipal en el tema de seguridad ciudadana.	X		X		X		
15	Considera que las condiciones de habitabilidad de su distrital denotan ser seguras	X		X		X		

16	Considera que los vecinos del distrito participan de forma activa para mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: MBA Grisely Rosalie Quispe Vilca ..... **DNI:** 45537118 .....

**Especialidad del validador:** Magister en Dirección y Gestión de Empresas MBA .....

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

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

**2 de octubre de 2022**

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ACTORES DE RIESGO</b>							
1	Considera que la entidad cuenta con políticas para mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital	X		X		X		
2	Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad operativa para hacer frente a la inseguridad ciudadana	X		X		X		
3	Considera que la entidad brinda un servicio de seguridad ciudadana adecuado a la necesidad social.	X		X		X		
4	Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.	X		X		X		
5	Considera que al caminar por el distrito durante la mañana se siente seguro.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTEXTO URBANO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera que la inseguridad ciudadana es una problemática aislada del distrito de Comas.	X		X		X		
7	Considera que la entidad viene haciendo operativos para cerrar locales que incumplan las normas de seguridad ciudadana.	X		X		X		
8	Considera que por el sector donde vive se observa presencia policial de forma constante.	X		X		X		
9	Considera que por el sector donde vive se observa presencia de serenazgo municipal de forma constante.	X		X		X		
10	Considera que la cantidad de serenos con los que cuenta la entidad es suficiente para vigilar las calles del distrito.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Considera que la presencia de serenazgo municipal hace seguro caminar durante la noche en el distrito.	X		X		X		
12	Considera que la presencia policial hace seguro caminar durante la noche en el distrito.	X		X		X		
13	Considera que la entidad emplea recursos financieros suficientes para el servicio de seguridad ciudadana.	X		X		X		
14	Considera que la entidad difunde de manera adecuada los planes y políticas distrital para hacer frente a la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
15	Considera que la entidad se organiza eficientemente con los representantes de las organizaciones civiles distritales para hacer frente a la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
16	Considera que las políticas vinculadas a la seguridad ciudadana en el distrito no vienen dando los resultados esperados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mtra. Ruth Ancco Choquecondo ..... DNI: 71336520 .....

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública .....

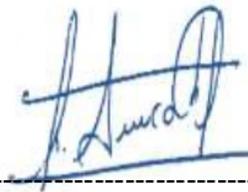
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**2 de octubre de 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN MUNICIPAL</b>								
1	Considera que la gestión de la entidad satisface la necesidad de mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital.	X		X		X		
2	Considera que la distribución de elementos policiales es adecuada para cubrir todo el distrito.	X		X		X		
3	Considera que la entidad debe implementar más cantidad de cámaras de vigilancia para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana.	X		X		X		
4	Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.	X		X		X		
	Considera que la entidad tiene suficiente capacidad operativa para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana a nivel distrital.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera que las autoridades vienen cumpliendo las expectativas sociales de seguridad ciudadana.	X		X		X		
6	considera que la gestión de la entidad satisface la necesidad de mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES DE RIESGO</b>								
7	Considera que los serenos municipales se encuentran capacitados para mantener la seguridad a nivel distrital.	X		X		X		
8	Considera que los efectivos policiales están capacitados para velar por la seguridad ciudadana a nivel distrital.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que los serenos municipales tienen una rápida respuesta ante la posibilidad de ser víctimas de algún delito.	X		X		X		
10	Considera que los efectivos policiales brindan atención inmediata ante la ocurrencia de algún delito.	X		X		X		
11	Considera eficiente el rol que desempeñan los serenos municipales para mantener la seguridad ciudadana.	X		X		X		
12	Considera importante que el serenazgo municipal se vincula con las actividades de dirección del tránsito.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>								
13	Considera que el distrito tiene altos índices de inseguridad ciudadana.	X		X		X		
14	Considera que la entidad distrital realiza una adecuada gestión municipal en el tema de seguridad ciudadana.	X		X		X		
15	Considera que las condiciones de habitabilidad de su distrital denotan ser seguras	X		X		X		

16	Considera que los vecinos del distrito participan de forma activa para mitigar la inseguridad ciudadana.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ El instrumento tiene suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** ..... Mtra. Ruth Ancco Choquecondo .....            **DNI:**..... 71336520 .....

**Especialidad del validador:**..... Maestra en Gestión Pública .....

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

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

**2 de octubre de 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

En cuanto al presente anexo, esta investigación considera el lineamiento indicado por George y Mallery (2003), quienes precisan el siguiente cuadro para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Cuadro 1. Escala de interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación:

### Respecto a la variable “PERCEPCION DE LA SEGURIDAD CIUDADANA”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,805	16

Sobre la primera variable se ha obtenido un valor de 0,805 para las 16 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que este instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada. Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el citado cuestionario:

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que la entidad cuenta con políticas para mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital				
2. Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad operativa para hacer frente a la inseguridad ciudadana	62,27	23,720	0,019	0,817
3. Considera que la entidad brinda un servicio de seguridad ciudadana adecuado a la necesidad social.	62,14	20,672	0,703	0,776
4. Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.	62,14	20,672	0,703	0,776
5. Considera que al caminar por el distrito durante la mañana se siente seguro.	62,40	20,594	0,530	0,784
6. Considera que la inseguridad ciudadana es una problemática aislada del distrito de Comas.	62,87	22,464	0,180	0,811
7. Considera que la entidad viene haciendo operativos para cerrar locales que incumplan las normas de seguridad ciudadana.	62,37	21,068	0,436	0,791

8. Considera que por el sector donde vive se observa presencia policial de forma constante.	62,50	22,741	0,178	0,808
9. Considera que por el sector donde vive se observa presencia de serenazgo municipal de forma constante.	62,14	20,672	0,703	0,776
10. Considera que la cantidad de serenos con los que cuenta la entidad es suficiente para vigilar las calles del distrito.	62,14	20,672	0,703	0,776
11. Considera que la presencia de serenazgo municipal hace seguro caminar durante la noche en el distrito.	63,40	20,800	0,446	0,790
12. Considera que la presencia policial hace seguro caminar durante la noche en el distrito.	62,40	20,594	0,530	0,784
13. Considera que la entidad emplea recursos financieros suficientes para el servicio de seguridad ciudadana.	62,14	20,672	0,703	0,776
14. Considera que la entidad difunde de manera adecuada los planes y políticas distrital para hacer frente a la inseguridad ciudadana.	62,28	23,720	0,019	0,817
15. Considera que la entidad se organiza eficientemente con los representantes de las organizaciones civiles distritales para hacer frente a la inseguridad ciudadana.	62,13	20,672	0,703	0,776

16. Considera que las políticas vinculadas a la seguridad ciudadana en el distrito no vienen dando los resultados esperados.	63,78	22,806	0,071	0,827
--	-------	--------	-------	-------

### Respecto a la variable “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	16

En relación a la segunda variable se ha obtenido un valor de 0,851 para las 16 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que este instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada. En ese sentido, a continuación, se procede a detallar los resultados por preguntas. Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el citado cuestionario:

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. considera que la gestión de la entidad satisface la necesidad de mitigar la inseguridad ciudadana a nivel distrital.	53.43	25.979	0.353	0.848

2.	considera que la distribución de elementos policiales es adecuada para coberturar todo el distrito.	53.47	25.913	0.274	0.853
3.	Considera que la entidad debe implementar más cantidad de cámaras de vigilancia para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana.	53.21	22.373	0.735	0.826
4.	Considera que los robos al paso son el tipo de delito con mayor frecuencia en el distrito.	52.87	22.256	0.754	0.825
5.	Considera que la entidad tiene suficiente capacidad operativa para satisfacer la necesidad de seguridad ciudadana a nivel distrital.	52.37	26.171	0.319	0.85
6.	Considera que las autoridades vienen cumpliendo las expectativas sociales de seguridad ciudadana.	53.47	25.913	0.367	0.848
7.	Considera que los serenos municipales se encuentran capacitados para mantener la seguridad a nivel distrital.	53.03	24.447	0.541	0.839
8.	Considera que los efectivos policiales están capacitados para velar por la seguridad ciudadana a nivel distrital.	53.41	21.559	0.819	0.82
9.	Considera que los serenos municipales tienen una rápida respuesta ante la posibilidad de ser víctimas de algún delito.	53.27	21.513	0.85	0.818

10. Considera que los efectivos policiales brindan atención inmediata ante la ocurrencia de algún delito.	53.17	23.661	0.597	0.836
11. Considera eficiente el rol que desempeñan los serenos municipales para mantener la seguridad ciudadana.	54.73	28.34	0.102	0.863
12. Considera importante que el serenazgo municipal se vincula con las actividades de dirección del tránsito.	53.52	24.742	0.612	0.837
13. Considera que el distrito tiene altos índices de inseguridad ciudadana.	52.70	24.906	0.577	0.838
14. Considera que la entidad distrital realiza una adecuada gestión municipal en el tema de seguridad ciudadana.	53.63	27.482	0.075	0.859
15. Considera que las condiciones de habitabilidad de su distrital denotan ser seguras	54.37	27.276	0.102	0.859
16. Considera que los vecinos del distrito participan de forma activa para mitigar la inseguridad ciudadana.	53.4	26.041	0.341	0.849

---



**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: "Percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima - 2022", cuyo autor es FRANCIA MEZA MARTHA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 08-01-2023 08:49:45

Código documento Trilce: TRI - 0513521