



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en la Municipalidad  
Distrital de San Luis, Lima 2023.

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

**AUTOR:**

Arancibia Gamarra, Víctor Elvis ([orcid.org/0000-0001-9956-3150](https://orcid.org/0000-0001-9956-3150))

**ASESORES:**

Mg. Serna Calderon, Luis Fernando ([orcid.org/0000-0002-6033-9132](https://orcid.org/0000-0002-6033-9132))

Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith ([orcid.org/0000-0001-9216-4456](https://orcid.org/0000-0001-9216-4456))

**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 la fortaleza y resiliencia, que siempre me dio frente todas las adversidades de la propia vida, nunca perdí la fe.

A mi familia por siempre darme la confianza, que si lograría esta meta de ser Magister.

A mi pareja Rebeca Valero Mariño, que siempre me dio la comprensión y apoyo moral, que es muy necesario para conseguir cualquier objetivo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Con sinceridad, agradezco en especial a la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de poder estudiar esta Maestría de Gestión Pública, donde he aprendido conocimientos muy importantes y necesarios que la administración pública requiere.

A todos los docentes de todos los cursos de esta MGP de la UCV, los cuales contribuyeron en mi aprendizaje constante, en particular al docente Luis Fernando Serna Calderón, por sus amplios conocimientos y sus filtros en la elaboración de presente la Tesis.

A todas las personas que fueron encuestadas en el distrito de San Luis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUIS FERNANDO SERNA CALDERON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Seguridad Ciudadana y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad distrital de San Luis, Lima 2023.", cuyo autor es ARANCIBIA GAMARRA VICTOR ELVIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 01 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUIS FERNANDO SERNA CALDERON <b>DNI:</b> 41356867 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4448-8787	Firmado electrónicamente por: LSERNACA el 01-08- 2023 16:59:57

Código documento Trilce: TRI - 0634386



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN**

**PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ARANCIBIA GAMARRA VICTOR ELVIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Seguridad Ciudadana y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad distrital de San Luis, Lima 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ARANCIBIA GAMARRA VICTOR ELVIS <b>DNI:</b> 80430083 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9956-3150	Firmado electrónicamente por: VARANCIBIAG92 el 11- 08-2023 14:34:42

Código documento Trilce: INV - 1251265

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de Autenticidad del Asesor	iv
Declaración de Originalidad Autor	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I.-INTRODUCCIÓN	1
II. -MARCO TEÓRICO	5
III. -METODOLOGÍA	19
3.1.-Tipo de investigación, nivel, diseño, método y enfoque	19
3.2.-Varibles y Operacionalización.	20
3.3.-Poblacion, Tipo de muestra y muestreo.	21
3.4.-Técnicas de Instrumentos, validez y confiabilidad	22, 23
3.5.- Procedimientos.	24
3.6.- Método de análisis de datos.	25
3.7.- Aspectos éticos	25
IV.-RESULTADOS	26
V.-DISCUSIÓN	33
VI.-CONCLUSIONES	40
VII.-RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	45
ANEXOS.	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de Fiabilidad	23
Tabla 2 personalizada V1 y D1 D2	26
Tabla 3 personalizada V2 y D1 D2	27
Tabla 4 Correlación Rho Spearman Variables V1 Y V2	29
Tabla 5 Correlación Seguridad y Subgerencia	30
Tabla 6 Correlación Satisfacción con Calidad	31
Tabla 7 Correlación Satisfacción con Liderazgo	32
Tabla 8 procesamiento casos-Anexos	72
Tabla 9 Prueba de Normalidad-Anexos	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentajes de Subgerencia SC	70
Figura 2 PDSC-Porcentajes	70
Figura 3 Calidad	71
Figura 4 Liderazgo	71

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que tiene la Seguridad Ciudadana y la satisfacción del Usuario en la Municipalidad distrital de San Luis-2023, dentro la metodología, fue cuantitativa, no experimental de tipo básico, descriptivo y correlacional por tener dos variables, se realizó una encuesta en el distrito, con el instrumento cuestionario a personas mayores de edad y residentes en la localidad, los resultados mostraron confiabilidad alta de 0.998, según el Alfa de Cronbach, además por tablas y gráficos. Así mismo las frecuencias de rangos, muestran el servicio de seguridad ciudadana con correlación significativa con satisfacción del usuario, tiene porcentaje aproximado deficiente de 55, %, regular 28,1% y en un porcentaje bajo en eficiente 16,9,%; hay correlación entre las variables y las dimensiones del presente trabajo de investigación, las hipótesis alternas se aceptaron tanto para la hipótesis general y las específicas y las hipótesis nulas se rechazaron, también hay significancia positiva de 0,000 y tienen un coeficiente de correlación muy fuerte según Rho Spearman de 0,924; Los objetivos estratégicos general y específicos, también se contrastaron que tienen relación muy fuerte y positiva, es decir se aceptaron los objetivos mencionados en la presente tesis.

**Palabras clave:** Seguridad ciudadana, satisfacción del usuario, calidad de servicio, liderazgo.

## **ABSTRACT**

The main objective of this investigation was to determine the relationship between Citizen Security and User satisfaction in the District Municipality of San Luis-2023, within the methodology, it was quantitative, non-experimental of a basic, descriptive and correlational type because it had two variables. , a survey was carried out in the district, with the questionnaire instrument to people of legal age and residents of the town, the results showed a high reliability of 0.998, according to Cronbach's Alpha, in addition to tables and graphs. Likewise, the range frequencies show the citizen security service with a significant correlation with user satisfaction, it has an approximate deficient percentage of 55.%, regular 28.1% and a low efficient percentage of 16.9%; there is a correlation between the variables and the dimensions of this research work, the alternate hypotheses were accepted for both the general and specific hypotheses and the null hypotheses were rejected, there is also a positive significance of 0.000 and they have a very strong correlation coefficient according to Rho Spearman's 0.924; The general and specific strategic objectives were also contrasted as having a very strong and positive relationship, that is, the objectives mentioned in this thesis were accepted.

**Keywords:** Citizen security, user satisfaction, quality of service, leadership.

## **I.-INTRODUCCIÓN**

Pérez y Nuño(2020), señala que la noción de seguridad ciudadana(SC) apareció en los años 90, en una etapa de avances de integración de los Derechos Humanos(DH) en las políticas de estado de América Latina., También Guerrero (2022) et al, argumentan la importancia un adecuado uso de recursos publicos para la gestion de la SC; Villegas y Zamora (2023), en su resumen indican que la ONU acepta en la Agenda 2030, en el desarrollo integral, en el cual promueva sociedades pacíficas, en ese sentido la SC es vinculante directamente con la protección de los DH, por los estados del mundo.

La Seguridad ciudadana en America Latina, es una de las más peligrosa del mundo, por la alta violencia y criminalidad, conforme los datos estadísticos, que señala Rodríguez (2019) et al., Asi mismo, la Revista Regional de Derechos Humanos(Cartagena), Seguridad ciudadana como derecho Humano, señala que es “condición inherente al ser humano” necesario donde se desarrolla y goza de los demás derechos fundamentales., Además Zevallos y Mujica(2016) argumentan el concepto está vinculado a la protección que da el estado a las personas y es una modalidad de seguridad humana., Carabajo (2022) et al, señala en su resumen que siempre los objetivos cuando se propone un plan integral de seguridad ciudadana es fortalecer las politicas gubernamental, y esto se logra con la parte científica utilizando métodos cuantitativo o cualitativo.

Por otro lado, a nivel nacional es problema de estado, conforme señala Salas (2022) et al, en su capítulo de discusión y que las politicas integrales concertadas es una forma de solución eficaz, porque participan todos las personas y autoridades necesarios., Asi mismo, nuestro país tiene su propia normativa la cual es la Ley N°27933-Ley del SINASEC, definió la SC en sus art 2º, como “La acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía destinada asegurar su convivencia pacífica”, en ese sentido inicialmente dicho articulado se refiere a las juntas vecinales, es cierto es una acción que se realiza por varios operadores y del estado, además requiere un trabajo conjunto con la ciudadanía, tal vez con la informacion constante que puedan proporcionar, donde ocurren los eventos delictivos, y tambien su propia matriz que es el (PNSC 2019-2023), que sirve para

que los demás niveles de gobierno, lo apliquen en sus planes de seguridad ciudadana; Así mismo, en el (Expediente N°00349-2004-AA/TC), fundamento 13, definió el término seguridad ciudadana como “un estado de protección que brinda el Estado”. Por su parte Silva (2021), indica que el concepto es dinámico y está sujeto al contexto social y tiene que adaptarse a las nuevas tecnologías.

A nivel local, esta investigación se centra en el servicio público local de SC que brinda la Municipalidad Distrital de San Luis(MDSL), donde se observa una problemática de la inseguridad, así mismo la entidad municipal tiene una Subgerencia de seguridad Ciudadana y también un plan distrital de seguridad (PDSC) dicho plan fue aprobado por la gestión anterior conforme la ordenanza N°0342-MDSL, de fecha 21 de diciembre del 2022, por ello es necesario medir la percepción de los vecinos con respecto del desempeño de la Subgerencia y el PDSC, además su calidad de servicio y el liderazgo de su funcionario. Es indispensable que el PDSC de la MDSL este actualizado y tenga estrategias preventivas, para que sus resultados sean eficientes, además el funcionario debe tener liderazgo; Actualmente, la Gestión del Alcalde Ricardo Pérez Castro del distrito San Luis, según información del Facebook de la MDSL, incremento la cantidad de personal de serenazgo, cuando ingreso a gestión tenía 8 serenos, ahora hay 122 serenos aproximado y viene siendo capacitados, incluso se reinauguró puestos de auxilio rápido, como el ubicado en la Av. Circunvalación con Av. Nicolás Ayllón, es más tiene un sistema integrado de tele cámaras operativas, cabe resaltar que la actual gestión solo tiene 7 meses de Gestión y muestra interés en solucionar el problema de la inseguridad.

La importancia, está la Seguridad Ciudadana relacionado con la satisfacción del usuario(SU) con los gobiernos locales, porque brinda el servicio de seguridad ciudadana, además es necesario que sus funcionarios tengan perfil según el ROF y es importante el liderazgo, para realizar las coordinaciones con las autoridades del distrito, se resalta que se tiene dos comisarías, las cuales son la Comisaria de San Luis y de Yerbateros; Sin embargo, se precisa el orden interno, es responsabilidad de la PNP, ya sea en la prevención, control, por ello a través de la investigación se pretende determinar la relación entre la SC y la SU.

Conforme a lo expuesto, se planteó Como problema general es ¿Cuál es la relación que existe entre la Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en la MDSL 2023?; y Los problemas específicos son a) ¿De qué manera se relaciona la SC y el PDSC dela MDSL, asi, mismo, tambien b) De qué manera se relaciona con la satisfacción del usuario con la calidad del servicio y c) De qué manera se relaciona la Satisfacción del usuario con la falta de liderazgo del funcionario?

Justificación del problema de investigación, fue debido a la inseguridad ciudadana que hay en la jurisdicción, se determinó realizar la presente investigación., Gallardo (2017) Metodología de la investigación, señala sobre las justificaciones como la teórica, sirve para generar reflexión y comparar los resultados o encontrar nueva literatura académica; tambien señala que la metodológica, es para el uso de métodos o técnicas específicas, los cuales generan conocimiento valido y confiable; Además indica la práctica, cuando en el desarrollo resuelve un problema concreto, vinculado con la presente investigación es la inseguridad ciudadana afecta una realidad social en el distrito analizado., Arias (2022) Metodología de la investigación, señala que la justificación teórica aporta teoría o bases científicas para toda investigación, en cuanto la práctica es cuando hay un problema que el investigador observa; la social se puede utilizar en cualquier tipo de estudio; y la metodológica es la que se crea para solucionar problemas., Fernández(2020), comenta sobre la justificación teórica está relacionada con la inquietud del investigador por profundizar los marcos teóricos, la práctica es cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema, la metodológica en el caso se cree nueva instrumento para recolectar datos y por último la social sirve para resolver problemas.

En la investigación se plantearon los siguientes objetivos, dentro de los cuales está, el Objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en la MDSL 2023; y seguidamente los Objetivos específicos fue: 1) determinar la relación que existe entre la Seguridad ciudadana y el PDSC de la MDSL., 2) determinar la relación que existe con la satisfacción del usuario con la calidad del servicio; 3) determinar la relación que existe la satisfacción del usuario con la falta de liderazgo del funcionario?

La hipótesis de la investigación, fue debido a la insatisfacción del servicio público de seguridad ciudadana y el malestar del vecino, por las incidencias delictivas que

aumentan la criminalidad y la violencia en zonas focalizadas se desarrollaron las hipótesis las cuales fueron demostrados estadísticamente., Al respecto esta investigación es enfocada a relacionar las variables y sus dimensiones;

Asimismo, se planteó la Hipótesis General: Existe relación directa entre Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en la MDSL 2023., En cuanto las Hipótesis Específica están, 1) Existe relación directa entre la Seguridad Ciudadana y el PDSC de la MDSL., 2) Existe relación directa entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio y finalmente 3) Existe relación directa entre la Satisfacción del usuario con la falta de liderazgo.

## **II.-MARCO TEÓRICO.**

Este segundo capítulo, se inició explicando los antecedentes internacionales relacionado con la variable de Seguridad Ciudadana, dejando claro que el modelo comparado internacional es de mucha relevancia por las estrategias preventivas plasmados en sus políticas públicas, por ello es muy importante que los demás países envíen a sus especialistas a los congresos internacionales o foros para que siempre se especialicen y se actualicen en el tema de seguridad.

Gonzales (2021) Seguridad Ciudadana Revisión Sistemática, tiene como objetivo general, comparar la información estadística de diversos artículos científicos desde el 2019 al 2021, que contribuyeron a la información empírica y teórica para que se puedan construir políticas de seguridad, en cuanto su metodología, fue mediante el estudio de casos, su muestra en la que se trabaja es descriptiva y todo ello sirve para poder construir políticas públicas eficientes en beneficio de la población afectada porque con este procedimiento se actualiza el trabajo de la inteligencia contra la criminalidad, del mismo se concluye que toda investigación se basa en datos estadísticos para levantar información actualizada y documentos veraces, los cuales son observables y como aporte se señala que el diálogo es una herramienta fundamental para tener éxito en la construcción de políticas.

Monge (2019) Señala en su tesis, como objetivo examinar la experiencia de la gestión edil de Cartago de Costa Rica, sobre las políticas de su gestión en SC durante el periodo 2010-2014, en cuanto su metodología es cualitativa, porque se realizaron entrevistas a especialistas en el tema de seguridad, seguidamente en sus conclusiones, la investigación busca encontrar argumentos de análisis e interpretaciones de los informes especializados, para poder resolver el problema de la inseguridad, además podemos ver que la gestión edil de Cartago, tiene la capacidad de aplicar políticas de prevención y de ejecución para evitar la incertidumbre de inseguridad de la población local, en esa misma línea los gobiernos locales ofrecen un servicio ofertado, el cual es la SC y como reflexión final, que la gestión SC y la prevención de la violencia en buena magnitud, empiezan

a formar parte de la agenda de las comunas ediles por ser necesaria sus estrategias de efecto inmediato y constante concretado en dispositivos administrativos locales.

Que es necesario precisar el analisis de Lazreg (2018) "Reformar la Seguridad en América Latina", en dicho artículo se señala que su objetivo fue buscar reunir la información de los foros internacionales, para poder aplicar políticas públicas sobre temas de la SC y que se pueda utilizar mediante la recopilación de investigaciones y soluciones para países que lo requieran, partiendo de la premisa que en América Latina, la SC comenzó a desarrollarse en la década de los 90, mediante foros transnacionales, los cuales fueron del año 1993 al año 2014, se realizaron 176 foros donde se recoge las experiencias técnicas por ello su metodología es cualitativa, que sirven para las políticas públicas, porque cada país tiene estrategias muy efectivas y es ahí donde puede elaborar políticas internacionales de seguridad ciudadana, incluso se puede dar convenios internacionales para combatir el crimen y la violencia que pueden servir para elaborar estrategias eficientes de seguridad; Como conclusión se indica que en este estudio busca analizar el movimiento de la SC en Latinoamérica, donde busca geolocalizar con las bases de datos originales de los foros de SC entre 1993 y 2014.

Es importante resaltar al Mexicano Flores (2015) en su tesis tiene como objetivo principal, el proponer una metodología desde la Geomática para obtener información sobre la percepción de la inseguridad ciudadana, en cuanto su metodología es un sistema cualitativo que se aplica el método strabo, que sirve para consensuar opiniones de especialistas de la policía y militares; Como conclusiones señala que la geomática es un estudio especializado en lugares específicos, que sirve para obtener información necesaria para luego aplicar políticas públicas, para luchar contra la inseguridad ciudadana y facilitar la prevención de delitos. Por último, con respecto al aporte de dicho autor es que podría utilizarse dicha metodología puede ser muy relevante para solucionar la inseguridad ciudadana en nuestro país.

Martin and Álvarez(2021) Citizen Security for All, señala sobre la violencia en America latina, dicho proyecto tiene como objetivo aumentar comprensión de cómo se inserta efectivamente perspectivas integrales de género en la ciudadanía iniciativas de seguridad en ALC. Asi mismo, explica múltiples factores dentro de las cuales están las organizaciones criminales que tienen un control territorial en la venta de drogas, a ello se suma la corrupcion y impunidad, la tenencia ilegal de armas, violencia de género y la poca capacidad en cerrar brechas sociales que la poblacion requiere, lo cual origina pobreza extrema, que trae como consecuencia que la juventud no tenga muchas alternativas legales para su desarrollo en la sociedad, para ello es necesario que los Estados, elaboren politicas publicas integrales inclusivas y sociales dirigidas a darles las herramientas necesarias para que contribuyan a la sociedad mediante la educación integral, trabajo, salud y todo lo necesario para que la persona pueda alcanzar sus metas.

Benítez (2019) Implementing Comprehensive Citizen Security Strategies in Ecuador, el objetivo de dicha. investigación fue implementar estrategias integrales de SC en Ecuador, eso inicialmente lo logro con el desarrollo de una base legal más solidad e integral con fuerte apoyo del Ejecutivo, representada por su presidente, debido que inicialmente se tenía una débil capacidad de respuesta a los sucesos delictivos, posteriormente si comenzó a aplicar buenas estrategias de prevención, mediante el uso de tecnologia como el uso de video cámaras para la vigilancia y tambien menciona la recopilación de datos estadísticos, para actualizar el mapa del delito y aplicar el patrullaje o estrategias adecuadas frente a la criminalidad, a ello se suma el gobierno por resultados, que en nuestro país es similar a gestion por resultados donde es importante la etapa de planeamiento estratégico(PE), dentro de ello el seguimiento y el monitoreo y evaluación de los resultados, todos ellos son parte del PE.

Muggah and Aguirre (2018) Citizensecurity in LatinAmerica, señalan datos estadísticos muy relevantes dentro de los cuales está que América Latina alberga el 8% de la población mundial, pero experimenta el 33% de los homicidios del mundo, es decir que las deficientes politicas regulatorias, en temas sociales inclusivos para la población e incluso el abandono en cierre de brechas, contribuyen a que la SC se vea afectada por la violencia y criminalidad y peor aún el desconocimiento de estrategias o programas de SC.

EU Strategy on Citizen Security in Central America and the Caribbean(2014), dentro de las estrategias de la UE, tienen como objetivos, que los gobiernos hagan frente la inseguridad respetando los DH y las políticas de prevención, en esos puntos es cierto toda política pública no debe ser populista, debe ser objetiva respetando los derechos fundamentales, como los de primera generación entre ellos el derecho a la vida y otros derechos vinculantes, por ello es necesario también que los Estados evalúen que el diálogo con los actores políticos, es muy importante para que se pueda construir políticas concertadas en el tema de seguridad, seguidamente también la UE, recomienda la cooperación regional e internacional ya sea mediante convenios o congresos periódicos, donde quizás se compartan las experiencias en cómo resolver esta problemática.

Por otro lado, encontramos investigaciones nacionales para el presente trabajo de Tesis, que son muy necesarias, porque se analizan con el derecho interno y con las políticas nacionales, la cual podrá dar las mejores estrategias como solución al tema de investigación.

López (2018) en su tesis, su objetivo principal fue determinar la influencia de la SC y la transparencia en la calidad de servicio del ciudadano en la MDSJM, su método fue deductivo, no experimental y su población estuvo conformada por los usuarios de la entidad edil, además fue necesario el muestreo aleatorio probabilístico de carácter censal, como técnica se empleó la encuesta y su cuestionario, finalmente se concluyó que hay correlación entre ambas variables y una significancia positiva.

Que es muy acertado el aporte de las conclusiones de Huamani ET AL (2022) "Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos" Revista Multidisciplinar, donde comenta que en los gobiernos locales no hay una estrategia efectiva en seguridad ciudadana, tampoco hay el equipamiento y no hay las coordinaciones con la PNP, es ese sentido la labor de inteligencia de la PNP es importante, ya que ellos tienen el mapa del delito actualizado y tienen la logística para enfrentarse a la delincuencia por ello reitero es importante liderazgo del Alcalde y de sus funcionarios tienen que ser especializados en seguridad para que puedan crear políticas públicas preventivas, como si lo están creando en otros países de manera muy eficiente.

Roncero(2022)en su Tesis indica que el objetivo fundamental fue determinar la relación de Sistema de Seguridad Ciudadana y los Índices del Crimen Organizado en Lima “Metropolitana”-CAEM, y en su resumen indica que es una investigación enfoque cuantitativo, básica, deductivo no experimental y correlacional y que hay coeficiente de correlación positiva alta entre sus dos variables, seguidamente se evidenció que su Spearman resultó un valor de  $r = 0,806$ , vinculado con delitos urbano cotidiano como son delitos contra el patrimonio y delitos sexuales; Tambien señala que la SC es la base principal de desarrollo de las sociedades y naciones, en ese sentido concuerdo que si no hay SC, no se puede ejercer todos los derechos y libertades esenciales para que se pueda realizar los proyectos de vida, es por ello que se requiere aclarar que la SC tiene que ser tutelada por la PNP y que los gobiernos locales solo pueden realizar acciones de prevención ya que no cuenta con la base legal para poder luchar directamente contra la criminalidad a diferencia de la PNP.

Coincido con lo señalado por Asencios (2020), es una investigación que analiza como objetivo primordial, el impacto de las Políticas públicas de seguridad ciudadana que se aplicaron en el Perú, es de tipo cualitativa, descriptiva, no experimental, el instrumento fue la entrevista; Asi mismo, menciona que es necesario actualizar el mapa del delito con la cual PNP tendra más eficacia en la lucha contra la delincuencia, como es en el patrullaje estratégico, asi mismo tambien indica, que es necesario las brigadas de autoprotección a los escolares y el trabajo conjunto con las juntas vecinales, es decir es un trabajo Trifuncional entre gobierno local, juntas vecinales y PNP, seguidamente pienso que el sector empresarial del distrito de San Luis es un actor muy importante ya que con convenios municipales podría instalar video cámaras interconectadas con la PNP y la central de serenazgo para tener acciones preventivas frente la inseguridad ciudadana.

Yucra y Sánchez (2019), en su tesis menciona, el objetivo fundamental fue determinar la relación que existe entre la calidad de Servicio y la Satisfacción de los usuarios que se encuentran en la MDLP, su metodología es descriptiva y correlacional, cuya población fue de 356 y la muestra 122 usuarios; Además señala que los funcionarios de los gobiernos locales deben realizar cursos de capacitación,

a lo señalado agregó que no solo cursos, deben ser magister de Gestión Pública, para poder crear programas o buenas prácticas de GP, para que se dé la importancia al valor público debe ser prestado de forma oportuna y de calidad, ligado con el servicio público de SC, todo ello está enlazado con la satisfacción del vecino. Así mismo la significancia es menor a 0,5 y se rechazaron las hipótesis nulas y según sus porcentajes tienen un 56.6% casi nunca existe calidad de servicio.

Arbaiza ET AL(2017) "la Gestión del Conocimiento aplicada a la Seguridad Ciudadana que brinda los Gobiernos locales"-ESAM, en dicho libro menciona recomendaciones para ejecución de estrategias y el intercambio de información, se debe fortalecer la capacitación y tiene que haber más gestión interinstitucional, en ese sentido es cierto la SC es un problema multisectorial y también necesita de la colaboración interinstitucional, porque no solo es un problema social local, también se da en los demás niveles de gobierno, por ello se exige la concertación con la población afectada para que se actualice el diagnóstico y también el mapa del delito, por la PNP, por ser más especializados en su plan de acciones sus patrullajes focalizados, también entidad local, sociedad civil organizada, incluso reitero el sector empresarial es importante que participe por su mayor logística y mayor tecnología.

En el presente trabajo, se utilizaron el análisis de algunos conceptos relacionados con el tema de investigación, de similar forma con los antecedentes, primero los internacionales y luego los nacionales.

Podemos decir que el antecedente más remoto del concepto de SC, lo encontramos en la definición de "Orden Público", la misma que aparece en el art 10 de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789., En ese sentido se define el orden público como la libertad de las personas que encuentra su límite en el derecho de los demás., Con el transcurso del tiempo esta noción ha evolucionado hacia SC, en donde confluyen otros conceptos como democracia, participación ciudadana, bienestar social, Estado de Derecho, respeto por la constitución y las leyes, etc. Por otro lado, la DUDH, aprobada el 10 de diciembre del 1948, en el art.3:"Toda persona tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona".

Con este artículo se instituyeron tres pilares fundamentales, como derechos de primera generación muy importantes que son pilares de las constituciones de cada país y son vinculantes a los DH, sobre los cuales se desarrollarían los demás derechos., La seguridad del individuo, es interpretado como el derecho de no estar sometida a una serie de amenazas, agresiones, coacciones, violencia física o psicológica, es decir deben quedar proscritas todas aquellas acciones que generen riesgo a la vida y la tranquilidad pública.

En nuestro país el concepto de seguridad, fue incorporado en nuestro ordenamiento jurídico con la CP de 1993, en el art. 2 inciso 24 establece que: “toda persona tiene derecho a la seguridad personales”, mientras que el art. 197 menciona que “los entes locales promueven, y establecen la PV en el desarrollo local, en este aspecto es importante el trabajo Trifuncional entre gobierno local, PNP y con las juntas vecinales. En contraposición al concepto de SC, nace el concepto de inseguridad ciudadana, como aquella sensación y temor constante ante acciones que perturben la tranquilidad pública y la SC, tiene su origen en diferentes causas como, por ejemplo una sociedad consumista que tiende a abrir más las brechas sociales, las familias disfuncionales que no cultivan valores en sus hijos, el desempleo, un sistema educativo deficiente y la falta de liderazgo de las autoridades., Es por ello, que su solución requiere la interacción no solo del Gobierno Central, sino también la interacción de sus actores involucrados antes señalados y sus organismos especializados de represión, a título personal debería haber más entes de prevención del delito y unidades especializadas en los gobiernos locales por estar más cercanos a la población y pueden tener un diagnóstico más actualizado; Lamentablemente la Ley N.º 27933 (SINASEC), si bien es cierto que establece diferentes comités regional, provincial y distrital., Sin embargo no se advierte el involucramiento de las Juntas vecinales, por ello es imperativo solucionar este problema., Incluso es necesario resaltar que la SC es más eficiente en sus planes operativos de prevención, para ello dependerá de la estrategia que pueda aplicar concertadamente con los actores involucrados en este punto es importante la PNP, la MDSL y Las juntas vecinales.

Para la definición de la V1 variable, se tiene como autor principal a Dammert Et Al (2020), precisa que este concepto está relacionado con el orden público y orden social, en el caso de nuestro país todos los niveles de gobierno tienen que

establecer las estrategias conjuntamente con la PNP para velar por la seguridad ciudadana.

Seguidamente relacionado con mi presente tema de investigación en el caso de las mismas variables, Guerra (2022) en su tesis su objetivo esencial fue determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de la ciudadanía de la ciudad de Iquitos, con una población de 249 275, se realizó una muestra de 384 ciudadanos encuestados y en su capítulo V de discusión, menciona que según sus resultados inferenciales explica que el 62,8% califica la satisfacción inadecuada, el 25,5% de forma regular y el 11,7% adecuada., Es decir comparado con mi presente trabajo, es deficiente en un porcentaje similar, ello se debe, porque la SC es un problema nacional, complejo que requiere la intervención de varias entidades públicas, de igual modo requiere de más presupuesto público, para que se pueda contar no solo con más recurso humano, también de recurso tecnológico para hacer frente a la inseguridad ciudadana., Se concluye que ambas variables se relacionan de forma positiva. Dicho autor destaca las siguientes dimensiones V1 Seguridad ciudadana con sus dimensiones:

Vulnerabilidad. -Tuvo presente tres indicadores dentro de ellos la edad, género y nivel socioeconómico, es cierto los factores descritos influyen en la seguridad personal, por ello se tiene que realizar una buena política pública de prevención, teniendo en cuenta todos estos caracteres.

Victimización. -Mostro 3 indicadores: robos y asaltos, violencia con armas y homicidios, es decir son los eventos delictivos, pero según mi análisis es ex post cuando ya ocurrió el delito, tal vez sirva como datos estadísticos y muy necesaria la intervención de la PNP;

Desorden Social. - Tuvo en cuenta 3 indicadores: sensación de seguridad en los últimos 12 meses, sensación de seguridad en el día y sensación de seguridad en la noche, es claro que el tiempo variara la seguridad ciudadana, en la noche estadísticamente hay más eventos ilícitos, tal vez porque la delincuencia se posiciona por la falta de monitoreo y seguimiento, como patrullajes por la PNP y el serenazgo.

Desorganización social, Tiene 3 indicadores: gestión, inversión y control comunitario, bueno de casi todos los mencionados es dentro de la entidad local

y dependerá de la voluntad técnica y política de los funcionarios a cargo de las decisiones y del servicio, muchas veces no ejecutan por no saber que es un proyecto de inversión y la importancia que tiene para la localidad.

En cuanto su V2 Satisfacción de la ciudadanía tiene las dimensiones de Fiabilidad. -Tiene cuatro indicadores, las cuales son la atención, cumplimiento de procedimientos, disponibilidad y factibilidad., en ese sentido es a nivel interno y depende de la entidad local tener personal capacitados que sepan los ISO y la parte técnica especializada, bueno afirmar que ya varias entidades ediles tienen implementados dichos ISOS.

Capacidad de respuesta, tiene indicadores de rapidez en la atención, en los procedimientos y en la solución, es en sí, cuando brindan el servicio, las personas quieren de forma casi de inmediato y ello dependerá de la logística y tecnología que tenga la comuna, solo con sus recursos o mediante convenios contará con lo necesario para que realice una buena gestión.

Quispe (2020) “Seguridad ciudadana”, en el cual la define como una acción integral que desarrolla el estado, conjuntamente con sus demás niveles de gobierno y con participación constante de la sociedad civil organizada, sector privado y demás actores involucrados que son muy necesarios para la construcción de políticas públicas concertadas y eficientes; Así mismo también comenta que hay muchos factores a considerar en dicha temática en el servicio de SC que realizan los municipios, En ese aspecto el autor más que dimensiones comenta lo necesario para el servicio de seguridad, entre ellos está el capital humano, que tiene darse el servicio en cantidad suficiente y que necesariamente deberán ser capacitados, a ello se vincula el serenazgo que es quien brinda la seguridad; Complementariamente se tiene que contar con tecnología adecuada para resultados rápidos que es lo que reclama la población.

Suarez(2022), en dicha tesis su objetivo general fue relacionar las Políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos en la MDH, la técnica empleada fue la encuesta a 118 personas, para recopilar y medir sus variables y Rho Spearman dio 0,758 es significativa y alta, en cuanto su análisis descriptivos dio un porcentaje de 59% como deficiente, regular 39% y eficiente 2%, incluso señala que se debe desarrollar un plan de gestión que contenga políticas de SC

donde se busque la satisfacción de los vecinos de dicha localidad, para ello resalta seguir los indicadores de evaluación, en ese sentido complemento dicho analisis que toda planificación y toda politica publica tienen que realizar el seguimiento y el monitoreo constante para que pueda dar los objetivos esperados de la población, su conclusión fue tiene significación directa entre ambas variables., Sus dimensiones de dicho autor son las siguientes: V1 Dimensiones: Reducción de homicidios, Reducción número de fallecidos y heridos por accidentes de tránsito, Reducción de los índices de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Promoción de espacios públicos de hurtos y robos, en dichas dimensiones es claro que la competencia es de otras unidades especializadas entre ellas la PNP,MP, DEMUNA etc; V2 tiene las dimensiones de expectativas, percepción y quejas, esta variable muestra la apreciación que dara el vecino en la encuesta.

Fue de gran aporte para el presente trabajo de investigación, Murazzo(2014) “Reflexiones Sobre la Seguridad Ciudadana en el Perú”, la SC es vinculante con el carácter político, en su diseño y la ejecución del Plan, por ello es imprescindible que se ponga candados, para que su elaboración sea solo técnico; En este análisis el autor se refiere que todas las políticas de la autoridad que llega al poder a través del procesos electoral tienen que cumplir lo dispuesto por el Plan nacional y que su plan de gestión este alineado a dicho instrumento, la construcción y elaboración de proyectos legales donde se establezca la prevención como lo hacen otros países sería de gran aporte.

Me parece de gran aporte, lo mencionado por Pasapera (2017), dicha tesis tiene como objetivo la relación entre el Plan de Seguridad Ciudadana y su Impacto en la Satisfacción de los Habitantes de Trujillo, además indica que tienen que haber necesariamente la colaboración y cooperación entre la PNP y el ente local para que se pueda establecer estrategias y políticas preventivas en la seguridad que es de suma importancia por ser uno de los principales problemas que tienen todos los distritos de nuestro país; Esta tesis está relacionado con la segunda dimensión de mi primera variable, así mismo se deja claro que el plan distrital de seguridad, es clave, ya que mediante su mapa del delito y estrategias de prevención que puedan tener sus resultados ayudaran a reducir la delincuencia y criminalidad en su localidad.

Coincido con el análisis de Hernandez y Loureiro (2022) "Seguridad Ciudadana", en sus conclusiones y reflexiones, señala el concepto de SC es complejo y multidimensional, concuerdo porque son diversas causas y es multisectorial, porque intervienen varias entidades públicas en la elaboración de dispositivos legales y sus políticas públicas, que debería ser concertadas con los especialistas en seguridad y Gestión pública.

Por su parte, Pérez (2021), dicha tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la política pública de SC y satisfacción de la población en el distrito de Abancay., fue básico, no experimental, con una muestra de 70 personas, con respecto al alfa tanto para la V1 dio un valor de 0.944, mientras que, para la V2 dio 0.938., y en su parte de discusión de su proyecto muestra los resultados similares en su estadística de su muestra con un aproximado 28.57% es malo y el 11.43% muy malo y bueno 14.29%, es decir también tiene el mismo problema de la inseguridad ciudadana y como ya explique anteriormente es un problema de difícil solución, que no solo es de responsabilidad de los gobiernos locales, también del gobierno central por tener a la PNP quienes tienen el personal especializado para luchar contra la criminalidad, además quienes son los facultados a proteger y resguardar el orden interno.

Sánchez y Liendo(2020) "Manual de la Ciencia Política y Relaciones Internacionales", en su capítulo VIII-Seguridad Ciudadana en América Latina, señala que la SC va más allá que la lucha contra el crimen y el objetivo primordial es la protección de los derechos y las libertades de las personas, en relación a nuestro país ya hay un marco legal que como todo país comienza en su carta magna, leyes especializadas y por actores involucrados, ya sea en la represión o en la creación de políticas públicas, creo que el punto débil es las políticas preventivas no tienen acciones relevantes y ello es porque no se está recogiendo las experiencias de otros países de sus estrategias de seguridad ciudadana, porque algunos países tienen buenos proyectos y programas bien elaborados.

Me parece de gran aporte reflexivo de la socióloga chilena Dammert y Vergara(2020)"Seguridad Ciudadana y nueva Constitución", donde menciona que el concepto de seguridad, está ligada al orden público como seguridad nacional, la

cual está regulada en su constitución y sus leyes organicas especializadas, lo resaltante está definido como un derecho humano, el cual hace posible que cada persona se desarrolle y pueda ejercer sus demás derechos fundamentales y que no pueden ser amenazados por la inseguridad ciudadana, ya sea por actos de criminalidad y violencia, por ello la importancia de que cada país sepa elaborar politicas preventivas en seguridad.

Coincido con lo señalado por Asencios (2020) en su tesis tuvo como objetivo el impacto de las Políticas de SC que se aplicaron en el Perú., donde menciona que es necesario actualizar el mapa del delito con la cual PNP tendra más eficacia en la lucha contra la delincuencia, como el patrullaje estratégico, asi mismo tambien indica, que es necesario las brigadas de autoprotección a los escolares y el trabajo conjunto con las juntas vecinales, es decir es un trabajo Trifuncional entre gobierno local, juntas vecinales y PNP, seguidamente pienso que el sector empresarial del distrito de San Luis, es un actor muy importante ya que con convenios municipales podría instalar video cámaras interconectadas con la PNP y la central de serenazgo para tener acciones preventivas frente la inseguridad ciudadana, es notorio que la inversión privada es necesaria para esta problemática.

Coincido lo indicado por Vivas (2017) en su Tesis, su objetivo fue la relación entre la Gestión Pública y Seguridad Ciudadana en la MDSJL, además en sus recomendaciones indica que los funcionarios deben realizar acciones orientadas al incremento de los niveles de eficiencia, ello significa que es parte de la modernizacion del Estado, el cual es uno de los sistemas administrativos de la nueva Gestion publica y tambien menciona que la planificación debe estar alineada a la visión institucional de la entidad local, estamos hablando de dispositivos de planeamiento estratégico como son el PEI Y POI.

Con respecto la V2 Satisfacción del Usuario, tenemos como autor principal a Trinidad y Rosales (2018) en esta tesis el objetivo general fue determinar la relación del Nivel de Satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha, y en su analisis de interpretación de resultados, detalla muy similarmente al presente trabajo con porcentajes de 33.2% muy insatisfechos y 16.1% muy satisfechos, por ello se puede afirmar que el problema de SC es a nivel nacional, se realizó una encuesta con 24 preguntas., dicho autor destaca las

siguientes dimensiones: Están la dimensión seguridad ciudadana el autor lo define como un fenómeno social de carácter estructural, es cierto esta temática depende de muchos factores sociales, políticos y económicos; Con respecto la dimensión de gestion municipal está relacionado con las politicas públicas de turno de la entidad edil; y la dimensión acciones de seguridad en este punto es de responsabilidad en primer orden de la PNP en la prevención y represión a diferencia de los entidades locales solo realizan la prevención .

Me parece de gran aporte lo explicado por Huamán (2017) en su Tesis, su objetivo fue la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la MP de Corongo, 2015., es correlacional y cuantitativa por el método empleado de encuesta con su cuestionario de 31 preguntas a sus pobladores; El universo de la población estuvo constituido por 1,824 habitantes, del gobierno local., La muestra fue de 361 pobladores., En sus conclusiones da un resultado descriptivo de 85.0% de los usuarios manifestaron que V1 Y V2 es moderada y 4.4% indicaron que la calidad de servicio es alta y su nivel de significación es menor a 0,5, es decir es positiva, es por ello que está relacionada las variables con la satisfacción de los usuarios como casusa y efecto, porque las personas desean que los servicios publicos se presten de calidad, por ello coincido con lo señalado por el autor de dicha tesis en sus recomendaciones, donde sugiere que los operadores involucrados, autoridades politicas electas, dichos líderes establezcan politicas eficientes, para mejorar la calidad de servicios y así elevar su nivel de vida, las personas no podrán desarrollarse plenamente si no tienen seguridad pública, en ese sentido es importante que la PNP tutele el orden interno, conjuntamente con los gobiernos locales en sus patrullajes mixtos., Asi mismo, es necesario el uso de TICS en la SC, específicamente fortalecer la prevención y el monitoreo mediante las video cámaras de un posible delito en el distrito de San Luis, a ello tambien se suma el uso de drones que disuade la delincuencia, como si lo tiene distritos colindantes como San Borja. Con respecto a sobre las dimensiones la V1 tiene la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, en ese sentido dichas dimensiones, se refieren a la capacidad de gestion y la V2 contiene a expectativas, percepciones y atencion de quejas, es claro que será de evaluación de los vecinos encuestados del distrito, por ello es importante que se realice dichas investigaciones para actualizar la data estadística y las politicas públicas.

Coincidiendo por lo señalado por Llerena (2018), en dicha tesis señala que el objetivo fue la relación que existe entre la Calidad de Servicio y percepción de la SC en el distrito de Pocollay, Tacna, su metodología es cuantitativa por la muestra estuvo compuesta por 376 vecinos encuestados además es no experimental, su Spearman dio un resultado inferencial de 0,662 y P valor: 0,005) entre las variables: Calidad del servicio y Seguridad ciudadana y en sus conclusiones llega a la reflexión de que se debe identificar las zonas de alto riesgo y realizar charlas preventivas, en ese sentido pienso que el autor quiere decir que se debe tener el mapa del delito proporcionado por la PNP y también es muy importante las políticas preventivas realizadas por las autoridades locales y PNP, por ser especializado en el tema de seguridad, al respecto las reuniones con las juntas vecinales tienen que ser de forma constante porque muchas veces ellos actualizan la información para que se construyan estrategias efectivas y también para que se lleguen a articular integralmente. Sus dimensiones son confianza, servicio al vecino, solución de problemas, comunicación, recursos, expectativas de servicio y la rapidez del servicio en seguridad ciudadana está relacionado con la percepción de seguridad y además dependerá de la capacidad de gestión del personal y del funcionario, quienes deberán realizar un seguimiento y monitoreo constante para verificar la calidad del servicio realizado por la comuna edil sea de forma oportuna para que se logre los objetivos.

Villalobos ET AL(2022) coincide con las conclusiones que llega los autores donde señalan que hay una relación significativa entre la gestión, planificación, organización, la dirección y el control de los sp y la satisfacción de los usuarios, Adicionalmente complemento diciendo que la administración pública, debe dar la importancia al valor público y que toda política pública sea concertada con la población, Así habrá una correcta asignación de los pocos recursos que tienen los diferentes niveles de gobierno. Se tiene que tener presente que el servicio de SC como se relaciona directamente con el orden público siempre tiene que ser realizado por el Estado.

### **III.-METODOLOGÍA.**

Mi trabajo de investigación que estoy desarrollando ya habiendo leído las lecturas señaladas, puedo decir que es descriptivo y correlacional, cuantitativo. Así mismo concuerdo con lo establecido por Sampiere ET AL (2014) Selección de Muestra “La muestra representativa” es la que utilizare, porque es necesaria una encuesta a la población la cual está delimitada por vecinos, la sociedad civil, sector empresarial, organizaciones vecinales y sociales etc, que son la población afectada por la inseguridad ciudadana en la localidad San Luisina.

**3.1.-El tipo de investigación**, es básico, porque propone un marco teórico, el cual relaciona las variables principales., Me fue de gran aporte, el análisis del tipo de investigación por lo explicado por Álvarez (2020) “Clasificación de las Investigaciones”, en la cual señala que la investigación básica se orienta a un nuevo conocimiento sistemático, es decir que se busca incrementar conocimientos por la variedad de información se puede profundizar con mayor eficacia.

El nivel de investigación es descriptivo, porque busca explicar lo que se investiga y también es correlacional porque relaciona las 2 variables del tema investigado., Así mismo como señala Guevara (2020) et al-Revista científica Recimundo, se aplica a investigaciones cuantitativas homogéneas, incluso es un medio eficaz para la recolectar datos, los cuales serán procesados en el SPSS.

El diseño es no experimental, transversal, ello es cuando las variables no se pueden manipular y es transversal porque el diseño es observacional, conforme señala Alvarez (2020) Clasificación de las Investigaciones.

El método para la presente tesis, es hipotético-deductivo, cuando se puede validar o contrastar la hipótesis., El enfoque es cuantitativo porque se aplicará una encuesta.

Que, así mismo, coincido con lo señalado por Hernandez Sampieri “Alcances de la investigación”, en el sentido que a veces las investigaciones tendrán un alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo de forma simultánea, eso dependerá de nuestro estudio y la literatura que revisemos.

### **3.2.-Variables y Operacionalización.**

El presente trabajo tiene 2 variables, V1 y la V2, ambas son correlacionales.,

## V1: Seguridad Ciudadana

Danmert Et Al(2020)precisa que este concepto está relacionado con el orden público y orden social, en el caso de nuestro país todos los niveles de gobierno tienen que establecer las estrategias conjuntamente con la PNP para velar por la seguridad ciudadana.

La Definición Operacional: Para la primera variable V1, Se realizo mediante la encuesta, asi mismo la V1 es la seguridad ciudadana y dentro de ella esta las 2 dimensiones, las cuales son la Subgerencia de Seguridad Ciudadana y el PDSC asi mismo tienen en total 5 indicadores.

-La dimensión de la Subgerencia de Seguridad ciudadana del municipio analizado, a pesar de tener sus dispositivos administrativos de gestion, tiene muchos inconvenientes a nivel interno, en el sentido que dependerá siempre de su gerencia, ya sea en la toma de decisiones o en la aprobación de programas o proyectos de SC, por ello es necesario que se pueda crear la gerencia respectiva.

-Con respecto la dimensión del PDSC, para que dicho plan sea eficiente, es necesario que se realice el seguimiento y monitoreo ello es planeamiento estratégico, debe realizarse un diagnóstico situacional y actualizar el mapa del delito, para ello se tiene que coordinar con las 2 comisarías que existen en el distrito; En la actualidad hay demasiadas motos lineales con inmigrantes extranjeros que cometen delitos como robo de celulares, deberia haber operativos con la policía para controlar las motos lineales.

Variable de satisfacción del Usuario(V2).. Según la Tabla de Operalización de Variables corresponde dicho autor el cual es, Trinidad y Rosales (2018) tesis Nivel de Satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha, define la Satisfacción sobre seguridad ciudadana, Según la ONU, como el desarrollo de la persona humana es un procesode goce y disfrute de las libertades que el estado les otorga a las personas.

La Definición Operacional para la segunda variable V2, también se realizó encuesta y dentro de esta variable están contenida las 2 dimensiones la Calidad de Servicio y el liderazgo y contiene 6 indicadores.

Me parece de gran aporte lo establecido por Cornejo (2022) Tesis Gestion municipal de Seguridad Ciudadana y satisfacción del ciudadano en Carmen de la

Legua-Reynoso, señala en sus recomendaciones que se debe crear un Centro de formación y capacitación de Serenazgo, en ese sentido la especialización es importante, si se quiere obtener mejores resultados, además la finalidad de instruir de manera eficiente al personal esta enlazado, a que se pueda elevar la calidad del servicio de SC y con respecto proponer las alianzas estratégicas trifuncionales con la PNP, entes locales y juntas vecinales, eso está contemplado conforme ley de SINACEC pero solo en teoría, falta implementar en la práctica.

-En cuanto la dimensión de Calidad de servicio, los vecinos del distrito mediante el muestreo y la muestra de la encuesta, dieron su opinión del servicio prestado por el ente edil, si realmente es oportuno, o tienen estrategias de prevención.

La dimensión de Liderazgo, es necesario dejar claro que dicho liderazgo debe ser dado no solo por las autoridades políticas, con mayor énfasis por el funcionario responsable, el cual debe tener la especialidad de seguridad y de gestión pública para que pueda crear programas y proyectos de SC.

Me parece importante lo indicado por Ochoa (2029) en su tesis "Factores que influyen en la seguridad ciudadana del distrito de Los Olivos, 2018, donde señala que las autoridades deben asumir el liderazgo y se debe fortalecer las tecnologías digitales para una respuesta rápida en atención a las denuncias vecinales.

### **3.3.-Población, Tipo de muestra y Muestreo.**

Que es necesario tener presente la cantidad poblacional en el distrito de San Luis, llega a 58,461 habitantes según la "memoria anual 2020 de la MDSL", en la cual se realizó una muestra por conveniencia, de una parte, de la población del distrito mediante la población censal, que corresponde a 160 personas, en el cual realizó la encuesta de modo presencial., En ese sentido Otzen y Manterola (2017) define la muestra por conveniencia, es la que permite seleccionar a las personas accesibles que acepten ser incluidos, por ello considere muy necesario que firmen el consentimiento informado.

Criterio de Inclusión: Se ha considerado solo las personas que residen en el distrito y mayores de edad.

Criterio de Exclusión: No se consideró a menores de edad y las que no habitan en el distrito.

Gómez ET AL(2016)"el protocolo de la investigación III, la poblacion de estudio", en el que explica que es necesario especificar la poblacion de estudio, es por ello que es importante saber la cantidad de personas, en la localidad san Luisina para poder realizar el muestreo como antes ya se explicó.; En la misma línea de analisis Otzen y Manterola (2017) "técnicas de muestreo sobre una poblacion", en cual explican que la tecnica del muestreo probabilístico aleatorio simple, atraves de una selección de azar, es decir que los vecinos del distrito encuestado, pueden ser incluidos, tienen la misma oportunidad.

Unidad de Analisis: Según Hernández et al (2014) Son aquellos individuos cuyas características se van a medir, aplicados en el presente trabajo son los usuarios o vecinos del distrito de San Luis, a quienes se le medirá la percepción de la seguridad en el distrito.

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

Como tecnica aplique la encuesta de forma presencial, aplicados a los vecinos de San Luis, por ser los afectados por la inseguridad Ciudadana, con el fin de medir la satisfacción del servicio prestado y la relación que tiene con las variables y sus dimensiones del tema elegido. Conforme señala Sánchez (2022), referente a la recolección de datos, comprende procedimientos y actividades que son primordiales para dar respuesta a una investigación., El instrumento que se ha aplicado fue es el cuestionario, que tiene 20 preguntas relacionadas al tema de investigación., Concordante con mi análisis de utilizar el cuestionario para mi encuesta, eslo señalado por de Arias ET AL (2022) "Metologia de investigación", donde explica que la encuesta es una herramienta el cual se lleva a cabo mediante el cuestionario, en ese sentido pienso que es cierto lo indicado, porque va dirigido a la poblacion local, con la finalidad de recoger las opiniones o percepciones que servirán para tener un diagnóstico actual de la problemática y poder crear de manera eficiente las políticas públicas.

Validez de instrumentos. -Fue realizada por el juicio de tres expertos externos con el grado de Magister, a quienes se les entregó la matriz de validación y ellos certificaron la validez del contenido del instrumento del cuestionario que aplique en el presente trabajo. Asi mismo es necesario mencionar el resultado del Alpha es de alto grado de confiabilidad, de 0,9975569., similar resultado a la prueba piloto conforme la tabla de fiabilidad que continuación detallare.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
Seguridad Ciudadana ,987	10
Satisfacción del Usuario ,983	10

Tabla 1

En la presente tabla corresponde a la prueba piloto, se procesó por separado a cada variable para analizar la fiabilidad en el SPSS, en dicho resultado muestra un alto grado de confiabilidad.

Certificados de validez, en el presente trabajo fue validado por tres expertos, con el grado de Magíster, dentro de las cuales están la Abogada Sra Sara María Quiroz Garrido de Pérez. (MGP), Abogada Marina Reyes Mishari. (MGP); y Licenciado Miguel Barreto Rivera, el cual es Magister en Administración y Ciencias Policiales con mención en Criminalística, por ello conoce el tema de Seguridad Ciudadana, por consiguiente, dieron la validez del cuestionario por sus conocimientos requeridos para la presente tesis., Con respecto la ficha técnica de los instrumentos, es el cuestionario que es complementaria a la encuesta, que se aplica en proyectos de investigación, tesis cuantitativas y que en los anexos se detallara y que presento preguntas relacionada al tema de investigación del distrito analizado(ANEXO 3)

Confiabilidad de los instrumentos Se empleó el criterio de Cronbach, porque se utilizó un instrumento el cual es el cuestionario, considerando el desarrollo de una prueba piloto de 42 vecinos del distrito de San Luis y de la muestra es de 160 personas., Como ya sabemos la confiabilidad es según el coeficiente de Cronbach, se aplica un solo instrumento para variables politómicas, en el presente caso se aplica ello porque en el cuestionario se podrá responder con varias alternativas, teniendo presente que son 20 ITEMS según el cuestionario., Los resultados de la prueba Alfa Cronbach esta como anexo, tanto en la muestra oficial de 160 personas, es de alto grado de confiabilidad, de 0,9975569. También similarmente dio el piloto, con un resultado de 0,9924, acto por el cual ambos tienen confiabilidad alta que prueban que si tienen fiabilidad y excelente.

Así mismo, es necesario tener presente que la confiabilidad según Soriano (2014) en su artículo "Diseño y validación de instrumentos", es un hecho empírico que tiene por finalidad obtener los mismos resultados, al utilizarse el mismo instrumento, en ese sentido es cierto ya que se busca comprobar resultados similares obtenidos de la población afectada del distrito en análisis.

Análisis de la confiabilidad para datos dicotómicos / datos politómicos

Dicho análisis fue realizado mediante la encuesta, el cual es similar a la prueba piloto, donde se contrastará las hipótesis., Definitivamente son datos politómicos, porque son varias respuestas, que pueden dar los vecinos del distrito encuestado, mediante el cuestionario se dará varias alternativas de respuesta, dicha confiabilidad se comprobó en el programa SPSS donde el Alfa, dio una confiabilidad alta de 0,998

Resultados de la confiabilidad. - Se ven claramente en el Alfa de Cronbach que la confiabilidad es alta, relacionado con las variables donde se dio la validación de las hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula conforme la prueba Rho Spearman por ser correlacional, la confiabilidad porque sus resultados del piloto son similares a la muestra oficial, es por ello que el alfa se importó al SPSS para sus resultados estadísticos necesarios.

**3.5 Procedimientos.**-Que habiéndose observado el incremento de la inseguridad ciudadana, considere necesario investigar la relación que existe entre la V1 y la V2 en el distrito de San Luis, para lo cual se solicite la autorización a la entidad edil, para mencionar el nombre en la presente investigación, ya fue dada, además se siguió revisando las fuentes Bibliográficas por la biblioteca de la UCV, por internet y por la misma página de la municipalidad analizada; Así mismo, se elaboró las hipótesis con los objetivos, también se construyó el marco teórico con sus antecedentes nacionales e internacionales relacionado con las variables del presente trabajo, dichas fuentes internacionales, fue de gran aporte por su experiencia y especialización en la problemática de la inseguridad, en sus políticas preventivas muy eficientes. Seguidamente se delimitó la población afectada del distrito y se analizó que instrumento era el más adecuado fue el cuestionario aplicado mediante una encuesta. En cuanto la recolección de los datos, fue mediante la encuesta de forma presencial, por ello fueron firmados los

consentimientos informados, por las personas encuestadas para que se evaluara las opiniones de los vecinos del distrito relacionado con sus variables y dimensiones. Así mismo, se utilizó para la prueba piloto y la muestra oficial, el cuestionario recordando que la presente investigación es cuantitativa, cabe resaltar que dicho cuestionario fue realizado respetando la confidencialidad, para proteger las opiniones de los vecinos encuestados., Es por ello que se pudo contrastar las hipótesis, variables y dimensiones.

**3.6 Método de análisis de datos.** -Fue mediante el Excel y el programa estadístico de SPSS para la obtención de tablas y gráficos que midieron los resultados estadísticos de forma descriptiva y inferencial, incluso verifiqué las hipótesis, en general fue muy importante para poder procesar los datos de la presente investigación.

Análisis descriptivo, la presente tesis es descriptiva correlacional, se analizó las diferentes fuentes de información del marco conceptual y de la misma entidad local, también para caracterizar las dos variables y sus dimensiones, también por los porcentajes que se verá en los resultados de las tablas o gráficos., con respecto al análisis inferencial fue procesado con el SPSS.

### **3.7 Aspectos éticos.**

se respetó las normas APA 7ma edición, conforme los estándares requeridos, además se siguió las buenas prácticas, respetando la veracidad y autenticidad del desarrollo de la investigación, así mismo en el presente considere pertinente algunos principios éticos como: a)El Respeto de la propiedad intelectual, como el derechos de autor(DL 822),, en el sentido que siempre se citó las fuentes de información con normas APA 7, conforme establece los lineamientos y las políticas de organismos especializados como Indecopi: b)Legalidad, siempre tuve presente lo que señala las leyes., c)Veracidad, siempre desarrolle el presente trabajo, con la veracidad ya sea en sus citas textuales como también en la utilización del instrumento que mide la encuesta., d)Probidad, se investigó siempre con la total honestidad, tanto en la aplicación APA, como también en la validación y la confiabilidad del muestreo al ser cuantitativo la investigación., e)Autonomía, actué libremente respetando las ideas, aportes doctrinarios o propuestas comparadas de los demás autores, podría decirse una autonomía respetando los parámetros legales y éticos necesarios.

#### IV.-RESULTADOS

comenzare explicando los resultados del nivel de las dimensiones de cada variable; Sin embargo, se resalta que la gestión municipal actual en el distrito de San Luis, solo tiene 7 meses de gestión por ello no podría exigírsele mucho en cuanto los resultados.

Tabla 2-Variable 1

Rangos		V1_Seguridad_Ciudadana		D1_Subgerencia_de_Seguridad_Ciudadana		D2_Plan_Distrital_de_Seguridad_Ciudadana	
		na		uridad_Ciudadana		dad_Ciudadana	
		f	%	f	%	f	%
"Eficiente"		27	16,9%	27	16,9%	27	16,9%
"Regular"		45	28,1%	45	28,1%	45	28,1%
"Deficiente"		88	55,0%	88	55,0%	88	55,0%
Total		160	100,0%	160	100,0%	160	100,0%

Se precisa que se dieron los siguientes resultados en el análisis descriptivo.

El porcentaje de vecinos del distrito de San Luis, que fueron encuestados muestra una percepción que el servicio público local de seguridad ciudadana, es deficiente, con respecto la primera dimensión de la Subgerencia de Seguridad ciudadana, es de 55% según sus rangos, como es evidente hay poca satisfacción del usuario, también el porcentaje del rango regular es de 28,1% por ello urge la construcción de políticas públicas preventivas en el tema de seguridad y finalmente en eficiente tienen 16,9%. Así mismo, se puede apreciar, según la encuesta realizada, dan una calificación de 55,0% correspondiente al rango deficiente, regular 28,1% y eficiente solo el 16,9%, ello se debe a los resultados de la dimensión del plan distrital de SC, específicamente por falta de estrategias de prevención de seguridad que tienen que haber en dicho plan por ser una herramienta estratégica operativa muy importante que todo ente edil tiene que considerar, tal vez sería importante actualizar el mapa del delito; Sin embargo es necesario dejar claro que el PDSC, fue aprobado por la gestión anterior, tal vez en esta gestión municipal actual, se realizara un plan más eficiente para el próximo año, con políticas públicas integrales en el tema de seguridad .

## Variable 2

Tabla 3

Rangos		V3_Satisfacción_del_usuari		D1_Calidad_de_Servicio		D2_Liderazgo	
		o					
		f	%	f	%	f	%
"Deficiente"		87	54,4%	87	54,4%	87	54,4%
"Regular"		46	28,7%	46	28,7%	46	28,7%
"Eficiente"		27	16,9%	27	16,9%	27	16,9%
Total		160	100,0%	160	100,0%	160	100,0%

Con respecto a la dimensión de calidad de servicio, los vecinos del distrito encuestado, opinan negativamente que es deficiente, por ello tiene un porcentaje de 54,4 %, en regular está en 28,7% y eficiente solo 16,9%, cabe notar que el rango regular no es muy bajo., Además, se tienen que tener presente que la nueva gestión municipal en el distrito de San Luis, solo tiene 7 meses en gestión, por ello tal vez con sus propios dispositivos de gestión que elaboraran para el próximo año, como es el nuevo plan distrital de seguridad para el año 2024, tendrán resultados más óptimos y eficientes.

Seguidamente se puede apreciar en la dimensión de liderazgo, presenta un porcentaje de 54,4 % es deficiente, regular 28,7% y eficiente solo el 16,9%, se resalta también el rango regular está en aumento. Se puede interpretar en la medida se siga fortaleciendo el liderazgo en el distrito sanluisino, los resultados de porcentajes seguirán mejorando gradualmente. Este liderazgo deberá tener la inteligencia emocional estratégico necesario, para tener más empatía con su entorno, para generar más confianza en su grupo de trabajo y así alcanzar las metas fijadas en su PEI Y POI, que son dispositivos estratégicos de gestión muy necesarios.

## Análisis Inferencial

En el presente trabajo al tener variables no paramétricas, corresponde la prueba de Rho Spearman, la cual se aplicará a las variables y las dimensiones y se verificara si las hipótesis de investigación se aceptan o se rechazan según sus resultados estadísticos; Sin embargo, se realizó en un primer orden la P. de normalidad y se determinó que la de Spearman fue la más indicada al ser correlacional

### Prueba de Normalidad

Se comprobó a través de esta prueba si es aplicable la prueba de Pearson o Rho Spearman., Teniendo presente que, si el resultado es mayor al alfa de 0,5, corresponde una prueba no paramétrica y si es menor se aplica la prueba no paramétrica. Seguidamente en la presente investigación se analizó y concluyo que la prueba que corresponde es Kolmogorov, se emplea para variables cuantitativas.

Que habiéndose observado los datos en la presente tabla y dado que la muestra es mayor a 50, se tiene en consideración o corresponde la prueba Kolmogorov Smirnov por el fundamento que la encuesta fue para 160 personas., A ello se suma que la significancia es ,000 es menor a 0, 5, por ello se aplicó el Rho Spearman porque es la que corresponde al ser correlacional y tambien porque todo trabajo que tiene 2 variables siempre tendrá que ser relacionados. (la prueba de normalidad esta como anexo 4, donde se comprobará lo señalado

El Objetivo General es Determinar la relación que existe entre la Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en la MDSL 2023.

Hipótesis general

Ha = Hipótesis Alterna, Existe relación significativa entre la V1 y V2.

Tabla 4

Correlaciones

			SEGURIDAD	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	V1SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	V2SATISFACCIÓN		,924**	1,000
			,000	.
			160	160

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

Conforme la Tabla de las dos variables del tema investigado, se puede decir que si hay correlación entre ambas variables, por ello se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, así mismo hay un P-valor de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,924, esto quiere decir según Hernandez Sampieri (2018), que es una relación positiva muy fuerte casi perfecta., Aplicando a una interpretación entre las dos variables esto significa que hay correlación entre las dos variables del tema investigado como causa y efecto y porque todo trabajo de investigación cuando tenga 2 variables, la regla es que es correlacional y se vinculan muy cercanamente, En ese sentido si hay un buen servicio de SC, habrá satisfacción del usuario en el distrito. Por ello es necesario que sepan la importancia de esta investigación, finalmente el Objetivo general, si se llegó a determinar que hay una correlación positiva y fuerte, por lo antes explicado.

Primera Hipótesis Específica: Existe relación directa entre la Seguridad Ciudadana y el PDSC de la MDSL 2023.

Hi: Existe relación directa entre la Seguridad Ciudadana y el PDSC de la MDSL. Objetivo específico es determinar la relación que existe entre la Seguridad Ciudadana y el PDSC de la MDSL.

Tabla 5

			Correlaciones	
			Seguridad	PDSC
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,938**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	PDSC	Coefficiente de correlación	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160

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

En esta primera hipótesis específica se puede comprobar según la tabla observada, que hay un P-valor de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,938, la cual es similar a la hipótesis general es positivo y muy fuerte, debido a esta interpretación y calificación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Por lo cual se concluye que existe relación directa entre la Seguridad Ciudadana y el PDSC de IMDSL., hay una relación porque el PDSC es el dispositivo administrativo operativo que se utiliza en el distrito, donde estara el mapa del delito actualizado y las estrategias de prevención frente a la criminalidad y violencia que hay en distrito, por ello tienen vinculación por la aplicación práctica que constituye dicho plan, además dicho plan es elaborado regularmente con colaboración de la Policía nacional del Perú, y los miembros de la CODISEC y los técnicos que se requiera, es una clara muestra de elaboración de políticas públicas concertadas en el tema de seguridad. También se precisa que el objetivo específico es similar a la hipótesis específica en cuanto la relación señalada es positiva y fuerte.

Segunda Hipótesis Específica: Existe relación directa entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio.

Hi: Existe relación directa entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio.

Objetivo específico, es determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio.

S.U: Satisfacción del Usuario.

C.S: Calidad de servicio.

Tabla 6

Correlaciones

		SATISFACCIÓN		CALIDAD	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,989**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	160	160	
	CALIDAD		,989**	1,000	
			,000	.	
			160	160	

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

En esta tabla se puede comprobar que la segunda hipótesis tiene un alto grado de correlación por la significancia de 0,000 es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación es 0,989, como ya se dijo anteriormente es positivo y muy fuerte, por lo explicado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica de la investigación. Por lo cual se concluye que existe relación directa entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio. El objetivo específico se comprobó que hay un relación positiva y fuerte, entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio., Se llega a la conclusión que habrá satisfacción del usuario, si el servicio público local de seguridad ciudadana, sea realizado con calidad de forma oportuna., eso va enlazado con el concepto de valor público. Porque dicho concepto establece que todo servicio público sea realizado de forma oportuna y de calidad, además en la actualidad ya se considera a la seguridad como una brecha social que requiere una solución urgente, por los altos índices delictivos que hay en varios distritos del país, por ello es necesario que la entidad edil sepa la importancia de dicho termino.

Tercera Hipótesis Específica: Existe relación directa entre la Satisfacción del usuario con la falta de liderazgo del funcionario.

Hi: Existe relación directa entre la Satisfacción del usuario con la falta de liderazgo del funcionario.

Objetivo específico, es determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario con la falta de liderazgo del funcionario.

Tabla 7

Correlaciones

		Satisfacción		Liderazgo	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,996**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	160	160	
	Liderazgo		,996**	1,000	
			,000	.	
			160	160	

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

En esta tercera hipótesis se puede contrastar que hay un muy fuerte correlación entre la Satisfacción del Usuario y el liderazgo del funcionario, por el fundamento estadístico de la significancia del P-valor 0,000 el cual es menor a 0,05 y así mismo el coeficiente de correlación es 0,996, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de la investigación, por ello es importante que para que se dé la satisfacción del usuario, tiene que haber liderazgo del funcionario en el trabajo de SC realizado en el distrito de San Luis, siempre las coordinaciones con la empatía no solo con los vecinos, también con el propio personas de campo y de oficina, solo de esa manera hay buenos resultados, porque los trabajadores muestran más productividad, si hay un buen trato y ambiente laboral, incluso en algunas municipios actualmente se premia a los buenos trabajadores, todo ello es porque actualmente ya no se requiere jefes en gestión, si no se requiere funcionarios que tengan liderazgo efectivo .

## V.-DISCUSIÓN

Continuadamente con el desarrollo del trabajo de investigación, se desarrollara la etapa de discusión, comenzare explicando que el presente trabajo tuvo y como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en la MDSL 2023, cabe precisar que según la prueba Rho Spearman la significancia es de 0,000 menor a 05(Sig < .05), por ello se puede decir que hay una relación significativa., Dicho resultado es coherente porque ambas variables de seguridad ciudadana y satisfacción del usuario son correlacionales y si mejora el servicio público local de SC, mejoraría la satisfacción del servicio, por ello dependerá de que la gestion local, conozca de gestion publica, para que pueda crear politicas publicas eficientes alineadas a las politicas nacionales en el tema de seguridad.

Cabe resaltar que ya estando realizado el capítulo anterior, que son los resultados inferenciales con el procesamiento de datos que realice en Excel y luego lo transporte al programa SPSS, donde ya se contrasto las hipótesis y tambien se vio los porcentajes de los rangos según la matriz operacional, asi mismo, según el objetivo general es determinar la relación que existe entre la V1 y V2 en la MDSL 2023, esto fue contrastado con la prueba de Rho Spearman donde se obtuvo una significancia de 0,000 y una correlación de 0,924, esto quiere decir que es una relación positiva muy fuerte.

Que es necesario señalar el analisis descriptivo, donde los resultados y porcentajes según los rangos con respecto a las dos variables de V1 y V2, donde los vecinos encuestados calificaron la encuesta deficiente de 54. % deficiente y en un porcentaje de eficiente aproximadamente un 16% y regular de 30% y con respecto a sus dimensiones como la dimensión de Subgerencia de seguridad ciudadana que es deficiente en 55,0 %, regular 28,1% y eficiente en 16,9% según los ítems del cuestionario de la encuesta realizada.

La dimensión de PDSC, mostro un porcentaje de deficiente en 55,0 %, regular 28,1% y eficiente en 16,9%, dichos resultados según la tabla SPSS.

La dimensión de calidad de servicio, dio un porcentaje de deficiente en 54,4 %, regular 28,7% y eficiente en 16,9%, según la encuesta realizada y procesada en la tabla SPSS.

El liderazgo como dimensión, según la encuesta realizada dio un porcentaje de deficiente en 54,4 %, regular 28,7% y eficiente en 16,9%.

Asi mismo cabe resaltar, que el problema de inseguridad ciudadana, no solo es un problema de tipo local, también es nacional y es de responsabilidad tambien de la PNP, por ello es politica de estado y urge un trabajo articulado por ser un problema interinstitucional y multisectorial.

Cabe resaltar en la presente investigación realizada en el distrito de San Luis, seguidamente los resultados que la correlación Rho Spearman de la hipótesis general es positiva y muy fuerte, por tener una significación de 0,000 y una correlación de 0,924 y de los demás objetivos relacionados con las hipótesis específicas del tema de investigación, entre las cuales esta:

Primer objetivo específico es similar a la hipótesis, porque tambien busca relacionar la variable 1 con la dimensión 2, por ello la primera hipótesis específica, es si existe relación directa entre la Seguridad Ciudadana y el PDSC dela MDSL 2023, con respecto a los resultados inferenciales obtenidos se llega al analisis y concluye que hay una relación muy fuerte y positiva con significancia de 0,000 y una correlación de 0,938, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Segundo objetivo específico tambien es similar porque busca determinar la relación entre V2 y la D3, por ello tambien la segunda hipótesis específica es si existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, de igual manera sale una relación positiva muy fuerte por tener una significancia de 0,000 y una correlación de 0,989.

Tercer objetivo específico determinar relación entre V2 Y D4 y hipótesis específica, es existe relación entre la satisfacción del usuario y el liderazgo del funcionario, similar a las hipótesis anteriores tambien es una relación positiva muy fuerte por tener una significancia de 0,000 y coeficiente de correlación de 0,996.

Puede deducirse, que toda la hipótesis tanto general y específicas y sus objetivos general y específico, tienen relación positiva muy fuerte y con respecto

los rangos muestran el resultado según sus porcentajes y tablas antes señalada que el servicio de seguridad ciudadana relacionado con la satisfacción del usuario, es muy deficiente en gran porcentaje y en cuanto la eficiencia sus porcentajes es muy bajo, por ello se recomienda que realice el planeamiento estratégico y fortalezca la etapa de monitoreo y seguimiento como prevención del delito y reduzca los índices delictivos coordinados con la PNP. Así mismo, se resalta la importancia según el marco teórico y antecedentes internacionales las políticas públicas preventivas en el tema de seguridad ciudadana, como se mencionó por el presidente Lasso, en su programa nacional de escuelas seguras, me parece relevante porque es un trabajo conjunto con los gobiernos locales y su Policía nacional.,

En esa misma línea complementando esta Chile, por la parlamentaria chilena Jorquera (2022) “Serie Minuta N° 75-22, 24”, donde menciona que es primordial se realice reformas y se siga creando programas especializados, es necesario resaltar que Chile, tiene una Subsecretaria de prevención del Delito, el cual desarrolla una etapa muy importante de planeamiento estratégico el cual es el monitoreo, donde realizara el seguimiento y por ende evaluara los resultados de forma objetiva; tal vez esa sea la formula, copiar los procedimientos y programas, como modelo comparado de otros países, que pasaron los mismos problemas y establecieron políticas publicas muy eficientes.

En cuanto antecedentes nacionales en el tema de Seguridad ciudadana, es cierto que ya tenemos marco legal como la Ley 27933- DS N°010-2019-IN y también el PNSC 2019-2023, sin embargo, no hay resultados tan óptimos y ello es debido a la poca articulación y coordinación entre los niveles de gobierno, a ello se suma también el poco conocimiento de Gestión pública, de los funcionarios públicos que están en la alta dirección, deberían ser Magister de gestión pública. Otra gran debilidad de la Ley 27933, es la poca articulación de la juntas vecinales, tal vez mas campañas de concientización para que se explique la importancia del trabajo de juntas vecinales, hay poca intención de las personas de formar las juntas vecinales, tal vez por el temor a la delincuencia y las pocas garantías para la vida que origina la inseguridad ciudadana, esto es responsabilidad del gobierno central, ya que tiene que solucionar la forma de participación, articulación e integración de juntas vecinales, ya que recordando

es un trabajo Trifuncional de los gobiernos locales, policía nacional y las juntas vecinales, complementaria diciendo que esta afirmación se debe sumar todos los actores involucrados que se beneficiaran de un buen servicio de seguridad, como son la sociedad civil organizada y principalmente el sector empresarial, que es el que tienen mayor presupuesto logístico para tener mayor tecnología que puede colaborar en el monitoreo y prevención de la delincuencia en los gobiernos locales.

Conforme los resultados del presente trabajo he podido encontrar, tesis con resultados similares dentro de las cuales está las siguientes investigaciones:

Coillo (2019) donde también dio deficiente en un porcentaje similar, en su investigación de Políticas Seguridad ciudadana y satisfacción de la población del distrito de San Martín, dicha tesis tuvo como objetivo relacionar las variables del tema investigado, además es cuantitativo, básica y correlacional, dio como porcentajes estadísticos de significancia menor a 0,5 y  $Rho = 0.932$ , con respecto sus porcentajes el 51,3% es deficiente, el 33,6,1% es regular y solo el 15,1% eficiente

Marín y Polo (2022) en su tesis Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en el Distrito de Chao, en el capítulo de discusión, detalla que los resultados su encuesta, dan un porcentaje de 56.1% de los ciudadanos manifestó que es deficiente y coincide con el análisis del presente trabajo que no hay buenas estrategias en SC.

En ese sentido, Kari (2021) en su tesis Gestión Municipal y Seguridad ciudadana en un distrito de Lima, realiza un análisis generalizado donde recopila gran cantidad de información de tesis y puede compararse ampliamente el tema investigado, donde muestra resultados similares en cuanto la significancia es menor a 0,5 según  $Rho$  Spearman, por ello se ve una relación entre las variables y su coeficiente de correlación es aproximadamente fuerte en un  $rho = ,601$ , con respecto a la inseguridad ciudadana, es por ello coincide que no hay planes estratégicos alternativos de prevención, que pueda hacer frente a la delincuencia o al menos bajar los índices estadísticos en un ente local que son necesarios para un buen resultado de gestión municipal.

Concordante con los resultados estadísticos los Licenciados en Administración, Bardales y Montes (2022) en su tesis de Gestión pública municipal y seguridad ciudadana en el distrito de Nueva Requena, Ucayali, en su parte de discusión, señala que Según el Rho Spearman, muestra un porcentaje positivo y alto de aproximado 0.812, por ello se puede decir que ambas variables son correlacionales, casi similares con el presente trabajo, por el fundamento que la SC se relaciona significativamente y relevantemente con las decisiones y gestión municipal, por ello es importante este tipo de trabajos de investigación para medir y evaluar la percepción y así realizar los ajustes respectivos para que se creen políticas públicas eficientes en beneficio de la localidad.

Gonzales (2019) tesis servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín-Perú, El objetivo general fue, de qué manera se relaciona ambas variables, es básica, es descriptivo, correlacional, de corte transversal y en sus resultados el alfa es casi igual menor a 0,5 es decir hay significancia y correlación directa y significativa.

Seguidamente, también encontré algunas tesis que tienen resultados que coinciden con mi presente investigación, dentro de las cuales están: Suarez(2022) "Tesis Políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos en la MDH, donde se realizó una encuesta a 118 personas, y salió el Rho Spearman dio 0,758 es significativa y alta, con respecto a su análisis descriptivos dio un porcentaje de 39% como deficiente (pag 7); Pérez (2021) Tesis de Política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, indica enfoque cuantitativo con muestra de 70 personas, con Cronbach en su V1 dio un valor de 0.944, mientras que, para la V2 dio 0.938., y sus resultados similares de 28.57% es malo y el 11.43% muy malo; Trinidad y Rosales (2018) tesis Nivel de Satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha Pasco, dio resultados, similares con porcentajes de 33.2% muy insatisfechos y 16.1% muy satisfechos, Que fue muy importante en esta etapa de análisis y discusión, el aporte dado por las fuentes internacionales, dentro de las cuales estas algunas referencias en idioma inglés, como a continuación detallare:

a.-Fue muy relevante, para el presente trabajo de investigación, el informe realizado por Pfeil ET AL(2018) Report International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank, donde señala que la prestación de servicios públicos de alta calidad, siempre requieren de una sólida comprensión de las expectativas, experiencias y los factores clave de satisfacción de los ciudadanos, es decir que siempre cuando se construyan políticas públicas, se tiene que analizar los actores involucrados, entre los cuales, esta Estado y ciudadano, indica que la persona sea el centro en la toma de decisiones en todo proceso de políticas públicas, tiene que ser concertada con la población, fomentando una inclusión social y política sostenible, que es uno de los pilares del PEDN, así mismo señala que los gobiernos tienen que prestar los servicios de manera responsable y equitativa, esto lo relaciono con el gasto público y los escasos recursos públicos que es asignado a los niveles de gobierno y que tiene que ser equitativo dicho gasto, analizando las necesidades primordiales o brechas sociales que requieren pronta solución .

b.-Castagnola (2021) Impact of public policies on citizen security in a district of Lima, en sus conclusiones, comenta que a través de los programas, actividades con planes estratégicos, logran prevenir y reducir los índices de inseguridad, con respecto a dicho análisis es cierto, que una de las mejores de políticas públicas en seguridad ciudadana, son las acciones estratégicas preventivas y programas de prevención en seguridad, siempre de forma concertada con la población afectada, para tener información actualizada, que puede servir a que se mejore los dispositivos de gestión en los gobiernos locales y tengan más eficacia en sus resultados.

c.-Coincido con el análisis del CITIZEN SECURITY(2014), United Nations Development Programme, donde señala que la problemática de la inseguridad ciudadana, es a consecuencia de la gran desigualdad social y el abandono de los estados en no crear políticas preventivas, donde genere otras alternativas de oportunidad ya en programas de educación, trabajo, deportivos etc, es decir algunos países de América Latina no desarrollan políticas integrales, sostenibles e inclusivas por ello la inseguridad y criminalidad se incrementa por la desidia de los niveles de gobierno; Así mismo, el PNUD trabaja la seguridad ciudadana,

desde un enfoque de prevención con la finalidad de crear condiciones sociales, que permitan resultados sostenibles.

D.- Similarmente con los análisis anteriores, Muggah and Aguirre Report (2013) Mapping citizen security interventions in Latin, comentan referente a la SC en América Latina, dentro de las cuales las estrategias de intervención constante y la aplicación de políticas públicas preventivas son las mejores opciones, pienso particularmente que las estrategias de prevención deben ser necesariamente realizada por la PNP y sería necesario que se vuelva a tener una policía especializada en investigaciones, como hubo anteriormente el llamado PIP y en cuanto las políticas públicas preventivas, ello dependerá de la capacitación constante que las autoridades y funcionarios tengan para que puedan elaborar programas y proyectos relacionados con la seguridad pública.

E.- Fajardo and Vargas (2020) Citizen security in Venezuela, comenta que cuando un país esta con problemas sociales y políticos, la criminalidad aumenta y se especializa generándose una violencia que se organiza en bandas y suele estar conformada por delincuencia juvenil generado por la drogadicción, por ello es necesario que el Estado establezca y fortalezca políticas públicas sociales preventivas, donde le pueda dar lo necesario para que la población, dentro de los cuales los jóvenes tengan otras opciones sostenibles y de progreso para que puedan alcanzar su proyecto de vida, es de esa forma, que el Estado recupera la confianza y credibilidad en sus instituciones públicas.

## VI.-CONCLUSIONES

1.-En el presente trabajo de investigación se comprobó, que tiene alto de confiabilidad según el Cronbach, muestra un resultado aproximado de 0,9975569 y su piloto de 0,9924, así mismo las frecuencias de los rangos dan un servicio de seguridad ciudadana relacionado con la satisfacción del usuario en un porcentaje deficiente de 55. %y en un porcentaje muy bajo de eficiente aproximadamente un 16.9 %. y regular de 28.1%; Que así mismo, evidencia en las demás dimensiones un resultado deficiente en un alto porcentaje y en eficiente en un bajo porcentaje, similar al análisis general antes señalado en el capítulo de discusión.

2.-Se concluye que la prueba de Rho Spearman, según el procesamiento de datos que elabore, donde muestra en las dos variables V1 (Seguridad ciudadana y V2 (Satisfacción del usuario) da un resultado estadístico de significancia de 0,000 y una correlación de 0,924, muestra un resultado alto y fuerte.

3.-También se concluye, que se contrastó los objetivos tanto generales y específicos, de igual manera, la hipótesis general y específicas donde se aceptó la hipótesis de investigación y rechazó la hipótesis nula por tener una significancia de 0,000 y una correlación aproximada en casi todos de 0,924 a más, es decir es positiva y muy fuerte., Por ello se llega a establecer una relación y comprobación de los objetivos y las hipótesis del presente trabajo de investigación.

4.-Partimos con el análisis que la Seguridad ciudadana es política de Estado tanto así que ya tenemos la Ley 27933-ley del SINACEC y su modificatoria el DS N°010-2019-IN, el gobierno ya ha diseñado la política pública en el tema de SC, lo cual quedó plasmada en el PNSC 2019-2023, el cual es el principal instrumento de gestión, donde el Estado orienta la implementación de la política pública donde los demás niveles de gobierno pueden basarse en sus diferentes estrategias y plan de SC.

5.-Que es necesario seguir los modelos de programas preventivos de seguridad de otros distritos, que tienen más controlado la SC y además seguir los modelos comparados de otros países, casi todos llegan a un consenso de análisis y solución que son las políticas públicas preventivas y concertadas en el tema de seguridad.

6.-En el distrito de San Luis, hay una alta incidencia en delitos contra el patrimonio, bajo las modalidades de hurtos simples, hurtos agravados y las bandas organizadas; esto, porque es un distrito eminentemente comercial, donde coexisten diferentes estratos sociales y que, además, limita con distritos populosos con alto índice de criminalidad con son el Agustino, la Victoria y Ate Vitarte.

7.-Con respecto, al PDSC en el distrito de San Luis, es importante conocer las fases de planeamiento estratégico(monitoreo) y la realidad integral del distrito, como por ejemplo las zonas de mayor índice delictivo, incluso es necesario la participación vecinal y la concertación, que es pilar de toda gestión municipal, por último, es muy complementario que los dispositivos de gestión se alinearan a los objetivos estratégicos y acciones estratégicas del PDSC.

## **VII.-RECOMENDACIONES**

1.- Mi recomendación es seguir lo lineamientos establecidos en el PNSC 2019-2023 y demás actualizaciones que pueda tener, el cual tienen enfoques transversales muy importantes en el tema de seguridad y demás relacionados.

2.-Que es muy importante actualizar siempre el mapa del delito, con la información que tiene las comisarías de San Luis, de forma constante, ya que por lo regular según el PDSC, los principales delitos que se da en el distrito son los delitos contra el patrimonio.

3.-Es importante fortalecer las Juntas Vecinales, como una de las principales medidas para mitigar la delincuencia en el distrito., Durante el trabajo de campo hemos tenido la oportunidad de observar cómo los vecinos de San Luis, se han organizado e implementado diferentes soluciones para evitar ser víctimas de actos delincuenciales., Estas medidas van desde la creación de grupos de WhatsApp, donde se comunican alertas como la presencia de personas extrañas al vecindario y vehículos desconocidos; la adquisición de rejas y tranqueras para retardar la fuga de los delincuentes y dar la posibilidad a la PNP de intervenir; y también es necesario la instalación de alarmas en las calles, para que los vecinos las puedan activar en caso de necesidad y así disuadir a su agresor., Todo ello, nos ha hecho entender, que la Municipalidad debe sostener estas iniciativas, como por ejemplo creando canales directos entre los representantes de las Juntas Vecinales y el Serenazgo, brindando asesoramiento y también capacitando a los ciudadanos más comprometidos en temas de SC.

4.-Además de ello, se hace necesario recordar que la SC, no debe ser solo responsabilidad de la Municipalidad, ello se confunde porque legalmente quien protege el orden público es la PNP, porque resguarda el orden interno, sino que es compartida entre los niveles de gobierno, la sociedad civil, el MP, el PJ y la DP; es por ello que, se deben articular esfuerzos para la prevención, la vigilancia y la represión de la delincuencia.

5.-Los convenios con otras Municipalidades colindantes, para una respuesta más efectiva e inmediata como prevención, disuasión y represión frente la Inseguridad ciudadana es muy importante y al parecer la gestión actual está estableciendo

convenios; Sin embargo, es muy necesario que dichos convenios, también se haga con el sector empresarial, por su mayor logística en seguridad, podría interconectarse sus videocámaras, para tener vigilado la mayor parte del distrito.

6.-Otra recomendación, es seguir fortaleciendo el trabajo trifuncional de la PNP, Municipalidad (serenazgo) y juntas vecinales, las rondas mixtas de las juntas vecinales que tienen gran impacto y sirve como prevención y disuasión del delito y fortalecen la Seguridad ciudadana en el distrito.

7.-Propuesta de objetivos estratégicos.

a.-Patrullaje en sectores focalizado de manera continuas en los 6 cuadrantes del distrito, con mayor énfasis al cuadrante 1.

b.- Programa de SC Vecinal de manera focalizada, para ello se tiene que fomentar el trabajo conjunto con las juntas vecinales de SC, con un enfoque de gestión por resultados.

c.- Programas de erradicación Violencia Familiar de manera oportuna en beneficio de la población, a través de la DEMUNA y demás entidades relacionadas, por ello es necesario que se evalúe siempre los resultados.

d.- Asistencia técnica en SC de manera oportuna.

e.- Reforzar en el Plan Local de SC, la etapa de planificación monitoreo y seguimiento del mapa del delito, las cuales reforzaran las acciones de prevención.

7.-Propuesta De Mejora en SC, para el distrito de San Luis, en el Marco De La Gobernanza, Creando Valor Público., Por ello la importancia de que se cree la Gerencia de Seguridad Ciudadana y no como está actualmente como subgerencia, asimismo sería de gran aporte lo siguiente:

a.-Institucionalizar las herramientas de gestión por proceso, formulación, implementación, monitoreo y retroalimentación en el ámbito interno y externo de la organización.

b.-Adoptar e implementar y certificar la norma ISO 9001, el cual es el Sistema de gestión calidad, en las actividades relacionadas con la unidad organica de Seguridad ciudadana de la MDSL, asimismo se tiene que capacitar al personal.

C.-Tambien se debe implementar y certificar la norma ISO 37001-Sistema de gestión anti soborno., cabe resaltar que ya algunas municipalidades distritales de Lima ya lo están aplicando entre ellas está las Municipalidades de San Borja y Jesús María.

## REFERENCIAS

- 1.-Álvarez (2020) "Clasificación de las Investigaciones" Universidad de Lima.<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- 2.-Arbaiza ET AL(2017) "la Gestion del Conocimiento aplicada a la Seguridad Ciudadana que brinda los Gobiernos locales" editorial ESAN-primera edición. Consultado el 14 de abril del 2023.  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1214/SGD\\_60.pdf](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1214/SGD_60.pdf)
- 3.-Arias ET AL (2022)"Metologia de investigación".  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)
- 4.-Asencios Mallqui (2020) "Tesis Impacto de políticas públicas en seguridad ciudadana en el Perú, 2020", Consultado el 15 de abril del 2023.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50283/Asencios\\_MEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50283/Asencios_MEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 5.-Bardales y Montes (2022) en su tesis de Gestión pública municipal y seguridad ciudadana en el distrito de Nueva Requena, Ucayali, 2022.[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5889/B11\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_T\\_2022\\_MELISSA\\_BARDALES\\_ET\\_AL\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5889/B11_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_MELISSA_BARDALES_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 6.-Benítez (2019) Implementing Comprehensive Citizen Security Strategies in Ecuador.<https://effectivecooperation.org/system/files/2021-06/Case%20Study%20Implementing%20Comprehensive%20Citizen%20Security%20Strategies%20in%20Ecuador.pdf>.
- 7.-Castagnola (2021) Impact of public policies on citizen securityin a district of Lima.<https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774006/573669774006.pdf>

- 8.-Carabajo (2022) et al Plan de seguridad para fortalecer las políticas públicas de seguridad ciudadana.  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/536>
- 9.-CITIZEN SECURITY (2014), United Nations Development Programme.  
[https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/latinamerica/Brochure\\_security\\_english.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/latinamerica/Brochure_security_english.pdf)
- 10.-Coillo (2019) Tesis” Política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019”.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53339>.
- 11.-Collantes (2021) en su tesis “Calidad de los Servicios publicos y Satisfacción del Usuario en tiempos de Pandemia”.  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5602/OSCAR%20LUIS%20COLLANTES%20ORTIZ.pdf?sequence=1>
- 12.-Constitución Política del Perú. 1993.  
<https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucion1993-01.pdf>
- 13.-Condori (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller  
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- 14.-Cornejo (2022) Tesis Gestion municipal de Seguridad Ciudadana y satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81057>.
- 15.-Dammert y Vergara (2020)”Seguridad Ciudadana y nueva Constitución”.Consultado el 20 de abril del 2020, <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/17001.pdf>
- 16.-Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789.Consultado el 7 de marzo del 2023. [https://www.conseil-constitutionnel.fr/sites/default/files/as/root/bank\\_mm/espagnol/es\\_ddhc.pdf](https://www.conseil-constitutionnel.fr/sites/default/files/as/root/bank_mm/espagnol/es_ddhc.pdf)
- 17.-Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada el 10 de diciembre del 1948.Consultado el 7 de marzo del 2023.

[https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf).

- 18.-Díaz (2020) Tesis" La Política de Estado de la Seguridad Ciudadana, en el Distrito de Carabaylo, año 2020.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80745>.
- 19.-Espinoza (2019)"las variables y su operacionalización en la investigación educativa".<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1052/1068>
- 20.-EU Strategy on Citizen Security in Central America and the Caribbean (2014).[https://eeas.europa.eu/archives/docs/la/docs/eu\\_strategy\\_on\\_citizen\\_security\\_in\\_central\\_america\\_press\\_release\\_en.pdf](https://eeas.europa.eu/archives/docs/la/docs/eu_strategy_on_citizen_security_in_central_america_press_release_en.pdf)
- 21.-Expediente N°00349-2004-AA/TC,fundamento 13, definió el término seguridad
- 22.-Fajardo and Vargas (2020) Citizen security in Venezuela.[https://cods.uniandes.edu.co/wp-content/uploads/2021/03/Citizen\\_security.pdf](https://cods.uniandes.edu.co/wp-content/uploads/2021/03/Citizen_security.pdf).  
ciudadana.<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00349-2004-AA.pdf>
- 23.-Francia (2022) en su Tesis Percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111255>
- 24.-Fernández (2020), Tipos de Justificación en la investigación científicafile:///C:/Users/Elvis%20Arancibia/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717%20(2).pdf
- 25.-Flores (2015) tesis La percepción de inseguridad y el miedo al delito en los diagnósticos de inseguridad. Una propuesta metodológica desde la Geomática<https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/217/1/70-2016-%2004-2015-Tesis-Flores%20Guti%2B%C2%AErrez%2C%20Socorro-Maestra%20en%20Geom%2B%C3%ADtica.pdf>
- 26.-Gómez ET AL(2016)"el protocolo de la investigación III, la poblacion de estudio".<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

- 27.-Gonzales (2019) tesis servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de concepción, Junín-Perú.  
[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5842/T010\\_40389232\\_M\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5842/T010_40389232_M_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 28.-Gonzales (2021) Seguridad Ciudadana Revisión Sistemática.  
file:///C:/Users/Elvis%20Arancibia/Downloads/revistacentrosur,+22.pdf
- 29.-Guerra (2022) en su tesis “Seguridad ciudadana y satisfacción de la ciudadanía en la ciudad de Iquitos” Consultado el 21 de junio del 2023  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108211/Guerra\\_TJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108211/Guerra_TJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 30.-Guerrero (2022) et al. Recursos públicos para la seguridad ciudadana en Portoviejo Ecuador.  
<https://www.redalyc.org/journal/993/99371994004/99371994004.pdf>
- 31.-Guevara (2020) et al, Metodologías de investigación educativa, descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción. Revista científica Recimundo.file:///C:/Users/Elvis%20Arancibia/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf
- 32.-Hernandez y Loureiro (2022) “Seguridad Ciudadana” Consultado el 20 de abril del 2023. [https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2022/06/2.4\\_estado\\_y\\_gestion\\_seguridad\\_ciudadana\\_0.pdf](https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2022/06/2.4_estado_y_gestion_seguridad_ciudadana_0.pdf)
- 33.-Huaman (2017) Tesis: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 34.-Huamani ET AL (2022) “Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos” Revista Multidisciplinar. Consultado el 14 de abril del 2023.file:///C:/Users/Elvis%20Arancibia/Downloads/3674-Texto%20del%20art%C3%ADculo-14398-1-10-20221130%20(1).pdf

- 35.-Kari (2021) en su tesis Gestion Municipal y Seguridad ciudadana en un distrito de Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79112>.
- 36.-Lasso (2022) "Plan Nacional Escuelas Seguras" consultado el 14 de abril del 2023.<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/11/Acciones-de-prevencion-Plan-Nacional-Escuelas-Seguras.pdf>
- 37.-Lazreg (2018)"Reformar la Seguridad en América Latina"[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/142365/Reformar la seguridad en America Latina .pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/142365/Reformar_la_seguridad_en_America_Latina_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 38.-Ley No 27933-Ley del SINASEC.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396870/Ley\\_N\\_27933.pdf?v=1571677340](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396870/Ley_N_27933.pdf?v=1571677340).
- 39.-Litvinov (2020) THESIS QUALITY OF GOVERNANCE AND PERCEPTION OF TENURE SECURITY ACROSS COUNTRIES. <https://kse.ua/wp-content/uploads/2020/08/Thesis-Litvinov.pdf>
- 40.-López (2018) Tesis Seguridad ciudadana y transparencia en la calidad de servicio ciudadano en la Municipalidad de San Juan de Miraflores Lima 2017.  
file:///C:/Users/Elvis%20Arancibia/Desktop/antecedente%20internacional%20y%20nacional/SC%20y%20transperencia%20de%20calidad%20de%20servicio.pdf
- 41.-Chinchilla Et al (2018) Seguridad Ciudadana en América Latina y el Caribe.  
[https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/LChinchilla\\_SegCiud\\_Nov2018\\_FINAL.pdf](https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/LChinchilla_SegCiud_Nov2018_FINAL.pdf).
42. Marín y Polo (2022) en su tesis Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en el Distrito de Chao, 2022.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108247/Marc3%adn\\_MM-Polo\\_RT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108247/Marc3%adn_MM-Polo_RT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
43. Martin and Alvarez (2021) Citizen Security for All. <https://www.padf.org/wp-content/uploads/2021/04/Citizen-Security-for-All.pdf>

44. Memoria anual (2020) de la MDSL. [https://www.munisanluis.gob.pe/portal/wp-content/uploads/2021/05/memoria\\_anual\\_2020.pdf](https://www.munisanluis.gob.pe/portal/wp-content/uploads/2021/05/memoria_anual_2020.pdf)
- 45.-Monge (2019) Tesis Gestión de la seguridad ciudadana y prevención de la violencia desde los Gobiernos Locales en Costa Rica: la experiencia de la Municipalidad de Cartago. [https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/16112/1/TF\\_LACSO-2019YMG.pdf](https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/16112/1/TF_LACSO-2019YMG.pdf)
46. *Murazzo Carrillo*, Félix Medardo (2014). "Reflexiones sobre la seguridad ciudadana en el Perú. [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=8fc8a613-555b-341a-eae9-73114a69da37&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=8fc8a613-555b-341a-eae9-73114a69da37&groupId=252038)
- 47.-Muggah and Aguirre Report (2013) Mapping citizen security interventions in Latin América. <https://www.files.ethz.ch/isn/172088/59e5fcb134279fd1c80bf940d4f45e4.pdf>
- 48.-Muggah and Aguirre (2018) Citizen security in Latin America- Facts and Figures. <https://igarape.org.br/wp-content/uploads/2018/04/Citizen-Security-in-Latin-America-Facts-and-Figures.pdf>.
- 49.-Ochoa (2029) en su tesis" Factores que influyen en la seguridad ciudadana del distrito de Los Olivos, 2018.Consultado el 12 de marzo del 2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28159>.
- 50.-Otzen y Manterola (2017) "técnicas de muestreo sobre una poblacion". <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- 51.-Pasapera (2017) en su "Tesis Plan de Seguridad Ciudadana y su Impacto en la Satisfacción de los Habitantes de Trujillo, 2017. [https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20\\_500.12692/11813](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20_500.12692/11813)
- 52.-Pérez (2021) Tesis de Política pública de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de Abancay, 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106808/Perez\\_CV-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106808/Perez_CV-SD.pdf?sequence=1)

- 53.-Pérez y Nuñovero(2020)Manual de Seguridad Ciudadana.  
[http://www.aulavirtualalexeisaenz.org/docus/2021/seguridad\\_ciudadana.pdf](http://www.aulavirtualalexeisaenz.org/docus/2021/seguridad_ciudadana.pdf)
- 54.-Pfeil ET AL (2018) Report International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank.  
<file:///C:/Users/Elvis%20Arancibia/Desktop/tesis%20fuentes%20ingles/126399-WP-PUBLIC-CitizenCentricGovernanceIndicatorsFinalReport.pdf>
- 55.-PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA 2019 – 2023.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/238246/Propuesta.Plan NacionalSeguridadCiudadana.2019-2023.pdf>
- 56.-Quispe (2020) “Seguridad ciudadana”(CGR).  
<https://www.enc.edu.pe/encimages/SEI/ICSC1.pdf>
- 57.-Rodríguez (2018)”Tesis de Calidad de Servicio y percepción de la Seguridad Ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna 2018.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38220>.
- 58.-Rodríguez (2019) ET AL Seguridad ciudadana, violencia y criminalidad: una visión holística y criminológica de las cifras estadísticas del 2018. Revista deCriminalidadvol.61 no.3 Bogotá. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-31082019000300009&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082019000300009&lang=es)
- 59.-Ronceros (2022) Tesis “Sistema de Seguridad Ciudadana y los Índices del Crimen Organizado en Lima Metropolitana”.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3098741/1/TESIS%20DE%20GRADO%20BACH%20RONCEROS.pdf>
- 60.-Salas (2022) et al, “Importancia de la inversión en proyectos de seguridad ciudadana”.  
 RevistaGestionar.<file:///C:/Users/Elvis%20Arancibia/Downloads/8.+Importancia+de+la+inve+rsi%3%B3n+en+proyectos+de+seguridad+ciudadana.pdf>
- 61.-Sampiere ET AL(2014) Selección de Muestra.  
[http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf)
- 62.-Sánchez y Liendo (2020) “Manual de la Ciencia Política y Relaciones Internacionales” Consultado el 20 de abril del 2023.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1405/Ma%20nual%20de%20ciencias%20pol%C3%ADticas%20y%20relaciones%20internacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 63.-Silva (2021) Política pública de seguridad ciudadana con enfoque de derechos humanos. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/peru/18974.pdf>
- 64.-Soriano (2014) en su artículo “Diseño y validación de instrumentos” Consultado el 06 de mayo del 2023. <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- 65.-Suarez (2022) en su” Tesis Políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos en la Municipalidad distrital de Huaura, Lima 2022. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99911/Su%C3%A1rez\\_SCJP-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99911/Su%C3%A1rez_SCJP-SD.pdf?sequence=1).
66. Tamayo (1999) “Proyecto de investigación Modulo 5”. Consultado el 12 mayo del 2023. [https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/documentodeconsulta/complementario-el\\_proyecto\\_de\\_investigacion.pdf](https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/documentodeconsulta/complementario-el_proyecto_de_investigacion.pdf)
67. Trinidad y Rosales (2018) tesis Nivel de Satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017. <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/721/1/NIVEL%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20SOBRE%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20EN%20LA%20POBLACI%C3%93N%20DEL%20DISTRITO%20DE%20YANACANCHA%20%E2%80%93%20PASC.pdf>
- 68.-Villalobos ET AL (2022) Tesis: Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de coronel Portillo. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5349/B5\\_2022\\_UNU\\_ECONOMIA\\_2022\\_T\\_EDIN-VILLALOBOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5349/B5_2022_UNU_ECONOMIA_2022_T_EDIN-VILLALOBOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 69.-Villegas y Zamora (2023) Derechos Humanos Y Seguridad Ciudadana. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/3098/1/MARCELO%20RENE%20VILLEGAS%20LOOR-MARIA%20LOURDES%20ZAMORA%20DELGADO.pdf>

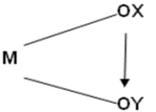
- 70.-Vivas (2017) Tesis Gestión Pública y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2016.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/9024>
- 71.-Yucra y Sánchez (2019) “Tesis La Calidad de Servicio y la Satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de las Piedras-Puerto Maldonado” Consultado el 14 de abril del 2023.  
<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 72.-Zevallos y Mujica (2016) Seguridad Ciudadana-PUC.  
[https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/seguridad-ciudadana\\_.pdf](https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/seguridad-ciudadana_.pdf)

### Anexo 1-Tabla de operacionalización de variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 SEGURIDAD CIUDADANA	Quispe (2020) "Seguridad ciudadana", en el cual la define como una acción integral que desarrolla el estado, conjuntamente con sus tres niveles de gobierno y con participación de la sociedad civil organizada, sector privado y demás actores involucrados que son muy necesarios para la construcción de políticas públicas concertadas y eficientes (pag 8)	La variable de Seguridad Ciudadana será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de la Subgerencia de seguridad ciudadana y el plan distrital de SC en el distrito San Luis .	Subgerencia de Seguridad Ciudadana	- capacitación constante. -Más personal operativo. -Requiere celeridad en responder incidentes delincuenciales.	Ordinal
			Plan distrital de Seguridad Ciudadana	-Implementación de Estrategias de Prevención del delito. -Plan no elaborado con diagnostico actual.	Ordinal
					Ordinal
					Ordinal
Variable 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Trinidad y Rosales (2018) tesis Nivel de Satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha - Pasco, 2017, define la Satisfacción sobre seguridad ciudadana, Según la ONU, como el desarrollo de la persona humana es un proceso de goce y disfrute de las libertades que el estado les otorga a las personas.	La variable de satisfacción del usuario, será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de calidad de servicio y liderazgo en el distrito de San Luis.	Calidad de servicio	- Atención oportuna. - mantenimiento de las cámaras de vigilancia y monitoreo - Actualizar el mapa del delito.	Ordinal
			Liderazgo	-Liderazgo con inteligencia emocional. -Reunir requisitos conforme al Rof . -Trabajo Trifuncional con la PNP y juntas vecinales	
					Ordinal
					Ordinal
					Ordinal

## Anexo 1.1.-Matriz de Consistencia

TÍTULO: Seguridad ciudadana y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Luis, Lima 2023.							
AUTOR: Arancibia Gamarra Víctor Elvis.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: SEGURIDAD CIUDADANA: Danmert Et Al(2020)precisa que este concepto está relacionado con el orden público y orden social, en el caso de nuestro país todos los niveles de gobierno tienen que establecer las estrategias conjuntamente con la PNP para velar por la seguridad ciudadana.(pág. 10)				
¿Cuál es la relación que existe entre la SC y satisfacción del usuario en la MDSL 2023?	Determinar la relación que existe entre la SC y satisfacción de usuario en la MDSL 2023?	Existe relación directa entre SC y satisfacción del usuario en la MDSL 2023?	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Subgerencia de Seguridad Ciudadana	- capacitación constante. -Más personal operativo. -Requiere celeridad en responder incidentes delincuenciales.	1-5	Ordinal Tipo Likert	Deficiente Regular Eficiente
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Plan distrital de Seguridad Ciudadana	-Implementación de Estrategias de Prevención del delito. -Plan no elaborado con diagnostico actual.	6-10		
			Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO: Trinidad y Rosales (2018) tesis Nivel de Satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito deYanacancha - Pasco, 2017, define la Satisfacción sobre seguridad ciudadana, Según la ONU, como el desarrollo de la persona humana es un proceso de goce y disfrute de las libertades que el estado les otorga a las personas.				
De qué manera se relaciona la SC y el PDSC dela MDSL.	Determinar la relación queexiste entre SC y el PDSC dela MDSL.	Existe relación directa entre la SC y el PDSC dela MDSL.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
De qué manera se relaciona la satisfacción del usuario con la calidad del servicio.	Determinar la relación queexiste entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio.	Existe relación directa entre satisfacción del usuario con la calidad del servicio.	Calidad de servicio	- Atención oportuna. - mantenimiento de las cámaras de vigilancia y monitoreo - Actualizar el mapa del delito.	1-5	Ordinal	Inadecuado Regular Adecuado

<p>De qué manera se relaciona la Satisfacción del usuario con la con la falta de liderazgo del funcionario.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario con la falta de liderazgo del funcionario?</p>	<p>Existe relación directa entre la satisfacción del usuario con la falta de liderazgo del funcionario?</p>	<p>Dimensión: Liderazgo</p>	<p>-Liderazgo con inteligencia emocional. -Reunir requisitos conforme al Rof .  -Trabajo Trifuncional con la PNP y juntas vecinales</p>	<p>6-10</p>		
<p><b>Diseño de investigación:</b></p>		<p><b>Población y Muestra:</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p>		<p><b>Método de análisis de datos:</b></p>		
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo: Porque se aplicara una encuesta en el cual se recopilara ya analizara los datos. <b>Tipo:</b> Básico: Porque tiene un maco teórico. <b>Método:</b> Hipotético-deductivo. Deductivo: Es cuando se puede validar o contrastar la hipótesis</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal: Es no experimental cuando las variables no se pueden manipular y es transversal porque el <b>diseño</b> es observacional <b>Nivel:</b> Correlacional: Porque en el presente trabajo hay relación entre las variables.</p>  <p>Dónde: M: Muestra OX: Valor de la variable uno: XXXXXXXXXX Oy: Valor de la variable dos: YYYYYYYYYYY ↓: Correlación</p>		<p><b>Población: 59,000 habitantes en el distrito de San Luis.</b></p> <p><b>Muestra: 160 personas.</b></p> <p><b>Muestreo: 42 encuestados</b></p>	<p><b>Variable 1: SEGURIDAD CIUDADANA</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario que tendra preguntas relacionadas al tema de investigación. Autoría: Arancibia Gamarra Víctor Elvis</p> <p><b>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Arancibia Gamarra Víctor Elvis</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. Es normalmente describe las características de datos conocidos que pueden estar en la entidad pública investigada muchas veces en sus dispositivos de gestión que por lo regular esta en su página web por transparencia.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> Según lo explicado en el curso de metodología 2 de la MGP, Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>		

## ANEXO 2.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS FUE: El Cuestionario de Seguridad Ciudadana y Satisfacción del Usuario.

La Finalidad del presente cuestionario es conocer la percepción de los vecinos, con respecto con la seguridad ciudadana relacionada con la Satisfacción del Usuario en el Distrito de San Luis, 2023, las preguntas están relacionadas con sus dimensiones de cada variable, donde los vecinos del distrito deben marcar con una x, considerando las opciones: (1) Muy mala, (2) Mala, (3) regular, (4) buena y (5) muy buena

Que así mismo, en el presente cuestionario encontraran una serie de preguntas que fueron respondidas con la sinceridad, debido a que dicho cuestionario es anónimo; Así mismo, se utilizó el **CONSENTIMIENTO INFORMADO**, en el cual fue firmado por los vecinos encuestados en el distrito de San Luis, aclarando y informando que la encuesta es confidencial.

VARIABLE INDEPENDIENTE: SEGURIDAD CIUDADANA						
	ÍTEMS	ESCALA				
N°	DIMENSIÓN I: Subgerencia de Seguridad Ciudadana	1	2	3	4	5
01	¿Cómo califica el trabajo de la Subgerencia de seguridad ciudadana en el distrito de San Luis?					
02	¿Cómo evalúa la respuesta del llamado de serenazgo, es rápido al frente una emergencia?					
03	¿Cómo considera las coordinaciones de la Subgerencia de seguridad ciudadana con la Policía nacional del Perú?					
04	¿Cómo evalúa los patrullajes realizados por la subgerencia de seguridad ciudadana?					
05	¿Cómo califica los planes o programas preventivos de la Subgerencia de seguridad ciudadana?					
	<b>DIMENSIÓN II: Plan distrital de Seguridad Ciudadana</b>					
06	¿Cómo evalúa planes preventivos en la seguridad ciudadana contenidos en el plan de seguridad ciudadana?					

07	¿Cómo califica el plan de Seguridad ciudadana en el distrito de San Luis?					
08	¿Cree Ud. que el plan distrital de seguridad ciudadana fue realizado con un diagnóstico actualizado en el distrito?					
09	¿Cómo evalúa el trabajo de los serenos municipales en el distrito de San Luis?					
10	¿Cómo califica las estrategias de seguridad ciudadana, contenidos en el plan de seguridad ciudadana de la MDSL?					

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
<b>ÍTEMS</b>		<b>ESCALA</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>DIMENSIÓN I: Calidad de Servicio</b>						
11	¿Cómo considera la respuesta de los serenos municipales, en cuanto los llamados de los incidentes delincuenciales?					
12	¿Cómo califica la participación de la municipalidad en cuanto la seguridad ciudadana?					
13	¿Cómo califica la calidad de seguridad en su distrito?					
14	¿Cómo considera las estrategias utilizadas para hacer frente la inseguridad ciudadana, por su municipalidad, según sus resultados?					
15	¿Cómo evalúa la atención del llamado por teléfono del serenazgo?					
<b>DIMENSIÓN II: Liderazgo</b>						
16	¿Cómo califica el liderazgo de parte del funcionario municipal y de las autoridades del distrito de San Luis?					
17	¿Cómo evalúa las acciones sujetas a liderazgo dentro de las metas de la Seguridad, en el distrito de San Luis?					
18	¿ Como califica el liderazgo preventivo de la Municipalidad de San Luis.					
19	¿Como califica el liderazgo municipal relacionado con el plan de seguridad de su distrito mejoraría?					
20	¿Cómo evalúa el liderazgo de las autoridades en las juntas vecinales en el distrito?					

### Anexo 3

### Consentimiento Informado

Yo, Víctor Elvis Arancibia Gamarra, identificado con DNI N°80430083, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "Seguridad Ciudadana y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad distrital de San Luis-Lima, 2023". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

#### Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es determinar la relación entre la Seguridad Ciudadana y Satisfacción del Usuario en el distrito de San Luis, con sus variables y dimensiones. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los Procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente fuera de la entidad local y dentro del distrito, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole.

#### Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)

Arancibia Gamarra, Víctor Elvis

Email: varancibia2018@gmail.com

y docente Asesor Mg. Serna Calderón, Luis Fernando email: .....

#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Nro. DNI: .....

Lugar, 21 junio del 2023.

**Nota:** Obligatorio a partir de los 18 años.

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

#### **Anexo 4.-VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA INVESTIGACIÓN**

Nombre del instrumento: Encuesta a través de un cuestionario.

Objetivo: Determinar cómo se relaciona la Seguridad Ciudadana con la Satisfacción del Usuario en la MDSL 2023.

Dirigido a: Las personas mayores de 18 años del distrito de San Luis.

Evaluadores: Conforme los lineamientos y requerimientos de la Universidad Cesar Vallejo, presento el juicio y certificado de Validez del Juicio de expertos, dentro de los cuales están 3 Magister, relacionados al tema de Investigación, por ello pasare a explicar lo siguiente como fundamento:

1.-Magister en Administración y Ciencias Policiales con mención en Criminalística, el cual es Sr Miguel Barreto Rivera, también es bachiller de Derecho y Licenciado en Administración y Ciencias Policiales, por ello conoce el tema de Seguridad Ciudadana y por ese argumento puede validar el certificado de validez del instrumento de cuestionario.

2.-Magister de Gestión Pública, la cual es la Abogada Marina Adalguisa Reyes Mishari, también es Magister en Derecho Constitucional y Derechos Humanos, la presente Magister cumple con los requisitos, para poder validar el certificado de validez del instrumento de cuestionario, donde está contenido mis variables y dimensiones del presente trabajo de investigación.

3.-Magister de Gestión Pública, la Abogada Sara María Quiroz Garrido de Pérez, es especialista en gestión pública, porque actualmente es docente en Maestría de Gestión Pública, por ello también puede validar el certificado de validez que mide el contenido del instrumento, que mide las variables y sus dimensiones.

Juicio de Expertos	Validador	Aplicabilidad
Mg. Sara María Quiroz Garrido de Pérez	Docente en Gestión Pública	Aplicable
Mg. Marina Reyes Mishari	Mg en Gestión Pública	Aplicable
Mg. Miguel Barreto Rivera	Mg. Ciencias Policiales Mención Criminalística	Aplicable

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSION I: Subgerencia de Seguridad Ciudadana</b>							
1	¿Cómo califica la seguridad ciudadana en su distrito?	X		X		X		
2	¿Cómo evalúa la respuesta del llamado de serenazgo, es rápido al frente una emergencia?	X		X		X		
3	¿Cómo considera las coordinaciones de la Subgerencia de seguridad ciudadana con la Policía nacional del Perú?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa los patrullajes realizados por la subgerencia de seguridad ciudadana?							
5	¿Cómo califica los planes o programas preventivos de la Subgerencia de seguridad ciudadana?							
	<b>DIMENSION II: Plan distrital de Seguridad Ciudadana</b>							
6	¿Cómo evalúa planes preventivos en la seguridad ciudadana contenidos en el plan de seguridad ciudadana?	X		X		X		
7	¿Cómo califica el plan de Seguridad ciudadana en el distrito de San Luis?	X		X		X		
8	¿Cree Ud. que el plan distrital de seguridad ciudadana fue realizado con un diagnóstico actualizado en el distrito?							
9	¿Cómo evalúa el trabajo de los serenos municipales en el distrito de San Luis?							
10	¿Cómo califica las estrategias de seguridad ciudadana, contenidos en el plan de seguridad ciudadana de la MDSL?							

<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, escueto, exacto y directo

Miguel Barreto Rivera

Especialidad Mag. en Educación Superior

Firma del Experto Validador

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

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN I: Calidad de Servicio</b>							
11	¿Cómo considera la respuesta de los serenos municipales, en cuanto los llamados de los incidentes delincuenciales?	x		x		x		
12	¿Cómo califica la participación de la municipalidad en cuanto la seguridad ciudadana?	x		x		x		
13	¿Cómo califica la calidad de seguridad en su distrito?	x		x		x		
14	¿Cómo considera las estrategias utilizadas para hacer frente la inseguridad ciudadana, por su municipalidad, según sus resultados?	x		x		x		
15	¿Cómo evalúa la atención del llamado por teléfono del serenazgo?							
	<b>DIMENSIÓN II: Liderazgo</b>							
16	¿Cómo califica el liderazgo de parte del funcionario municipal y de las autoridades del distrito de San Luis?	x		x		x		
17	¿Cómo evalúa las acciones sujetas a liderazgo dentro de las metas de la Seguridad, en el distrito de San Luis?	x		x		x		
18	¿Cómo califica el liderazgo preventivo de la Municipalidad de San Luis.							
19	¿Cómo califica el liderazgo municipal relacionado con el plan de seguridad de su distrito mejoraría?							
20	¿Cómo evalúa el liderazgo de las autoridades en las juntas vecinales en el distrito?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

✓ Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ x ]  
 Juez validador: Barreto Rivera Miguel DNI: 09314550

No aplicable [ ]  
 Aplicable después de corregir [ ]  
 Especialidad de Magister de Educación Superior  
 validador: MG

<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 al enunciado del ítem, escueto, exacto y directo

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

  
**Miguel Barreto Rivera**  
 Especialidad Mag. An. Educación Superior  
 Firma del Experto Validador

## CARTA DE PRESENTACION

Señor: Mg. Marina Adalguisa Reyes Mishari.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo III- 2023, sección- I, Semestre 202301, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS, LIMA 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la presente investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
Víctor Elvis Arancibia Gamarra  
DNI N°80430083

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSION I: Subgerencia de Seguridad Ciudadana</b>							
1	¿Cómo califica la seguridad ciudadana en su distrito?	X		X		X		
2	¿Cómo evalúa la respuesta del llamado de sereno, es rápido al frente una emergencia?	X		X		X		
3	¿Cómo considera las coordinaciones de la Subgerencia de seguridad ciudadana con la Policía nacional del Perú?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa los patrullajes realizados por la subgerencia de seguridad ciudadana?							
5	¿Cómo califica los planes o programas preventivos de la Subgerencia de seguridad ciudadana?							
	<b>DIMENSION II: Plan distrital de Seguridad Ciudadana</b>							
6	¿Cómo evalúa planes preventivos en la seguridad ciudadana contenidos en el plan de seguridad ciudadana?	X		X		X		
7	¿Cómo califica el plan de Seguridad ciudadana en el distrito de San Luis?	X		X		X		
8	¿Cree Ud. que el plan distrital de seguridad ciudadana fue realizado con un diagnóstico actualizado en el distrito?							
9	¿Cómo evalúa el trabajo de los serenos municipales en el distrito de San Luis?							
10	¿Cómo califica las estrategias de seguridad ciudadana, contenidos en el plan de seguridad ciudadana de la MDSL?							

<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, esconiso, exacto y directo

  
 Marina Reyes Mishari

Especialidad Mag. Gestion Pública

Firma del Experto Validador

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	<b>DIMENSIÓN I: Calidad de Servicio</b> ¿Cómo considera la respuesta de los serenos municipales, en cuanto los llamados de los incidentes delincuenciales?	x		x		x		
12	¿Cómo califica la participación de la municipalidad en cuanto la seguridad ciudadana?	x		x		x		
13	¿Cómo califica la calidad de seguridad en su distrito?	x		x		x		
14	¿Cómo considera las estrategias utilizadas para hacer frente a la inseguridad ciudadana, por su municipalidad, según sus resultados?	x		x		x		
15	¿Cómo evalúa la atención del llamado por teléfono del serenazgo?							
	<b>DIMENSIÓN II: Liderazgo</b>							
16	¿Cómo califica el liderazgo de parte del funcionario municipal y de las autoridades del distrito de San Luis?	x		x		x		
17	¿Cómo evalúa las acciones sujetas a liderazgo dentro de las metas de la Seguridad, en el distrito de San Luis?	x		x		x		
18	¿Cómo califica el liderazgo preventivo de la Municipalidad de San Luis.							
19	¿Cómo califica el liderazgo municipal relacionado con el plan de seguridad de su distrito mejoraría?							
20	¿Cómo evalúa el liderazgo de las autoridades en las Juntas vecinales en el distrito?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] No aplicable [ ] Apellidos y nombres del juez validador: **Reyes Mishari Marina** DNI: 08831213 Especialidad de Magister de Gestión Pública validador: **IMGP**

<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, economista, estado y efecto

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

  
**Marina Reyes Mishari**

**Especialidad Mag. Gestión Pública**  
**Firma del Experto Validador**

## CARTA DE PRESENTACION

Señor: Mg. Sara María Quiroz Garrido de Pérez.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo III- 2023, sección- I, Semestre 202301, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS, LIMA 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la presente investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
Víctor Elvis Arancibia Gamarra  
DNI N°80430083

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION I: Subgerencia de Seguridad Ciudadana</b>							
1	¿Cómo califica la seguridad ciudadana en su distrito?	X		X		X		
2	¿Cómo evalúa la respuesta del llamado de serenazgo, es rápido al frente una emergencia?	X		X		X		
3	¿Cómo considera las coordinaciones de la Subgerencia de seguridad ciudadana con la Policía nacional del Perú?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa los patrullajes realizados por la subgerencia de seguridad ciudadana?							
5	¿Cómo califica los planes o programas preventivos de la Subgerencia de seguridad ciudadana?							
	<b>DIMENSION II: Plan distrital de Seguridad Ciudadana</b>							
6	¿Cómo evalúa planes preventivos en la seguridad ciudadana contenidos en el plan de seguridad ciudadana?	X		X		X		
7	¿Cómo califica el plan de Seguridad ciudadana en el distrito de San Luis?	X		X		X		
8	¿Cree Ud. que el plan distrital de seguridad ciudadana fue realizado con un diagnóstico actualizado en el distrito?							
9	¿Cómo evalúa el trabajo de los serenos municipales en el distrito de San Luis?							
10	¿Cómo califica las estrategias de seguridad ciudadana, contenidos en el plan de seguridad ciudadana de la MDSL?							

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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

  
 Mag. Mag. San H. Carlos García de Vera  
 Exp. C.A.L. N° 000077

Firma del Experto validador  
 Especialidad Mag. Gestión Pública

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN I: Calidad de Servicio</b>								
11	¿Cómo considera la respuesta de los serenos municipales, en cuanto los llamados de los incidentes delincuenciales?	X		X		X		
12	¿Cómo califica la participación de la municipalidad en cuanto la seguridad ciudadana?	X		X		X		
13	¿Cómo califica la calidad de seguridad en su distrito?	X		X		X		
14	¿Cómo considera las estrategias utilizadas para hacer frente la inseguridad ciudadana, por su municipalidad, según sus resultados?	X		X		X	No	
15	¿Cómo evalúa la atención del llamado por teléfono del serenazgo?							
<b>DIMENSIÓN II: Liderazgo</b>								
16	¿Cómo califica el liderazgo de parte del funcionario municipal y de las autoridades del distrito de San Luis?	X		X		X		
17	¿Cómo evalúa las acciones sujetas a liderazgo dentro de las metas de la Seguridad, en el distrito de San Luis?	X		X		X		
18	¿Cómo califica el liderazgo preventivo de la Municipalidad de San Luis.							
19	¿Cómo califica el liderazgo municipal relacionado con el plan de seguridad de su distrito mejoraría?							
20	¿Cómo evalúa el liderazgo de las autoridades en las juntas vecinales en el distrito?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA**

✓ **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      No aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]      Apellidos y nombres del juez validador: **Quiroz Garrido de Pérez Sara María** DNI: 40178531      Especialidad de Magister de Gestión Pública      validador: **MGP**

<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

  
**Quiroz Garrido de Pérez Sara María**  
 Mag. C.A.L. P. G. M. P.

**La muestra.**-Que es necesario tener presente la cantidad poblacional en el distrito de San Luis, llega a 58,461 habitantes según la “memoria anual 2020 de la MDSL”, en la cual se realizó la muestra por conveniencia, de una parte, de la población del distrito mediante la población censal, que corresponde a 160 personas, por ello se desarrolló la encuesta de modo presencial., En ese sentido Otzen y Manterola (2017) define la muestra por conveniencia, es la que permite seleccionar a las personas accesibles que acepten ser incluidos, por ello considere muy necesario que firmen el consentimiento informado.

Criterio de Inclusión: Se ha considerado solo las personas que residen en el distrito y mayores de edad.

Criterio de Exclusión: No se consideró a menores de edad y las que no habitan en el distrito.

### La validez

Fue realizada por el juicio de tres expertos externos, con el grado de Magister, a quienes se les entregó la matriz de validación y ellos certificaron la validez del contenido del instrumento del cuestionario.

Juicio de Expertos	Validador	Aplicabilidad
Mg. Sara María Quiroz Garrido de Pérez	Docente en Gestion Publica	Aplicable
Mg. Marina Reyes Mishari	Mg en Gestion Publica	Aplicable
Mg. Miguel Barreto Rivera	Mg. Ciencias Policiales Mención Criminalística	Aplicable

### La Confiabilidad:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
Seguridad Ciudadana ,987	10
Satisfacción del Usuario ,983	10

## GRAFICOS

Figura 1

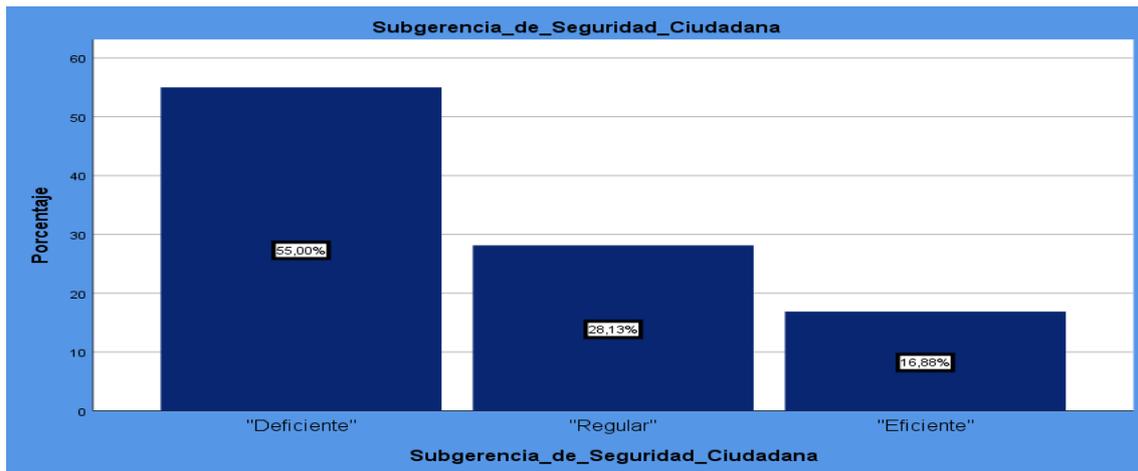


Figura 2

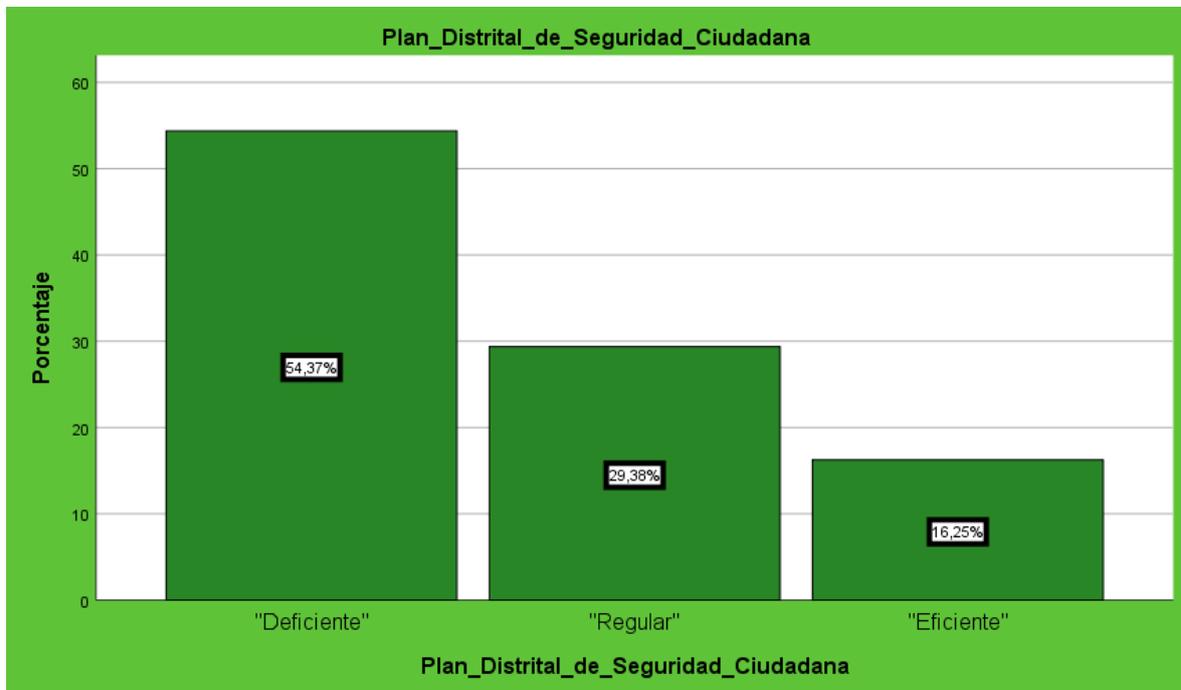


Figura 3

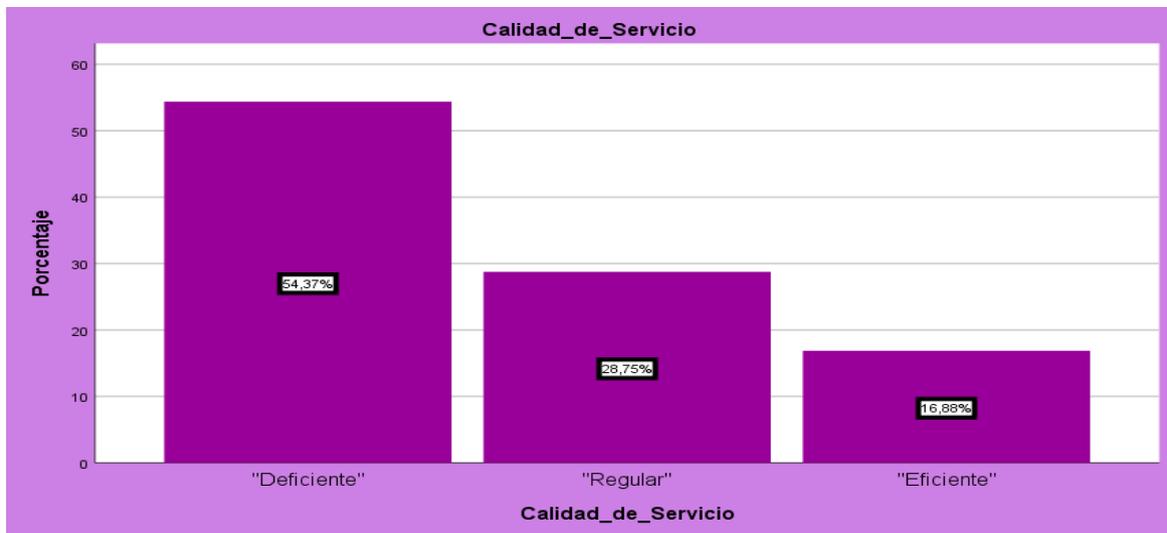
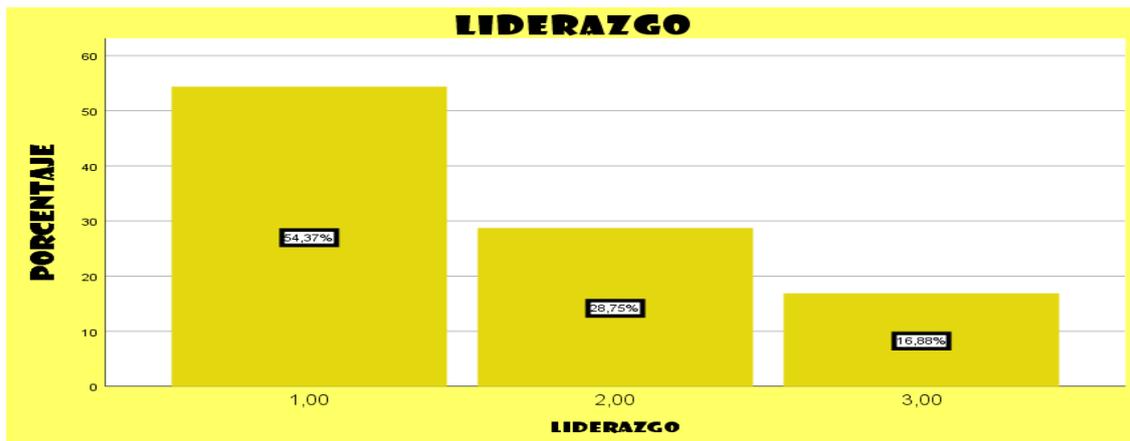


Figura 4



Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	160	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	160	100,0

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

## Prueba de normalidad

Tabla 8

### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Seguridad	160	100,0%	0	0,0%	160	100,0%
Satisfacción	160	100,0%	0	0,0%	160	100,0%

Tabla 9

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad	,177	160	,000	,901	160	,000
Satisfacción	,217	160	,000	,891	160	,000



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131378115
Municipalidad distrital de San Luis-Lima.	
Nombre del Titular o Representante legal: ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS.	
Nombres y Apellidos RICARDO ROBERT PEREZ CASTRO	DNI: DNI N°08419544

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Seguridad Ciudadana y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad distrital de San Luis 2023.	
Nombre del Programa Académico: Post Grado-Maestría de Gestion Publica de la Universidad Cesar Vallejo.	
Autor: Nombres y Apellidos Arancibia Gamarra Víctor Elvis	DNI: 80430083

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS  
  
Firma: Leonidas Gustavo Carrasco Lastarria  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.









E135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
E136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E137	2	2	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	43
E138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E144	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
E145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E147	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	53
E148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E151	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
E152	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	51
E153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E155	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
E156	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	46
E157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	43
E159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
<b>VARIANTE</b>	0,91 2	0,934	0,93 7	0,924	0,924	0,93 6	0,9 1	0,949	0,92 5	0,89 8	0,911	0,88 7	0,92 4	0,91 2	0,94 8	0,92 2	0,92 2	0,911	0,92 3	0,93 6	
<b>SUMATORI A DE VARIANTES</b>	18,44230469																				
<b>VARIANZA DE LAS</b>	352,4843359																				

**SUMAS DE  
LOS ITEMS**

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

**0,997556926**

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

0,997556  
9

Número de ítems de instrumento

20

Sumatoria de la varianza de los items

8,442305

Varianza total del instrumento

352,4843  
4

## TABLA DE BAREMOS

ENCUESTADOS	SEGURIDAD CIUDADANA										SATISFACCION DEL USUARIO										TOTAL						
	DIMENSION I					DIMENSION II					DIMENSION I					DIMENSION II											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		V1	D1	D2	V2	D1	D2
E1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	10	10	20	10	10	40
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	10	10	20	10	10	40
E4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	10	10	20	10	10	40
E5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	5	5	10	5	5	20
E9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	10	10	20	10	10	40
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	15	15	30	15	15	60
E11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	15	15	30	15	15	60
E12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	20	20	40	20	20	80
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	20	20	40	20	20	80
E14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	15	15	30	15	15	60
E15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	15	15	30	15	15	60
E16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	15	15	30	15	15	60
E17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	10	10	20	10	10	40
E18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	10	10	20	10	10	40
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60

E22	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	70	18	17	35	16	19	70
E23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E25	1	1	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	27	6	9	12	7	5	27
E26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40

E49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40

E77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40	
E78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E83	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	29	9	7	13	6	7	29
E84	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	28	9	6	13	7	6	28
E85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E87	3	1	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	3	3	36	8	10	18	9	9	36
E88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E104	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	69	19	16	34	19	15	69

E105	2	1	4	4	4	4	4	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	4	53	15	16	22	8	14	53
E106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E108	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	53	16	15	31	15	16	62
E109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E110	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	49	11	13	25	15	10	49
E111	3	3	4	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	16	14	30	15	15	60
E112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	5	10	5	5	20
E113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E121	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E122	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E125	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E128	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E131	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E132	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40

E133	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40	
E134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E137	2	2	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	25	10	15	18	10	8	43
E138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E144	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E147	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	28	15	13	25	12	13	53
E148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E151	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E152	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	22	11	11	29	17	12	51
E153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80
E155	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	10	10	20	10	10	40
E156	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23	13	10	23	13	10	46
E157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	20	10	10	23	11	12	43
E159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	15	15	30	15	15	60
E160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	20	20	40	20	20	80

**MEDICION****ESCALA Y VALORES**

Muy Malo (1)  
Malo (2)  
Regular (3)  
Bueno (4)  
Muy Bueno (5)

**DIMENSION**

01: SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA (5 Items)  
02: PLAN DISTRITAL DE SEGURIDAD CIUDADANA (5 Items)  
03 :CALIDAD DE SERVICIO (5 Items)  
04 : LIDERAZGO (5 Items)

**TOTAL 20 ITEMS**

<b>NIVELES Y RANGOS</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente</b>
<b>Seguridad Ciudadana</b>	[ 20 - 46 ]	[ 47 - 73 ]	[ 74- 80 ]
<b>Subgerencia de Seguridad Ciudadana</b>	[ 5 - 11 ]	[12 - 18]	[ 19- 25]
<b>Plan Distrital de Seguridad Ciudadana</b>	[ 5 - 11 ]	[12 - 18]	[ 19- 25]
<b>Satisfaccion del Usuario</b>	[ 5 - 11 ]	[12 - 18]	[ 19- 25]
<b>Calidad de Servicio</b>	[ 5 - 11 ]	[12 - 18]	[ 19- 25]
<b>Liderazgo</b>	[ 5 - 11 ]	[12 - 18]	[ 19- 25]

<b>VMAX</b>	100	25
<b>VMIN</b>	20	5
<b>RANGO</b>	80	20
<b>AMPLITUD</b>	26,66667	6,6666667