



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una  
municipalidad distrital, Lambayeque

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

**AUTORA:**

Herrera Vasquez, Tania Julisa ([orcid.org/0009-0009-3728-0783](https://orcid.org/0009-0009-3728-0783))

**ASESORES:**

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan ([orcid.org/0000-0002-2275-7106](https://orcid.org/0000-0002-2275-7106))

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel ([orcid.org/0000-0001-9568-2443](https://orcid.org/0000-0001-9568-2443))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

**Tania Julisa**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, dar gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a ellos por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser, gracias a mi familia a por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis, gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes y a su amor, a su inmensa bondad y apoyo lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

**Tania Julisa**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3. Población.....	15
3.4. Muestra y muestreo.....	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.6. Procedimientos.....	17
3.7. Método de análisis de datos.....	17
3.8. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30



REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de la variable seguridad ciudadana .....	18
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano...	19
Tabla 3. Correlación de dimensiones .....	21
Tabla 4. Correlación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano .....	22

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño Correlacional .....	14
--------------------------------------	----

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo analizar la relación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque. Para lo cual fue necesario aplicar una metodología del tipo básico, con un diseño correlacional, transversal y no experimental. Además, se aplicó un cuestionario destinado a 384 ciudadanos, este cuestionario fue validado por el juicio de tres expertos y verificado su confiabilidad con el estadístico de alfa de Crombach. Los principales resultados indicaron que existe correlación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano con una  $\text{sig.} = 0.812$ , lo cual refleja una correlación intensa y positiva. Esto significa que a medida que se mejora la seguridad ciudadana, es decir, la capacidad de garantizar un entorno seguro para los ciudadanos, también se experimenta una notable mejora en la satisfacción del ciudadano. Las conclusiones muestran la importancia de adoptar estrategias y políticas que promuevan la seguridad ciudadana en las municipalidades distritales, ya que esto puede tener un impacto positivo y significativo en la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos.

**Palabras clave:** Seguridad ciudadana, satisfacción del ciudadano, gestión pública.

## ABSTRACT

The objective of this thesis is to analyze the relationship between citizen security and citizen satisfaction in a district municipality, Lambayeque. For which it was necessary to apply a basic methodology, with a correlational, cross-sectional and non-experimental design. In addition, a questionnaire was applied to 384 citizens; this questionnaire was validated by the judgment of three experts and its reliability was verified with the Crombach's alpha statistic. The main results indicated that there is a correlation between citizen security and citizen satisfaction with a  $\text{sig.} = 0.812$ , which reflects an intense and positive correlation. This means that as citizen security, i.e., the ability to ensure a safe environment for citizens, is improved, there is also a marked improvement in citizen satisfaction. The conclusions show the importance of adopting strategies and policies that promote citizen security in district municipalities, as this can have a positive and significant impact on citizen satisfaction and well-being.

**Keywords:** Citizen safety, citizen satisfaction, public management.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El incremento de la delincuencia, la ineficiente seguridad y las constantes transgresiones a la propiedad privada, han hecho que la seguridad ciudadana se encuentre afectada en muchos países del mundo (Panahi & Hosseini, 2022). La falta de estrategias por parte de los responsables de combatir estos flagelos ha hecho que los servicios públicos se resientan en términos de satisfacción ciudadana (Engdaw, 2020).

En el ámbito internacional, en muchas localidades como en Hong Kong, la ineficiente seguridad ciudadana se debe a la falta de un diseño que brinde un servicio eficaz; esto indica que sus habitantes no pueden tener una comunicación asertiva de manera inmediata y de manera virtual (Chan et al., 2021). Del mismo modo, en Dubai, el desacuerdo ciudadano hacia los servicios públicos en seguridad ciudadana se debe a la falta de sistemas que suministren características que influyan en la identificación y control de los infractores y contribuyan en la escasa percepción poblacional (Abu Salim et al., 2020). En Israel, en cuanto a seguridad ciudadana, el agrado de los ciudadanos con el gobierno es bajo, lo que crea suspicacia y un desempeño ineficiente de las instituciones públicas (Beeri et al., 2019).

Una investigación realizada en la India, llegó a concluir que el desarrollo e integración de las tecnologías en información de las comunicaciones hace vulnerable la seguridad de las personas; es por ello que crece el descontento de la ciudadanía en cuanto a la falta de estructura y sostenibilidad del desarrollo urbano (Haque et al., 2022). Asimismo, la falta de planes de seguridad habitante en los servicios en Dubái genera desconfianza en los habitantes en el momento de hacer negocios (Alketbi et al., 2018).

El Perú no es ajeno a estos problemas de seguridad ciudadana; en gran proporción, es el principal problema que afecta a la sociedad, debido al ineficiente plan de seguridad y desconocimiento de los estamentos legales (Yarlequé et al., 2023); así como, el incremento de los delitos criminales con desmedida violencia ha afectado la seguridad ciudadana (Cunya et al., 2022). En tal sentido, la deficiencia de elementos para combatir la inseguridad

ciudadana en los últimos años en Perú se ha aumentado enormemente tras el periodo post pandemia y el acrecentamiento de migrantes de ciudadanos extranjeros (Cauti & Fajardo, 2021).

En Lima, el nivel de la satisfacción que percibe el ciudadano se debe a la falta de información que posee las entidades gubernamentales sobre las necesidades y falta de servicio de apoyo (Cobo et al., 2023). El rápido crecimiento de las ciudades urbanas en Lima ha generado una ineficiencia en proporcionar los servicios públicos como vivienda, transporte y seguridad afectando el nivel de satisfacción de los ciudadanos (Cavero et al., 2022).

Por otro lado, la realidad problemática de una municipalidad de Lambayeque es la entidad pública encargada de contribuir en los servicios de seguridad de los ciudadanos; tiene como misión ser una entidad pública que brinde un adecuado servicio público como seguridad, educación y salud. El problema que mantiene dicha entidad es que presenta dificultades en cuanto a seguridad ciudadana debido a la desconfianza en la fuerza policial y de seguridad; del mismo modo, la ciudadanía no se encuentra preparados para afrontar una situación de delito o escenarios de peligro; la prestación de resguardo que brinda dicha municipalidad es insuficiente para hacer frente a estos desafíos.

El problema fue ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque, en el año 2023?; y los problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la integralidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque, en el año 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la multisectorialidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque?, ¿Cuál es la relación que existe entre la rigurosidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque?, ¿Cuál es la relación que existe entre la sostenibilidad y escalabilidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque?

El presente trabajo de investigación se justifica desde los siguientes puntos: el punto social, es el interés que tiene los ciudadanos y las autoridades locales, que son los principales beneficiarios y responsables de la seguridad ciudadana

y la satisfacción del ciudadano, dicho esto contribuye al estudio en la mejora de las variantes; desde el punto metodológico, se justifica por la necesidad de aplicar herramientas y técnicas adecuadas para calcular y mejorar el trabajo de la satisfacción del ciudadano, así como para identificar los componentes en los intervienen en la percepción y el comportamiento ante la seguridad ciudadana; en función al punto teórico se da por el aporte del marco conceptual y debate académico sobre la seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano ante los servicios públicos a fin de establecer una correspondencia entre las variantes; desde el punto práctico, se da por la utilidad de la ejecución de políticas, programas y proyectos que fortalecen la gestión del municipio fijando las metas de seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano.

Por lo que, el objetivo general fue analizar la relación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque, en el año 2023. En ese sentido, se menciona los objetivos específicos identificar la relación que existe entre la integralidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque, evaluar la relación significativa que existe entre la multisectorialidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque, establecer la relación significativa que existe entre la rigurosidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque, determinar la relación significativa que existe entre la sostenibilidad y escalabilidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque.

Finalmente, se formula la hipótesis general existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque. Asimismo, las hipótesis específicas fueron que existe relación significativa entre la integralidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque. Existe relación significativa entre la multisectorialidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque. Existe relación significativa entre la rigurosidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque. Existe relación significativa entre la sostenibilidad y escalabilidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

En ese sentido, para el desarrollo del capítulo del marco teórico se consideró el estudio de antecedentes internacional como nacionales que ayuden a la investigación, cabe mencionar que dichos estudios son de artículos científicos indexadas, es decir que fueron probados, además de que presentaron la misma situación problemática en relación a sus variables de seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano, por otro lado, también se detalló teorías relacionadas a las variantes, así como definiciones y las dimensiones que intervienen en el estudio, dicho esto la información se describe a continuación.

En relación con los antecedentes internacionales, Gómez et al. (2022) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de explorar la conexión entre la satisfacción de los residentes y la confianza en las medidas de prevención de la Covid-19, considerado un requisito previo para evaluar la satisfacción respecto al impacto de las medidas de calidad de los servicios proporcionados. Utilizaron el método de correlación, un enfoque cuantitativo y un diseño experimental transversal. La muestra comprendió a 282 participantes, y la herramienta de recolección de datos fue una encuesta mediante cuestionario.

Los resultados confirmaron que la relación causal propuesta por la hipótesis entre calidad y satisfacción del ciudadano, estableciéndose una relación moderada-débil entre las variables consideradas ( $\beta = 0,368$ ;  $p < 0,001$ ); así como el valor percibido y la satisfacción de 0,317 a través de la correlación de Pearson. Se concluyó que la falta de una satisfacción por parte del ciudadano se debe a la deficiencia de los servicios y la baja atención por parte de las autoridades para mejorar los servicios públicos, cabe mencionar que este fenómeno se debe a la falta del interés de las entidades para gestionar y controlar los servicios que ayuden a la satisfacción de la ciudad, asimismo que existe relación entre las variantes mediante el coeficiente de Pearson.

Alkrajji (2020) tuvo como objetivo desarrollar un modelo que ayude a la satisfacción ciudadana de los servicios. Metodológicamente se adoptó un diseño descriptivo correlacional, no experimental, dando como muestra unas



780 personas, el instrumento sería una encuesta por cuestionario. Los resultados nos muestran un 3,5% de la población mencionan que el nivel de satisfacción que reciben por los servicios de educación en la ciudad es promedio, además que la correlación se empleó fue Pearson dando como relación causal entre satisfacción ciudadana y los servicios de la entidad pública 0,507. Se concluyó que las entidades no cumplen con brindar un buen servicio público, esto se debe a la falta de información, orientación del modelo de satisfacción y confianza por los ciudadanos generando problemas en la utilización de la tecnología; los hallazgos muestran que la satisfacción y los servicios es el aspecto más importante en relación con el aumento de la facilidad de uso por parte de los ciudadanos y la utilidad de los servicios obligatorios de gobierno electrónico, por lo que se explicó que el 49,5% ciudadanos están conforme con los servicios, cabe mencionar que existe una relación entre las variantes a través del coeficiente Pearson.

Ameen et al. (2020) investigaron la relación entre calidad de servicios, satisfacción ciudadana y desempeño gubernamental. Con un método descriptivo de correlación, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la muestra fue de 145 personas con cuestionarios como instrumento. Los resultados mostraron una satisfacción promedio de 0.647, con coeficientes de Pearson de 0.573 entre calidad y satisfacción, y de 0.435 entre satisfacción y rendimiento. Concluyeron que las organizaciones gubernamentales de los EAU lideran en rendimiento, esforzándose por mejorar los servicios mediante tecnología y destacando relaciones entre las variables.

Bernhard et al. (2018) el objetivo fue investigar si existe una relación entre el grado de gobierno electrónico en los municipios suecos y la satisfacción percibida entre los ciudadanos en general. La metodología fue de tipo descriptiva-correlacional, diseño no experimental, la muestra fue de 100 personas entre 16 a 64 años, para lo cual se empleó un cuestionario. Mostrando como resultado que la población de los tres municipios opinó que no existe una adecuada satisfacción de los servicios en rural 41%, intermedia 49% y 10% urbana, asimismo la correlación fue de tipo Pearson entre las variables de 0,464 y 0,869. Se concluyó que existe relación entre las variantes de grado

de digitalización y satisfacción percibida por los ciudadanos, asimismo el grado de digitalización está relacionado con los tres elementos estudiados de la satisfacción ciudadana como el vivir en el municipio, desempeño de las actividades gubernamentales.

Bravo et al. (2018) analizaron la adopción de la tecnología para la seguridad ciudadana. Con un enfoque cuantitativo-correlacional y una muestra de 220 personas mediante encuestas, encontraron una satisfacción del 0.78 con la tecnología de reconocimiento facial y una insatisfacción del 0.63 con el procesamiento de transacciones. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0.50, respaldando una correlación positiva entre seguridad y uso de tecnología. Concluyeron que hay una relación positiva entre la seguridad y la tecnología, y que el 50% de las personas se sienten menos seguras debido al aumento de la población, la falta de normas sociales, la carencia tecnológica y la carencia de responsabilidad por parte de las autoridades y la fuerza policial.

También se consideró los antecedentes a nivel nacionales como a Bendezú et al. (2022) buscaron establecer la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. Utilizando un método básico, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño transversal, encuestaron a 250 personas. Los resultados, basados en el coeficiente de Rho de Spearman, revelaron una relación de 0.0639 entre las variables. Según la estadística descriptiva, el 63.16% de los encuestados expresaron un nivel medio de satisfacción. La conclusión destacó la necesidad de mejorar la atención para elevar la satisfacción con los servicios públicos proporcionados por las autoridades.

Mamani Quispe et al. (2022) El objetivo es establecer una relación entre la calidad de los bienes y la satisfacción de las personas con la ciudad. Metodológicamente es un método correlacional, cuantitativo, diseño transversal no experimental, y la muestra es de 368 personas, por lo que se desarrolló una herramienta de cuestionario. Mostrando que el 62% de las personas están insatisfechos con el servicio de educación, cabe mencionar que la correlación es de 0,187 entre las variantes, este hallazgo se obtuvo mediante el coeficiente Rho de Spearman. Se llegó a la conclusión donde los ciudadanos

poseen un nivel bajo de satisfacción ante el servicio de educación, esto se debe a la ausencia de normas legales, así como la falta de personal capacitado que apoyen a optimizar dicha calidad de vida de las personas para mejorar y brindar una mejor satisfacción de estos, además que si existe una relación entre las variables.

Ochochoque (2022) investigó la relación entre el presupuesto vecinal y la satisfacción de los residentes en un municipio. Con un método descriptivo-correlacional y diseño no experimental-corte transversal, encuestó a 82 personas mediante Los resultados describieron que existe una correlación de 0,641 entre las variantes de gestión y satisfacción, así como el 64,1% opinaron que no existe una adecuada satisfacción en la gestión; en cuanto a la relación se empleó el estadístico rho de Spearman con respecto a la participación ciudadana y satisfacción 0,680 y el 68,7% opinaron que no hay un control del presupuesto y satisfacción. Se concluyó que existe una correlación entre las variantes de 0,641, por lo que es óptimo la utilización del método de Rho Spearman, además que existe una deficiencia en el porcentaje de satisfacción de los ciudadanos por parte del municipio al momento de prestar sus servicios.

Chavez & Ale (2022) el objetivo fue buscar la relación mediante las reuniones de los ciudadanos y la seguridad ciudadana. Metodológicamente es de tipo aplicada, alcance descriptivo-correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo; así como la muestra fue de 120 habitantes, se ejecutó como instrumento un cuestionario. Mostrando como resultado que un nivel de seguridad ciudadana fue de 78,3% bajo, además del nivel de servicio público de 86,7%; en ese sentido, la correlación Rho de Spearman entre el nivel de satisfacción y reuniones vecinales fueron de 1,000 alta, en cuanto a la seguridad se obtuvo que las personas opinaron que existe una baja de 86,7%. Se concluyó la relación de las variantes mediante la utilización del coeficiente antes mencionado, por otro lado, se mostró que las personas no muestran una conformidad con el servicio de seguridad y satisfacción.

Fuentes (2021) Tuvo como objetivo medir el nivel de la seguridad de la población y el servicio a brindar a las personas en las localidades. El método que se utilizó fue descriptivo-correlacional, no experimental a 700 personas

mediante el cuestionario. En cuanto a los hallazgos muestran que la sensación de seguridad policial para los residentes de la ciudad del Cusco es de 45.68%, y para la ciudad de Juliaca - 9.23%, además, la sensación de seguridad policial para los residentes de la ciudad del Cusco es de 35.91%, mientras que la percepción de seguridad de los ciudadanos en la ciudad de Juliaca es del 35.91%. 35,91%. 1,92%, que es superior; Por tanto, la correlación basada en rho utilizando el método de Spearman es 0,491. Se concluye que el coeficiente empleado fue Rh Spearman entre las variedades de seguridad y calidad, además que el nivel de seguridad de la población es menor debido al acrecentamiento de la delincuencia y la dejadez de los servicios.

La teoría que se empleó para la primera variante fue la teoría ecológica basada en la escasez de los elementos educativos, reformas y técnicas de exploración, así como la inexactitud de una ocupación y disposición o coordinación. Además de la falta de servicios públicos, los hogares aumentan la delincuencia en las ciudades y se dice que las prácticas de prevención del delito disminuyen cuando las personas son conscientes de la delincuencia debido a la falta de protección y seguridad o de supervisión policial. (México Unido contra la delincuencia (MUCD), 2018). Según García & Devia (2018) menciona que dicha teoría se basa en medir el incremento de los crímenes, así como la reducción de los ejercicios que buscan solucionar, advertir e inspeccionar los crímenes con respecto a la intimidación en las secciones poblacionales.

Asimismo, se consideró el modelo de Galtung según García & Devia (2018) narra que existe tres componentes que estudian el nivel de la violencia, en ese sentido, se da por el delito físico, verbal – mental, además de la utilización de comportamiento impulsivos, cabe mencionar que el crimen se basa por la forma o estructura del contexto con las similitudes que involucran al método social, legal y economía de un país, con el fin de establecer una adecuada satisfacción de las carencias primarias. En cuanto al delito informático se define por la situación de las personas frente al estudio de la cultura o formación educativa que ejecutan las persona a los educandos para así determinar las características empleadas por la ciudadanía como material pedagógico a establecer, explicar y utilizar por las personas en cada situación de vida. En

ese sentido, Galtun (2003) menciona que la relación de la cultura con la similitud que establece las personas en ayuda de la reducción de los delitos de manera física, verbal así como directa e indirectamente ocasiona una serie de dificultades, temores e inseguridad en la vida de las personas al momento de salir de sus casas para dirigirse a sus centros de labores, colegios centros de salud y otros servicios a prestar por la comunidad y autoridades, además de generar una deficiencia en la información e igualdad a la comunidad al no percibir el mismo servicio de seguridad.

Para estudiar el modelo de Mockus cultura ciudadana según Velásquez et al. (2012) se describe a los tres métodos de control como la ley, ética y cultura; para el estudio de los métodos de estimulación se fundamenta en el estudio de la conducta de los participantes mediante dos reglas; frontal y penalización, en cuanto al contexto definitivo corresponde a la introducción. Las personas no regular su conducta ante situación críticas para ello se desarrolló una técnica regulatoria a través de la coordinación de las técnicas. Por otro lado, la distribución legal, moral y pedagógica consta de brindar inspección a las personas mediante la seguridad, en tal sentido, los estados controlan las normas y estatutos que ayudan a la explicación de los beneficios y contextos a estudiar por las autoridades en cada caso a presentarse un delito, cabe mencionar que la sección moral se basa en la explicación de la gente de manera moderada y concreta respetando siempre las opiniones e indagación de los crímenes antes situaciones complicadas con el fin de brindar información y soluciones antes los problemas o dificultades encontradas a un temas en común. En vista de ello, la conducta del sujeto se relaciona con la integridad del habitante, teniendo en cuenta el justo castigo o sanción del delito cometido, y en este sentido, teniendo en cuenta el fin del Estado como el control sobre áreas culturales y componentes sociales. Mockus ahora explica esta teoría antes de refinar la implementación del eje propuesto para describir tres enfoques regulatorios que ayudan a las personas a comprender las reglas y regulaciones de una institución.

En ese sentido, las definiciones de la variable seguridad ciudadana según Chinchilla & Vorndran (2018) incluye al mejorar y combatir el crimen, lo que

toma en cuenta un conjunto de normas y reglas de derecho coexistentes para ayudar a la policía, las autoridades legales y de seguridad a resolver conflictos basados en los sistemas judiciales y penitenciarios.

Por consiguiente, Huamani et al. (2019) y Tamariz et al. (2019) La seguridad ciudadana tiene el compromiso de afectar la calidad de vida de los ciudadanos en el sentido de tener como objetivo proteger la integridad de sus personas y bienes contra amenazas ambientales que socavan la armonía social y buscan soluciones para la convivencia pacífica entre sus miembros. Por otro lado, Focás (2018) establece que las referencias de la seguridad ciudadana se basan en investigaciones sobre lo que experimentan las personas cuando se enfrentan a un aumento de los asesinatos, el uso de armas y la violencia.

Mientras que, para García & Devia (2018) la seguridad ciudadana es un elemento o servicio que se encarga de resguardar la seguridad de las personas de una localidad, población, comunidad, asimismo se fundamenta en la protección de la población mediante la utilización de las leyes, normas y jurisdicción del estado. Por otro lado, Rodríguez & Mozo (2021) describe que la seguridad poblacional corresponde a la explicación de la normas públicas las cuales fueron dirigidas y estructuras por las autoridades para optimizar la seguridad y resguardar la calidad y el bienestar dela población, para ello dichas autoridades constituyeron las leyes con el fin de garantizar y resguardar la seguridad de las personas; cabe mencionar estas normas se dan para proteger y el generar confianza entre la gente, además de que dicha normas legales están dirigidas solucionar los problemas y dificultades relacionados con los crímenes o delitos como robo, violencia, etc. En ese sentido, dicha variante constituye el estudio de diversas políticas, normas y leyes que dispone los estados o gobiernos con el fin de resguardar y proteger la seguridad de las personas, para ello las autoridades policiales realizan el seguimiento y monitoreo de las normas para así brindar una adecuada seguridad y por ende optimizar en los recursos y resultados.

En cuanto, a la primera dimensión es integralidad corresponde al estudio del integrar a las personas con el fin de obtener una mejor igualdad, respeto y consideración de las personas; con el fin de reducir los crímenes y delitos para

así resguarda la protección de la comunidad (Chinchilla & Vorndran, 2018). De igual forma, García & Devia (2018) explica que dicho componente se basa en identificar el respeto y justicia que establecen las autoridades a la comunidad con el fin de proteger y resguardar a estos mediante la utilización de las normas legales.

Por consiguiente, la dimensión multisectorialidad es un concepto relacionado con integridad está relacionado con la gestión multidisciplinaria y multifuncional, lo que permite mencionar la necesaria participación de diversos actores, así como de comunidades e instituciones nacionales y subnacionales, a veces incluso a nivel internacional, en la gestión de la seguridad (Chinchilla & Vorndran, 2018). Para García & Devia (2018) dicha dimensión se basa en relatar un fenómeno multidimensional, correspondiente a la implementación de estrategias que afectan los componentes individual, familiar, social y cultural para disminuir el porcentaje de violencia en la sociedad.

Asimismo, la dimensión que continua es la rigurosidad se considera como un método a implementar por las autoridades para medir la seguridad; en ese sentido, las compañías gubernamentales establecen competencia y resguardo de las personas, cabe mencionar que las entidades ejecutan una serie de medidas y disciplinas orientadas a la protección de las personas, así como la sociedad civil y las cuestiones de acceso de oportunidades de tecnología de investigación y coordinación (TIC) para gestionar el desarrollo (Chinchilla & Vorndran, 2018). De igual forma, García & Devia (2018) explica que la rigurosidad incluye una medida del comportamiento de un individuo en una situación o escenario peligroso, ya sea causado por una reducción de la delincuencia o por el peligro experimentado por el público.

Por otro lado, se explica la dimensión sostenibilidad y la escalabilidad se refieren a pruebas de perfeccionamiento de las políticas públicas en función la capacidad para optimar la calidad de vida de la ciudadanía (Chinchilla & Vorndran, 2018). Asimismo, García & Devia (2018) explica la sostenibilidad y la escalabilidad como medios para ayudar a definir las expectativas de las personas. Para ello hay que tener en cuenta varios criterios. También se considera la implicación ciudadana en temas de seguridad, violencia, denuncia

de delitos, etc. Entre ellos, el cuerpo principal participa en la prevención conjunta con la policía.

Con respecto a la teoría que involucra en la correspondiente variante es la teoría de la satisfacción ciudadana según Jilke (2018) según el índice de satisfacción del gobierno, sus instituciones y servicios, cabe mencionar que el gobierno, además de asumir las responsabilidades funcionales de los actores políticos, también ayuda a mejorar la eficacia de los servicios. En este sentido, la satisfacción del público depende de la calidad de los servicios, la comprensión de la responsabilidad de los empleados o instituciones por el cuidado y entrega de los bienes, y el nivel de conciencia sobre estos bienes.

Para Zhang et al. (2022) menciona el modelo de expectativa- desconfirmación de la satisfacción ciudadana (EDM), el cual se rige en la evaluación de la conducta del usuario, independientemente de si está satisfecho o insatisfecho, es una función que puede hacer referencia tanto a las características de la multitud como al desempeño de la misma. La aprobación positiva percibida es un desempeño mejor que el esperado y conduce a la satisfacción, mientras que la aprobación negativa se basa en un desempeño peor al esperado que conduce a la insatisfacción. Vale la pena mencionar que este modelo crea tres variantes del EDM, en las que se estudian las expectativas mismas, e igualmente indirectamente, donde se mide el desacuerdo, donde se mide la diferencia entre la percepción expresada sobre el desempeño del encuestado y sus expectativas expresadas. , o incluye elementos que miden directamente el grado de desacuerdo de un sujeto con sus expectativas de los servicios y, finalmente, los servicios incluyen una medida de conciencia de la comunidad sobre las percepciones y evaluaciones del gobierno y los servicios.

En cuanto a lo que concierne a la variante satisfacción del ciudadano según Ochoa et al. (2022) Implica medir las expectativas de la comunidad al recibir bienes o servicios. Cabe mencionar que se deben analizar y evaluar los servicios públicos ofrecidos a la población. Para ello, las instituciones y autoridades públicas deberán establecer comunicación e información sobre: la confianza del público y la satisfacción con los servicios.



Asimismo, Alkrajji (2020) menciona que la satisfacción del ciudadano es basada en función de la calidad y el valor percibido de los servicios públicos recibidos o percibidos por el sujeto de parte de las jurisdicciones regionales y locales.

Para Nguyen et al. (2020) la satisfacción de los ciudadanos como proveedores de servicios es la relación de cliente entre la sociedad y la sociedad, la sociedad es el proveedor de servicios y los ciudadanos son los objetos de los servicios. Este fenómeno se da con el fin de salvaguardar las expectativas en población y optimizar la calidad de vida de estas.

Como primera dimensión es la calidad donde se observa en la experiencia de planificación territorial urbana incluye la planificación territorial y la planificación vial de áreas urbanas para optimizar los servicios de las instituciones públicas, en este sentido incluyen servicios de transporte público, estacionamiento, vías y pavimentos; así como la prestación de servicios en el área y la satisfacción general con la experiencia de planificación vial (Ochoa, et al., 2022). Para Wu et al. (2018) y Dehghanpouri et al. (2020) las características percibidas que se relacionan con la satisfacción incluyen medidas de características experienciales que satisfacen las insuficiencias de los residentes.

Por ende, la dimensión la calidad descubierta en la expectativa consta de la calidad de los servicios municipales que las autoridades ofrecen a los pobladores con un único fin de cumplir con sus expectativas y mejora de vida (Ochoa, et al., 2022). De igual forma, Wu et al. (2018) y Dehghanpouri et al. (2020) Explicaron que esta dimensión se basa en medir el bienestar de los ciudadanos mediante la prestación de servicios públicos.

Finalmente, la dimensión de calidad mostrada en gestión medioambiental del beneficiario en las áreas urbanizadas con el fin de regular las leyes y normas legales de las personas (Ochoa, et al., 2022). De igual forma, para Wu et al. (2018) y Dehghanpouri et al. (2020) la gobernanza ambiental se describe como la participación de ciudadanos que se ajustan a un modelo propuesto por las autoridades para optimizar la calidad de vida y, por tanto, los servicios públicos proporcionados por las autoridades.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación:

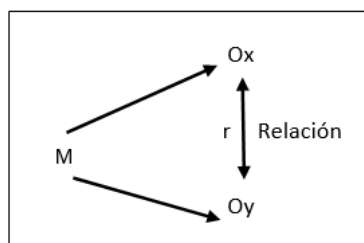
La investigación fue básica busca resolver un problema o mejorar un proceso utilizando objetivos e hipótesis donde se considerará un fenómeno o situación particular. (Quispe, 2019; Carey et al., 2020).

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

La investigación no fue experimental ya que aplico un diseño de encuesta, por lo tanto, la naturaleza de las variables de seguridad y satisfacción de los residentes permanecerá sin cambios, es decir, no se pueden cambiar ni influir. Asimismo, se determinó métodos cuantitativos que permitieron medir las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018; Snyder, 2019). El estudio fue de nivel correlacional se basó en establecer la relación entre las variantes (Álvarez, 2020; Munn et al., 2018).

#### Figura 1

*Diseño Correlacional*



Nota: muestra la correlación entre dos o más variables de una investigación; M=muestra; Ox= seguridad ciudadana; Oy= satisfacción del ciudadano; r= relación

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Las variables son enfocadas en la ruta cuantitativa para la investigación.

##### Seguridad ciudadana

**Definición conceptual:** La seguridad ciudadana incluye al mejoramiento y combatir el crimen, por lo que toma en cuenta un conjunto de normas y reglas de derecho coexistentes para ayudar a la policía, a resolver conflictos basados en los sistemas judiciales y penitenciarios (Chinchilla & Vorndran, 2018).

**Definición operacional:** La seguridad ciudadana corresponde al resguardo de las personas las cuales son mediados a través de la integralidad, multisectorial, rigurosidad, y sostenibilidad y escalabilidad en un cuestionario.

- **Indicadores:**

Un enfoque integral de la seguridad; conocimientos necesarios para la integración de diversas organizaciones y sectores en gestión de seguridad, prevención de violencia, dotación de personal de riesgo, política social, plataforma programática integrada, gestión política del territorio, prevención de situaciones, gestión de factores de riesgo, modelos, tecnologías y herramientas de gestión participativa, ciudadanía efectiva y sostenible Escala de medición será de tipo ordinal ya que será utilizada en la escala de Likert.

### **Satisfacción del ciudadano**

**Definición conceptual:** La satisfacción del ciudadano implica medir las expectativas de la comunidad al recibir bienes o servicios. Cabe mencionar que se deben analizar y evaluar los servicios públicos brindados en los ciudadanos (Ochoa et al., 2022). Es la perspectiva de un individuo al comparar la efectividad percibida de un servicio (Thompson, 2019). Por su parte, López, Olivera y Tinoco (2018) definen la satisfacción del cliente como un factor basado en las características del producto o servicio.

**Definición operacional:** La satisfacción de los ciudadanos se mide con un instrumento cuestionario que utiliza la experiencia en organización del territorio y planificación vial, ofreciendo una prestación de servicios municipales y gestión ambiental.

- **Indicadores:**

Zonificación y urbanismo, vías y aceras, servicios de transporte público, de estacionamiento, información de direcciones, servicios de marina, servicios de calidad/tarifa y alcantarillado, servicios de renovación y limpieza ambiental, calidad del agua potable, parques y jardines, servicios de policía municipal, públicos y públicos servicios de alumbrado público, etc.

### **3.3. Población**

Para Ross (2018) es un conjunto de sujetos que ayuda a medir variables que

pueden usarse para determinar si las personas de la población tienen las mismas características. En cuanto a Lambayeque la población fue de 167.037 habitantes (Distrito.pe, 2023).

**Criterios de inclusión:** Este estudio incluyó una indagación de la policía pública sobre la seguridad de los residentes en las ciudades de Los Patos, San Lorenzo, en un Distrito y otras zonas afectadas por la inseguridad pública y la baja satisfacción de los residentes. Los pequeños pueblos y ciudades hacen esto en función de la población mencionada anteriormente. 18 años en el desarrollo de herramientas. **Criterios de exclusión:** Quedaron excluidos los ciudadanos de otras administraciones públicas, tanto de zonas aledañas al Distrito, como Vitoria, Pimentel, Pisci, etc., como autoridades policiales ajenas al investigador en Serenazgos, que es el lugar designado para la recogida de información, anteriormente mencionado.

### **3.4. Muestra y muestreo**

Según Ventura (2017) nos da como muestra una proporción de la población, por lo que se puede considerar como una limitación del número de habitantes involucrados en la aplicación de la encuesta, es decir, la muestra estará compuesta por 384 ciudadanos mayores de 18 años. Por otro lado, Martínez (2019) menciona que el tipo de muestreo descrito se debe al uso de ciertas fórmulas definitivas, ya que se definen con precisión dos categorías de residentes o ciudadanos y asociados muestreados pertenecientes al municipio de Lambayeque. En este estudio se incluyeron 384 ciudadanos. Además, para encontrar esta muestra, tomamos  $p = 0,5$  probabilidad de que los trabajadores estén de acuerdo y  $q =$  probabilidad de que los trabajadores se nieguen.

### **Unidad de análisis**

En cuanto a la unidad de análisis fueron los ciudadanos de una Municipalidad Distrital De Lambayeque.

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

En el estudio se usó la técnica de encuesta con ítems estructurados para evaluar niveles de conocimiento (Torres et al., 2019). Se emplearon preguntas

estructuradas en un cuestionario junto con una escala Likert del 1 al 5. Se resaltó la importancia de elegir medios de almacenamiento coherentes con el proyecto (Valderrama, 2020). La validez se respaldó con un formulario evaluado por expertos (Ramli et al., 2020), fortaleciendo el análisis y criterios del estudio.

### **3.6. Procedimientos**

Para la elaboración del estudio se tuvo en cuenta las acciones primarias como la descripción del problema, investigación de las teorías sobre las variantes ya antes mencionadas, asimismo el método y por último la tabulación de los datos a través de los programas de SPSS 27 para procesar la información obtenida, y los resultados se mostrarán en tablas y gráficos.

### **3.7. Método de análisis de datos**

El estudio utilizó análisis descriptivo e inferencial. El análisis descriptivo utiliza frecuencias y porcentajes para comprender los niveles de las variables y muestra los resultados en forma de tablas y gráficos para una mejor comprensión. Por otro lado, el análisis inferencial se basará en pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Esta herramienta ayudará a determinar qué estadística usar (Rho de Spearman o Pearson) en función de la distribución de datos variables. El nivel de significación se utilizará para confirmar la hipótesis del investigador y examinar el nivel de correlación de las variables (Risso, 2017).

### **3.8. Aspectos éticos**

Para los aspectos éticos que fueron estimados en el estudio, se seguirá un estándar utilizando el Código de Ética en Investigación de la RCU No. 0340-2021-UCV la cual para la tesis de posgrado se utilizará el manual APA 7ma edición para citar referencias (Álvarez, 2018). Teniendo una confiabilidad del instrumento la se probó utilizando el software estadístico SPSS27 y los datos del instrumento se tabularán y calcularán utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Para ello se planteará una prueba piloto sobre una muestra concreta para obtener la fiabilidad de la herramienta de encuesta cuestionario.

## IV. RESULTADOS

### a. Análisis descriptivo

#### Variable: Seguridad

#### ciudadana

**Tabla 1**

*Nivel de las dimensiones de la variable seguridad ciudadana*

Niveles	Integralidad		Multisectorialidad		Rigurosidad		Sostenibilidad y la escalabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0	0	0	0	0	0	0
Bajo	271	70.6	215	56.0	200	52.1	205	53.4
Medio	113	29.4	169	44.0	184	47.9	179	46.6
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Nota, en cuanto a la "Integralidad" de las políticas de seguridad ciudadana, ninguno de los municipios evaluados ha logrado un nivel alto en esta dimensión. La gran mayoría, el 70.6%, se encuentra en la categoría de "Bajo", lo que sugiere que estos municipios tienen un enfoque limitado en aspectos como el abordaje integral de la seguridad y la prevención de la violencia. El 29.4% restante se sitúa en la categoría "Medio", lo que indica que algunos municipios están haciendo esfuerzos moderados en este aspecto.

En cuanto a la "Multisectorialidad" en la gestión de la seguridad ciudadana, nuevamente ningún municipio se muestra en la categoría "Alto". La mayoría, el 56%, está en la categoría "Bajo", lo que sugiere que la incorporación de diversos organismos y sectores en la gestión de la seguridad es deficiente en la mayoría de las municipalidades evaluadas. El 44% restante se encuentra en la categoría "Medio", lo que indica que algunos municipios están realizando esfuerzos moderados en este sentido.

En lo que respecta a la "Rigurosidad" de las políticas de seguridad ciudadana, ninguna municipalidad ha alcanzado el nivel "Alto". La mayoría, un 52.1%, se encuentra en la categoría "Bajo", lo que indica que en muchos municipios no se dispone de información fiable y oportuna ni de personal con las capacidades

técnicas necesarias para gestionar adecuadamente estas políticas. El 47.9% restante se sitúa en la categoría "Medio", lo que sugiere que algunos municipios están realizando esfuerzos moderados en la gestión rigurosa de la seguridad ciudadana.

Finalmente, en cuanto a la "Sostenibilidad y la escalabilidad" de las políticas de seguridad ciudadana, ninguna municipalidad ha alcanzado el nivel "Alto". El 53.4% se encuentra en la categoría "Bajo", lo que indica que la profesionalización del personal y los mecanismos de financiamiento permanente son aspectos débiles en la mayoría de los municipios. El 46.6% restante se sitúa en la categoría "Medio", lo que sugiere que algunos municipios están realizando esfuerzos moderados en este aspecto.

Estos resultados indican que en general, las municipalidades evaluadas enfrentan desafíos significativos en la mejora de sus políticas de seguridad ciudadana en todas las dimensiones analizadas.

### **Variable: Satisfacción del ciudadano**

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano*

Niveles	planificación territorial y planificación vial		servicios municipales		gestión ambiental	
	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0	0	0	0	0
Bajo	271	70.6	265	69.0	284	74.0
Medio	113	29.4	119	31.0	100	26.0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Nota, en la dimensión de "Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial", que incluye aspectos como la zonificación y urbanismo, carreteras y aceras, transporte público, aparcamiento, información de direcciones y servicios terminales, ningún municipio ha alcanzado un nivel "Alto" de satisfacción en ninguno de estos indicadores. La mayoría de los municipios, el 70.6%, se encuentran en la categoría "Bajo" en esta dimensión, lo que sugiere que la satisfacción de los

ciudadanos en estos aspectos es baja en la mayoría de las áreas evaluadas. El 29.4% restante se encuentra en la categoría "Medio", lo que indica que algunos municipios están logrando niveles moderados de satisfacción en la planificación territorial y vial.

En la dimensión de "Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales", que abarca aspectos como la calidad/precio de los servicios de alcantarillado, recogida de basura, limpieza ambiental, calidad del agua potable, parques y jardines, servicios de policía municipal, alumbrado público y vías, servicios de bomberos, deportivos y veterinarios, nuevamente ninguno de los municipios ha alcanzado un nivel "Alto" de satisfacción en ninguno de estos indicadores. La mayoría, el 69%, se encuentra en la categoría "Bajo", lo que sugiere que la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales es baja en la mayoría de las áreas evaluadas. El 31% restante se encuentra en la categoría "Medio", lo que indica que algunos municipios están logrando niveles moderados de satisfacción en la prestación de servicios municipales.

En la dimensión de "Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas", que incluye aspectos como la contaminación acústica, contaminación del aire, áreas verdes y puntos de reciclaje, nuevamente ningún municipio ha alcanzado un nivel "Alto" de satisfacción en ninguno de estos indicadores. La mayoría, el 74%, se encuentra en la categoría "Bajo", lo que sugiere que la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la gestión ambiental es baja en la mayoría de las áreas urbanas evaluadas. El 26% restante se encuentra en la categoría "Medio", lo que indica que algunos municipios están logrando niveles moderados de satisfacción en la gestión ambiental.

## **b. Análisis inferencial**

**Evaluar la relación significativa que existe entre las dimensiones de seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque.**

H0: No existe correlación entre las dimensiones de seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital



H1: Existe correlación entre las dimensiones de seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital.

**Tabla 3**

*Correlación de dimensiones*

			Integralidad	Rigurosidad	Rigurosidad	Sostenibilidad y escalabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del ciudadano	Coefficiente de correlación	,789	,811	,883	,779**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		<b>N</b>	<b>384</b>	<b>384</b>	<b>384</b>	<b>384</b>

Nota, de la tabla 3 se evidenció que la sig=0.00, lo cual indicó que existe evidencia estadística para rechazar el H0, es decir, existe correlación entre la integralidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.789, lo cual indica que la intensidad es muy alta y directa, es decir, mientras mejora la integralidad también lo hace la satisfacción del ciudadano.

De la tabla 3 se observó que la sig=0.00, lo cual indicó que existe evidencia estadística para rechazar el H0, es decir, existe correlación entre la integralidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.811, lo cual indica que la intensidad es muy alta y directa, es decir, mientras mejora la integralidad también lo hace la satisfacción del ciudadano.

De la tabla 3 se observó que la sig=0.00, lo cual indicó que existe evidencia estadística para rechazar el H0, es decir, existe correlación entre la rigurosidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.883, lo cual indica que la intensidad es muy alta y directa, es decir, mientras mejora la rigurosidad también lo hace la satisfacción del ciudadano.

De la tabla 3 se observó que la sig=0.00, lo cual indicó que existe evidencia estadística para rechazar el H0, es decir, existe correlación entre la sostenibilidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital.

Además, el coeficiente de correlación fue de 0.779, lo cual indica que la intensidad es muy alta y directa, es decir, mientras mejora la sostenibilidad también lo hace la satisfacción del ciudadano.

**Analizar la relación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque.**

H0: No existe correlación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital

H1: Existe correlación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital.

**Tabla 4**

*Correlación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano*

		<b>Satisfacción del ciudadano</b>
Rho de Spearman	Seguridad ciudadana	,812
		Sig. (bilateral)
		,000
	<b>N</b>	<b>384</b>

Nota, en la tabla se observó que la sig=0.00, lo cual indica que existe evidencia estadística para rechazar el H0, es decir, existe correlación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.812, lo cual indica que la intensidad es muy alta y directa, es decir, mientras mejora la seguridad ciudadana también lo hace la satisfacción del ciudadano.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al primer objetivo específico se tuvo que, Al observar la tabla 4, se puede notar que el valor de significancia (sig) es igual a 0.00, lo que sugiere que hay evidencia estadística sólida para rechazar la hipótesis nula (H0). En otras palabras, esto indica que existe una correlación significativa entre la integralidad y la satisfacción del ciudadano en una MD. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.789, lo que señala una correlación muy fuerte y positiva. En términos simples, esto significa que a medida que la integralidad mejora, también lo hace la satisfacción del ciudadano de manera significativa.

Los resultados fueron similares al estudio elaborado por Gómez y su equipo en 2022, buscamos comprender la relación entre la satisfacción de los residentes y su confianza en las medidas preventivas COVID-19, considerándolas como factores influyentes en esa satisfacción. Esta relación se estableció como moderada-débil, con un coeficiente  $\beta$  de 0.368 y un valor de  $p < 0.001$ . Asimismo, se halló una correlación significativa, a través del coeficiente de correlación de Pearson, entre el valor percibido y la satisfacción, con un valor de 0.317.

Así mismo, los resultados fueron similares a lo encontrado por Alkrajji en 2020, se propuso el desarrollo de un modelo destinado a mejorar la satisfacción de los ciudadanos en relación a los servicios públicos. Como conclusión, se determinó que las entidades públicas no están cumpliendo satisfactoriamente con la provisión de servicios públicos. Esta deficiencia se atribuye a la falta de información, orientación en el modelo de satisfacción y confianza por parte de los ciudadanos, lo que genera problemas en la utilización de la tecnología.

Además, tanto Alkrajji como Gómez y su equipo enfatizaron la insuficiencia de optimizar la calidad de los servicios públicos donde se aumentará la satisfacción de la población. Los resultados de la Tabla 4, al destacar que un porcentaje de la población no está completamente satisfecho con los servicios públicos, respaldan esta necesidad de mejora.

En cuanto al segundo objetivo específico se tuvo que al analizar la Tabla 5, se estima que el valor de significancia (sig) es igual a 0.00, lo que demuestra que existe evidencia estadística sólida para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). En otras palabras, esto señala que existe una correlación significativa entre la integralidad y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.811, lo cual indica una correlación intensa y positiva. En términos simples, esto significa que a medida que la integralidad mejora, también lo hace la satisfacción del ciudadano de manera notable.

Estos resultados son semejantes a los hallados por Ameen y su equipo en 2020, se propuso investigar la conexión entre la calidad del servicio, la satisfacción de los habitantes y su impacto en el rendimiento gubernamental. Como conclusión, se determinó que las organizaciones gubernamentales de los Emiratos Árabes Unidos se destacan en comparación con sus contrapartes regionales en términos de desempeño. Estas organizaciones están realizando esfuerzos continuos para mejorar los servicios proporcionados por las instituciones del sector público.

Así mismo, se tiene similares resultados a los encontrados por Bernhard y su equipo en 2018, se propuso investigar si existe una conexión entre el nivel de implementación del gobierno electrónico en municipios suecos y el nivel de satisfacción percibida por parte de los ciudadanos en general. Se llegó a la conclusión que existe una relación de nivel de digitalización gubernamental y la satisfacción percibida por los ciudadanos. Además, se encontró que el nivel de digitalización guarda relación con los tres elementos analizados en la satisfacción ciudadana, como la experiencia de vivir en el municipio y el desempeño de las actividades gubernamentales.

Al comparar estos resultados con el estudio de Bernhard et al. en 2018, se puede notar una similitud en el enfoque de investigar la relación entre factores gubernamentales y la satisfacción ciudadana. En el estudio de Bernhard, se exploró la relación entre el grado de gobierno electrónico en municipios suecos y la satisfacción percibida por los ciudadanos. Aunque los aspectos específicos investigados difieren, ambos estudios comparten la preocupación por

comprender cómo los factores gubernamentales afectan la satisfacción de los ciudadanos.

Por otro lado, al comparar los resultados de la Tabla 5 con el estudio de Ameen et al. en 2020, se observan similitudes en la búsqueda de conexiones entre la calidad del servicio público y la satisfacción del ciudadano. Aunque Ameen se centró en el contexto de los Emiratos Árabes Unidos y utilizó una metodología diferente, ambos estudios resaltan la importancia de mejorar calidad de los servicios gubernamentales para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Con respecto al tercer objetivo específico se tuvo que al analizar la Tabla 6, se nota que el valor de significancia (sig) es igual a 0.00, lo que demuestra la existencia de evidencia estadística sólida para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). En otras palabras, esto señala que existe una correlación significativa entre la rigurosidad y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.883, lo cual indica una correlación intensa y positiva.

Estos resultados son similares a los que encontró por Bravo y su equipo en 2018, se propuso examinar el progreso y la aceptación de la tecnología como un medio de vigilancia y para fortalecer la seguridad ciudadana. Como conclusión, se determinó que existe una relación positiva entre los factores relacionados con la seguridad ciudadana y el uso de la tecnología. Además, aproximadamente el 50% de los participantes opinaron que hay una percepción baja de inseguridad, atribuyéndolo al crecimiento poblacional, la falta de normas sociales, la carencia de tecnología y la ausencia de responsabilidad por parte de las autoridades, la policía y el serenazgo.

Así mismo, los resultados encontrados por Bendezú y su equipo en 2022 tenía como objetivo establecer dicha conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en un municipio. En conclusión, existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana. Tal situación se relaciona con la necesidad de mejorar el nivel de atención y así aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos brindados por las instituciones estatales.

Cuando comparamos estos resultados con el estudio de Bendezú et al. en 2022, notamos una similitud en la búsqueda de una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Aunque las variables específicas y la metodología difieren, ambos estudios resaltan la importancia de la calidad en la prestación de servicios públicos y su influencia en la satisfacción de los ciudadanos.

Por otro lado, al comparar los resultados de la Tabla 6 con el estudio de Bravo et al. en 2018, se observan similitudes en el énfasis en la aceptación de la tecnología como un medio para mejorar la seguridad ciudadana. Ambos estudios abordan cuestiones relacionadas con la satisfacción ciudadana y los factores tecnológicos. Aunque los aspectos específicos son diferentes, Bravo et al. y los resultados de la Tabla 6 coinciden en la importancia de utilizar la tecnología de manera efectiva para abordar preocupaciones relacionadas con la seguridad y la satisfacción ciudadana.

Respecto al cuarto objetivo específico al analizar la tabla 8 se obtuvo, que el valor de significancia (sig) es igual a 0.00, lo que demuestra que existe evidencia estadística sólida para rechazar la hipótesis nula (H0). En otras palabras, esto señala que existe una correlación significativa entre la sostenibilidad y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.779, lo cual indica una correlación intensa y positiva.

Estos resultados son similares a los encontrados por Mamani Quispe y su equipo en 2022, se planteó el propósito de establecer la relación entre la calidad de los bienes y la satisfacción de los individuos en un municipio. Como conclusión, se pudo establecer que los ciudadanos presentan un nivel bajo de satisfacción en relación con el servicio de educación. Esta situación se atribuye a la falta de normativas legales adecuadas y a la carencia de personal capacitado que pueda contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y, por ende, elevar su nivel de satisfacción.

Además, estos resultados fueron parecidos a los hallados por Ochochoque en el 2022, El objetivo principal es determinar la relación entre el presupuesto

vecinal y la satisfacción de los individuos en un municipio. Además, cabe destacar que el 64,1% de los participantes expresaron su descontento con la gestión del municipio. Asimismo, se examinó la relación entre la participación ciudadana y la satisfacción, utilizando el estadístico Rho de Spearman, y se obtuvo un valor de 0.680. En este caso, un 68.7% de los encuestados indicaron que no perciben un adecuado control del presupuesto en relación con su nivel de satisfacción.

Al comparar los resultados de la Tabla 7 con el estudio de Mamani Quispe y su equipo en 2022, se observa una diferencia en el enfoque de la investigación. Mientras que la Tabla 7 se centra en la sostenibilidad, Mamani Quispe se enfoca en la calidad de los bienes. Sin embargo, ambos estudios destacan la relevancia de la calidad de los servicios públicos en relación con la satisfacción de los ciudadanos. Ambos encuentran correlaciones significativas, lo que respalda la idea de mejorar la calidad de los servicios que puede contribuir a aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Los resultados de la Tabla 7, junto con los estudios de Ochochoque y Mamani Quispe, enfatizan la relevancia de factores como la sostenibilidad y calidad de los servicios públicos en la satisfacción del ciudadano y mejorar la gestión municipal. Aunque los enfoques y las variables específicas varían, estos hallazgos indican que es fundamental para las autoridades gubernamentales prestar atención a estos aspectos para garantizar un servicio público eficiente y satisfactorio para los ciudadanos.

En cuanto al objetivo general de analizar la relación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en la municipalidad distrital, Lambayeque. Se tuvo que al analizar la tabla 8, se observa que el valor de significancia (sig) es igual a 0.00, lo que demuestra la presencia de evidencia estadística sólida para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). En otras palabras, esto indica que existe una correlación significativa entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital. Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.812, lo que señala una correlación intensa y directa.

Estos resultados fueron semejantes a los hallados por Fuentes en 2021, se estableció el propósito de evaluar el nivel de seguridad percibido por las personas y la calidad de los servicios proporcionados en diferentes localidades. Además, se encontró que la sensación de seguridad en general para los habitantes de la ciudad del Cusco fue del 35.91%, en comparación con el 35.91% en la ciudad de Juliaca, con un margen ligeramente superior. La correlación, calculada mediante el coeficiente de rho utilizando el método de Spearman, arrojó un valor de 0.491. Como conclusión, se determinó que se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para analizar la relación entre las variables de seguridad y calidad.

Cuando comparamos estos resultados con el estudio de Fuentes en 2021, notamos que ambos estudios abordan temas relacionados con la seguridad ciudadana y la percepción de la población sobre la calidad de los servicios. Aunque los estudios tienen enfoques diferentes y utilizan variables distintas, ambos encuentran correlaciones significativas que involucran la seguridad y la satisfacción de los ciudadanos. En el caso de la Tabla 8, la correlación se centra en la relación directa entre seguridad y satisfacción, mientras que el estudio de Fuentes examina aspectos específicos de la sensación de seguridad policial y la satisfacción.

Es importante destacar que tanto la Tabla 8 como el estudio de Fuentes concluyen que existe una relación entre la seguridad y la satisfacción de los ciudadanos. Esto sugiere que la mejora de la seguridad ciudadana podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales y la calidad de vida en general.

Los resultados de la Tabla 8 y el estudio de Fuentes en 2021 subrayan la importancia de la seguridad ciudadana como un factor relevante en la satisfacción de los ciudadanos y la calidad de los servicios públicos. Ambos estudios respaldan la noción de que abordar las preocupaciones de seguridad puede contribuir a una mayor satisfacción y bienestar de la población en las municipalidades distritales.



## VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación obtenido de 0.789 es un indicativo de una correlación intensa y positiva. Esto significa que a medida que se mejora la integralidad, es decir, la capacidad de abordar de manera integral los aspectos relacionados con la seguridad ciudadana, también se observa una notable mejora en la satisfacción del ciudadano.
2. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación obtenido de 0.811 refleja una correlación intensa y directa. Esto significa que a medida que se mejora la integralidad, es decir, la capacidad de abordar de manera integral los aspectos relacionados con la seguridad ciudadana, también se experimenta una notable mejora en la satisfacción del ciudadano.
3. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación obtuvo un 0.883 indicando una correlación intensa y positiva. Esto significa que a medida que se mejora la rigurosidad, es decir, la capacidad de implementar políticas y medidas rigurosas en la gestión de la seguridad ciudadana, también se experimenta una notoria mejora en la satisfacción del ciudadano.
4. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación obtenido de 0.779 refleja una correlación intensa y positiva. Esto indica que a medida que se mejora la sostenibilidad, es decir, la capacidad de preservar y elevar la calidad de vida dentro del distrito de manera sostenible, también se experimenta un aumento sustancial en la satisfacción del ciudadano.
5. Los resultados indicaron un coeficiente de correlación obtenido de 0.812 refleja una correlación intensa y positiva. Esto significa que a medida que se mejora la seguridad ciudadana, es decir, la capacidad de garantizar un entorno seguro para los ciudadanos, también se experimenta una notable mejora en la satisfacción del ciudadano.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades municipales, se sugiere que inviertan en la capacitación del personal encargado de la seguridad ciudadana. Esto contribuirá a aumentar la competencia y eficiencia de dicho personal en la gestión de la seguridad, lo que a su vez resultará en una respuesta que aborde de manera más eficaz las necesidades de los ciudadanos y en un ambiente más seguro en el distrito.
2. A las Organizaciones de la Sociedad Civil, es relevante que estas organizaciones fomenten la participación constante de los ciudadanos en la toma de decisiones vinculadas a la seguridad ciudadana. Esta acción servirá para promover la involucración ciudadana en la elaboración de políticas y estrategias de seguridad, fortaleciendo así la confianza tanto de la comunidad como de las autoridades municipales.
3. A los ciudadanos, se recomienda que los ciudadanos se involucren en programas de prevención del delito y promoción de la seguridad ciudadana. Esto permitirá aumentar la conciencia y la responsabilidad ciudadana en la prevención de la delincuencia y en la promoción de un entorno más seguro para todos.
4. 4.A las instituciones educativas, es importante que las instituciones educativas implementen programas de educación cívica y seguridad ciudadana en las escuelas. Esto ayudará a formar ciudadanos conscientes de sus derechos y obligaciones en relación con la seguridad, contribuyendo así a una comunidad más informada y segura.
5. A las empresas privadas, se alienta a las empresas privadas a colaborar en la financiación de proyectos y programas de seguridad ciudadana. Esta colaboración contribuirá al fortalecimiento de las habilidades y competencias de las autoridades municipales para abordar los desafíos de seguridad, lo que se traducirá en un ambiente más seguro para el crecimiento de negocios y además contribuyendo a una mejora en la calidad de vida para los empleados y residentes locales

## REFERENCIAS

- Abu, T., El Barachi, M., Onyia, O. P., & Mathew, S. S. (2020). Effects of smart city service channel- and user-characteristics on user satisfaction and continuance intention. *Information Technology & People*, 34(1), 147-177. <https://doi.org/10.1108/ITP-06-2019-0300>
- Alketbi, A., Nasir, Q., & Talib, M. A. (2018). Blockchain for government services— Use cases, security benefits and challenges. *2018 15th Learning and Technology Conference (L&T)*, 112-119. <https://doi.org/10.1109/LT.2018.8368494>
- Alkrajji, A. I. (2020). Citizen Satisfaction With Mandatory E-Government Services: A Conceptual Framework and an Empirical Validation. *IEEE Access*, 8, 117253-117265. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3004541>
- Álvarez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pc16EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n:+Dise%C3%B1o+y+desarrollo+del+proceso+de+investigaci%C3%B3n+en+ciencias+empresariales&ots=-EG7yC9uzP&sig=4Q95OwqwKXjZrTqkL6s3l6tqo7U#v=onepage&q=Metdolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%3A%20Dise%C3%B1o%20y%20desarrollo%20del%20proceso%20de%20investigaci%C3%B3n%20en%20ciencias%20empresariales&f=false>

Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-149.

Ameen, A., Al-Ali, D., Isaac, O., & Mohammed, F. (2020). Examining relationship between service quality, user satisfaction, and performance impact in the context of smart government in UAE. *International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE)*, 10(6), 6026.

<https://doi.org/10.11591/ijece.v10i6.pp6026-6033>

Beeri, I., Uster, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Does Performance Management Relate to Good Governance? A Study of Its Relationship with Citizens' Satisfaction with and Trust in Israeli Local Government. *Public Performance & Management Review*, 42(2), 241-279.

<https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1436074>

Bendezú, C. J. C., Pimentel, J. F. F., Mendoza, M. E. B., Ayarza, J. J. M., & Pimentel, D. E. F. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), Article 5.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3218](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218)

Bernhard, I., Norström, L., Snis, U. L., Gråsjö, U., & Gellerstedt, M. (2018). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *Electronic Journal of E-Government*, 16(1), Article 1.

Bravo, C. J., Ramírez, P. E., Arenas, J., Bravo, C. J., Ramírez, P. E., & Arenas, J. (2018). Aceptación del Reconocimiento Facial Como Medida de Vigilancia y Seguridad: Un Estudio Empírico en Chile. *Información*

*tecnológica*, 29(2), 115-122. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000200115>

Carey, M. A., Steiner, K. L., & Petri, W. A. (2020). Ten simple rules for reading a scientific paper. *PLOS Computational Biology*, 16(7), e1008032. <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1008032>

Cauti, G. P. M., & Fajardo, P. Y. M. (2021). Control de la criminalidad extranjera o política integral de seguridad ciudadana. Un análisis a propósito de los índices de criminalidad en el marco de la migración venezolana / Control of foreign crime or comprehensive citizen security policy. An analysis of crime rates in the context of Venezuelan migration. *Revista Internacional de Derecho*, 2(2), Article 2.

Cavero, V., Hernández-Vásquez, A., Miranda, J. J., Alata, P., Alegre, M., & Diez-Canseco, F. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39, 83-90. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9888>

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>

Chavez, M. C. A. C., & Ale, M. N. M. U. (2022). Juntas vecinales y seguridad ciudadana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1467](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1467)

Chinchilla, Laura & Vorndran, Doreen. (2018). *Citizen Security in Latin America and the Caribbean: Challenges and Innovation in Management and*

- Public Policies Over the Last 10 Years* [Banco interamericano de desarrollo]. <https://publications.iadb.org/en/citizen-security-latin-america-and-caribbean-challenges-and-innovation-management-and-public>
- Cobo, J. K., De La Guerra, J. P., Goicochea, D. A., & Torres, P. C. (2023). Satisfacción de los directores escolares sobre servicios de apoyo que ofrece la Municipalidad de Lima-Perú. *Revista de ciencias sociales*, 29(1), 289-311.
- Cunya, E. R., Furlong-Gomez, W. nelson, & Carnero-Malca, S. J. C. (2022). Estrategias para la seguridad ciudadana: Caso de estudio. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico- técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 7(1), 366-392.
- Dehghanpouri, H., Soltani, Z., & Rostamzadeh, R. (2020). The impact of trust, privacy and quality of service on the success of E-CRM: The mediating role of customer satisfaction. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 35(11), 1831-1847. <https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2019-0325>
- Distrito.pe. (2023). *Jose Leonardo Ortiz en el departamento de Lambayeque— Municipio y municipalidad de Perú*. El distrito de Jose Leonardo Ortiz. <https://www.distrito.pe/distrito-jose-leonardo-ortiz.html>
- Engdaw, B. D. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub- city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644-654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Focás, B. (2018). Miedo al crimen, prevención del delito y narcotráfico: Desafíos para las políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina.

Entrevista a Lucía Dammert. *URVIO Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 22, 102-108.  
<https://doi.org/10.17141/urvio.22.2018.3183>

Fuentes, J. F. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana y la calidad de los servicios de la Policía Nacional del Perú en las ciudades de Cusco y Juliaca. *Revista de Investigaciones Interculturales*, 1(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.54405/rii.1.2.28>

Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos: Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=207175>

García, J. C., & Devia Garzón, C. A. (2018). Cultura y violencia en latinoamérica: ¿qué hacer desde la seguridad ciudadana? *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 10(1), 157-170. <https://doi.org/10.22335/rlct.v10i1.421>

Gómez, D., Paramio, A., Cruces-Montes, S., & Marín-Dueñas, P. P. (2022). Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atención Primaria*, 54(2), 102178.  
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102178>

Haque, A. K. M. B., Bhushan, B., & Dhiman, G. (2022). Conceptualizing smart city applications: Requirements, architecture, security issues, and emerging trends. *Expert Systems*, 39(5), e12753.  
<https://doi.org/10.1111/exsy.12753>

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Huamani, J. C., Lazo Manrique de Vargas, M. C., & Calizaya López, J. M. (2019).

Percepción de la seguridad ciudadana en pobladores de un distrito de la ciudad de Arequipa. *Revista de investigación en psicología*, 22(1), 95-110.

Jilke, S. (2018). Citizen satisfaction under changing political leadership: The role of partisan motivated reasoning. *Governance*, 31(3), 515-533.

<https://doi.org/10.1111/gove.12317>

López, L. J. y Tinoco, D. A. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*.

[Tesis de maestría, Esan Business]. Recuperada de:

<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/20>

[8\\_MAGEM\\_16-3\\_04\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/20_8_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mamani, K. del R., Vilca Colquehuanca, G. L., Mamani Quispe, K. del R., & Vilca Colquehuanca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1-16.  
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

Martinez, Ciro. (2019). *Estadística básica aplicada*. ECOE EDICIONES. ECOE EDICIONES.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WlckEAAAQBAJ&oi=fnd&p>

[g=PP5&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra+estadistica&ots=n8LUAdayo](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WlckEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra+estadistica&ots=n8LUAdayo)

[n&sig=G93rprAmyn5Yqmu39zZLfG3stU4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WlckEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra+estadistica&ots=n8LUAdayo)

México Unido contra la delincuencia (MUCD). (2018). *Teorías y estrategias para la seguridad ciudadana—Buscar con*



Google.

[https://formacion.mucd.org.mx/pluginfile.php/22990/mod\\_folder/content/0](https://formacion.mucd.org.mx/pluginfile.php/22990/mod_folder/content/0)

[/Proyectos%20de%20transformaci%C3%B3n%20social/Los%20proyectos%20de%20transformaci%C3%B3n%20social/Lectura%20Teor%C3%ADas%20y%20estrategias%20para%20la%20seguridad%20ciudadana.pdf?forcedownload=1](#)

Munn, Z., Stern, C., Aromataris, E., Lockwood, C., & Jordan, Z. (2018). What kind of systematic review should I conduct? A proposed typology and guidance for systematic reviewers in the medical and health sciences. *BMC Medical Research Methodology*, 18(1), 5. <https://doi.org/10.1186/s12874-017-0468-4>

NGUYEN, T. T., PHAN, D. M., LE, A. H., & NGUYEN, L. T. N. (2020). The Determinants of Citizens' Satisfaction of E-Government: An Empirical Study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 519-531.

<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.519>

Ochoa, M.-S., Concha-Bucaram, A., Romero-Subia, J., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Amazonia Investiga*, 11(50), Article 50. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>

Ochochoque, O. C. (2022). Gestión del presupuesto participativo y satisfacción ciudadana en las Municipalidad Provincial de Carabaya, 2021. *Revista de Investigación en Gestión y Finanzas*, 1(1), Article 1.

Panahi, M. H., & Hosseini Seno, S. A. (2022). A systematic review of technologies and solutions to improve security and privacy protection of citizens in the smart city. *Internet of Things*, 20, 100584.

<https://doi.org/10.1016/j.iot.2022.100584>

Quispe, V. (2019). *Orientaciones básicas para la investigación científica: Inicio y pasos de una tesis cuantitativa*. Mc Graw Hill educación.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Ramli, N. F., Talib, O., Hassan, S. A., & Manaf, U. K. A. (2020). Development and Validation of an Instrument to Measure STEM Teachers' Instructional Preparedness. *Asian Journal of University Education*, 16(3), 193-206.

Risso, V. G. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista Española de Documentación Científica*, 40(2), Article2. <https://doi.org/10.3989/redc.2017.2.1333>

Rodriguez, F. G., & Mozo, H. P. B. (2021). La seguridad ciudadana como política gubernamental en América Latina en el último quinquenio. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), Article 1.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.241](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.241)

Ross, Sheldon. (2018). *Introducción a la estadística*. Editorial Revérte S.A.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ed3eDwAAQBAJ&oi=fnd&p>  
[g=PR5&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra+estadistica&ots=U827to7Fef](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ed3eDwAAQBAJ&oi=fnd&p)  
[&sig=a2rHmZigkxRaUISiwQHwzGfMFKQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ed3eDwAAQBAJ&oi=fnd&p)

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview

and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>

Tamariz, S. J. T., Hernández, Y. C. U., Grados, N. N. T., & Bances, E. V. H. (2019). Percepción sobre seguridad ciudadana en el distrito de Magdalena del Mar, Lima 2018. *Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu*, 6(1), Article 1.

<https://doi.org/10.36955/RIULCB.2019v6n1.010>

Thompson, I. (2019). *La Satisfacción del Cliente*. Promonegocios.net. Recuperada de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Boletín electrónico*, 3, 1-21.

Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2da. Edición). Editorial San Marcos.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94682/Fer>  
n

[n%C3%A1ndez\\_ADA-SD.pdf?sequence=8](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94682/Fer_n%C3%A1ndez_ADA-SD.pdf?sequence=8)

Velásquez, H. A., Aldana, S., Ariza, A., Camacho, S., Cancino, D., Chiappe, G., Corzo, J., Delgado, M., Garavito, S., Gómez, L., Mockus, A., Murraín, H., Ramírez, A., Ramírez, G., Ruiz, J. M., Sánchez, E., Villa, M., Villegas, M., & Zúñiga, S. (2012). *Antípodas de la violencia: Desafíos de cultura ciudadana para la crisis de (in)seguridad en América Latina*. Inter

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1yyGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Ant%C3%ADpodas+de+la+violencia:+Desaf%C3%ADos+de+cultura+ciudadana+para+la+crisis+de+\(in\)seguridad+en+Am%C3%A9rica+Latina.&ots=2G-MIIDK3r&sig=AwSS3eFvSXmA4pNUg04rrvJK-kc#v=onepage&q=Ant%C3%ADpodas%20de%20la%20violencia%3A%20Desaf%C3%ADos%20de%20cultura%20ciudadana%20para%20la%20crisis%20de%20\(in\)seguridad%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1yyGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Ant%C3%ADpodas+de+la+violencia:+Desaf%C3%ADos+de+cultura+ciudadana+para+la+crisis+de+(in)seguridad+en+Am%C3%A9rica+Latina.&ots=2G-MIIDK3r&sig=AwSS3eFvSXmA4pNUg04rrvJK-kc#v=onepage&q=Ant%C3%ADpodas%20de%20la%20violencia%3A%20Desaf%C3%ADos%20de%20cultura%20ciudadana%20para%20la%20crisis%20de%20(in)seguridad%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.&f=false)

Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 1-10.

Wu, H.-C., Li, M.-Y., & Li, T. (2018). A Study of Experiential Quality, Experiential Value, Experiential Satisfaction, Theme Park Image, and Revisit Intention. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 42(1), 26-73. <https://doi.org/10.1177/1096348014563396>

Yarlequé, S. C. C., Pacherras, P. A., & Pacherras, C. A. A. (2023). Caracterización del sistema laboral de trabajadores de serenazgo y seguridad ciudadana en el Marco del Sistema Nacional de Presupuesto de Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), Article 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5814](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5814)

Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>

## ANEXOS

**Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables**

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Seguridad ciudadana	La seguridad ciudadana consiste en mejorar y luchar contra la delincuencia, para ello, se tiene en cuenta una serie de normas de convivencias y reglas legales que ayuden a la resolución de conflictos por parte de las autoridades policiales, serenos y legales en	La seguridad ciudadana se basa en medir los desafíos de la integralidad, multisectorial, rigurosidad, y sostenibilidad y escalabilidad mediante el instrumento de cuestionario.	Integralidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordaje integral de la seguridad</li> <li>• Incorporación de diversos organismos y sectores a la gestión de la seguridad</li> <li>• Prevención de la violencia</li> <li>• El personal no cuenta con conocimiento, técnicas e instrumentos necesarios para los riesgos</li> <li>• Políticas de carácter social</li> </ul>	Ordinal Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Multisectorialidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataformas programáticas integrales</li> <li>• Administraciones político -territoriales</li> </ul>	

	<p>función al sistema de justicia y el sistema penitenciario (Chinchilla &amp; Vorndran, 2018)</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de factores de riesgo</li> <li>• Modelos de gestión participativa</li> <li>• Participación eficaz y duradera de los ciudadanos</li> </ul>	
			<p>Rigurosidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad y gestión de información fiable y oportuna</li> <li>• Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas</li> <li>• Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)</li> </ul>	
			<p>Sostenibilidad y la escalabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalización del personal a cargo de las tareas</li> <li>• Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones</li> <li>• Mecanismos permanentes de financiamiento</li> </ul>	

Variable dependiente: satisfacción del ciudadano	La satisfacción del ciudadano consiste en medir el nivel de satisfacción de las personas al adquirir un bien o servicio, cabe mencionar que se debe analizar y evaluar los servicios públicos a brindar a la población, para lo cual las autoridades y entidades gubernamentales deben establecer una comunicación e información sobre el nivel de confianza y satisfacción de los servicios públicos (Ochoa et al., 2022).	La satisfacción del ciudadano se mide mediante las dimensiones de experiencia en la planificación territorial y planificación vial, experiencia en la prestación de los servicios municipales y gestión medioambiental a través del instrumento de cuestionario.	Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zonificación y urbanismo</li> <li>• Carreteras y aceras</li> <li>• Servicio de transporte público</li> <li>• Servicio de aparcamiento</li> <li>• Información de direcciones</li> <li>• Servicios terminales</li> </ul>	
			Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad/precio y servicios de alcantarillado</li> <li>• Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental</li> <li>• Calidad del agua potable, parques y jardines</li> <li>• Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía</li> <li>• Servicios bomberos</li> <li>• Servicios deportivos</li> <li>• Servicios veterinarios</li> </ul>	
			Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación acústica</li> <li>• Contaminación del Aire</li> <li>• Áreas verdes</li> <li>• Puntos de reciclaje</li> </ul>	

## Anexo 2: instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE LA SEGURIDAD CIUDADANA

Estimado, la presente encuesta constituye parte de una investigación “Seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque” el cual tiene fines únicamente académicos mantenido en completadiscreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Integralidad					
1	La municipalidad utiliza los servicios de seguridad en función a la ciudadanía.					
2	La municipalidad emplea los organismos de serenazgo para el resguardo de seguridad.					
3	La municipalidad utiliza los mecanismos de seguridad en contra de la prevención de la violencia.					
4	El personal de la municipalidad está capacitado frente a situaciones de riesgos de violencia.					
5	La municipalidad revisa las políticas de carácter social en contra de la violencia que publica.					
	Dimensión 2: Multisectorialidad					
6	La municipalidad revisa las plataformas programáticas integrales.					
7	La municipalidad emplea el sistema de política – territorial en resguardo de la seguridad.					
8	La municipalidad visualizada la situación de la ciudad en busca de la prevención de seguridad.					
9	La municipalidad responde a la gestión participativa que ejecuta por los ciudadanos.					
10	La municipalidad realiza reuniones participativas que ayuden al resguardo de la seguridad de los ciudadanos.					
	Dimensión 3: Rigurosidad					



11	La municipalidad dispone de procedimientos en resguardo de la seguridad ciudadana.					
12	La municipalidad recibe información fiable sobre los mecanismos de seguridad en resguardo de la ciudadana.					
13	La municipalidad resguarda a la ciudadanía en contra de los actos de violencia.					
14	La municipalidad contrata personal apto para el resguardo de la seguridad ciudadana como serenazgo.					
15	La municipalidad emplea el acceso de tecnología de la información y la comunicación (TIC) como cámaras de vigilancia para el resguardo de la seguridad ciudadana.					
	Dimensión 4: sostenibilidad y la escalabilidad					
16	Los profesionales de la municipalidad interactúan con la ciudadanía.					
17	La municipalidad emplea los servicios de profesionalismo de seguridad en función al resguardo de la ciudadanía.					
18	La municipalidad brinda un servicio de seguridad ciudadana.					
19	La municipalidad mide la participación de la sociedad en resguardo de la seguridad ciudadana.					
20	La municipalidad identifica los mecanismos permanentes del financiamiento en función al resguardo de la seguridad ciudadana.					

## CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Estimado, la presente encuesta constituye parte de una investigación “Seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Lambayeque” el cual tiene fines únicamente académicos mantenido en completadiscreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial					
1	La municipalidad brinda un adecuado conocimiento sobre la zonificación y urbanismo a la ciudadanía.					
2	Me entero sobre algún proyecto de carreteras y aceras que realiza la municipalidad.					
3	Emplea el servicio de transporte público.					
4	Conoce sobre el servicio de aparcamiento.					
5	Recomienda la información de direcciones que brinda la municipalidad a los ciudadanos.					
6	Utiliza el servicio de terminales.					
	Dimensión 2: Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales					
7	Emplea las plataformas de calidad/precio y servicios de alcantarillado en función a los servicios públicos.					
8	La municipalidad brinda el servicio de recogida de basura y limpieza ambiental por parte de la municipalidad.					
9	La municipalidad revisa la calidad del agua potable, parques y jardines.					
10	La municipalidad establece un adecuado proceso de los servicios de policía municipal, alumbrado público y vía.					
11	Emplea los servicios de bomberos.					

12	Revisa las fechas deportivas que brinda la municipalidad.					
13	Utiliza los servicios veterinarios que brinda la municipalidad en función a la satisfacción del ciudadano.					
	Dimensión 3: Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas					
14	Revisa los procedimientos que dispone la municipalidad ante la contaminación acústica son las adecuadas.					
15	La municipalidad emplea las sanciones que ayuden a evitar la contaminación del aire por la municipalidad.					
16	Existen procedimientos que ayuden al cuidado de las áreas verdes					
17	Esta informado sobre los puntos de reciclaje por parte de la municipalidad.					
18	Utiliza los servicios públicos de la municipalidad.					

## Anexo 3: Validación de instrumentos con ficha sunedu



### ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICO

#### Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 20 de octubre del 2023

Señor (a)

Mg. Vásquez Vásquez Nancy Gisela

Ciudad. –

*De mi consideración:*

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*



Tania Juliisa Herrera Vásquez



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nancy Gisela Vásquez Vásquez		
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( x )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Programa Nacional AURORA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( x )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: Escala de Lickert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de seguridad ciudadana y cuestionario de satisfacción del ciudadano
Autor:	Herrera Vásquez, Tania Julisa
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital, Lambayeque
Significación:	<b>VARIABLE 1: Seguridad ciudadana</b> Integralidad <ul style="list-style-type: none"><li>• Abordaje integral de la seguridad</li><li>• Incorporación de diversos organismos y sectores a la gestión de la seguridad</li><li>• Prevención de la violencia</li><li>• El personal no cuenta con conocimiento, técnicas e instrumentos necesarios para los riesgos</li><li>• Políticas de carácter social</li></ul> Multisectorialidad <ul style="list-style-type: none"><li>• Plataformas programáticas integrales</li><li>• Administraciones político -territoriales</li><li>• Gestión de factores de riesgo</li><li>• Modelos de gestión participativa</li><li>• Participación eficaz y duradera de los ciudadanos</li></ul>



	<p>Rigurosidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad y gestión de información fiable y oportuna</li><li>• Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas</li><li>• Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)</li></ul> <p>Sostenibilidad y la escalabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Profesionalización del personal a cargo de las tareas</li><li>• Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones</li><li>• Mecanismos permanentes de financiamiento</li></ul> <p><b>VARIABLE 2: Satisfacción del ciudadano</b></p> <p>Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zonificación y urbanismo</li><li>• Carreteras y aceras</li><li>• Servicio de transporte público</li><li>• Servicio de aparcamiento</li><li>• Información de direcciones</li><li>• Servicios terminales</li></ul> <p>Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad/precio y servicios de alcantarillado</li><li>• Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental</li><li>• Calidad del agua potable, parques y jardines</li><li>• Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía</li><li>• Servicios bomberos</li><li>• Servicios deportivos</li><li>• Servicios veterinarios</li></ul> <p>Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminación acústica</li><li>• Contaminación del Aire</li><li>• Áreas verdes</li><li>• Puntos de reciclaje</li></ul>
--	---





	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas</li><li>• Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)</li></ul> <p>Sostenibilidad y la escalabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Profesionalización del personal a cargo de las tareas</li><li>• Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones</li><li>• Mecanismos permanentes de financiamiento</li></ul> <p><b>VARIABLE 2: Satisfacción del ciudadano</b></p> <p>Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zonificación y urbanismo</li><li>• Carreteras y aceras</li><li>• Servicio de transporte público</li><li>• Servicio de aparcamiento</li><li>• Información de direcciones</li><li>• Servicios terminales</li></ul> <p>Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad/precio y servicios de alcantarillado</li><li>• Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental</li><li>• Calidad del agua potable, parques y jardines</li><li>• Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía</li><li>• Servicios bomberos</li><li>• Servicios deportivos</li><li>• Servicios veterinarios</li></ul> <p>Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminación acústica</li><li>• Contaminación del Aire</li><li>• Áreas verdes</li><li>• Puntos de reciclaje</li></ul>
--	--

4. **Soporte teórico:** La teoría ecológica (México Unido contra la delincuencia (MUCD), 2018) y la teoría de satisfacción del ciudadano Jilke (2018).

Variable	dimensiones	Definición
Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integralidad</li> <li>✓ Multisectorialidad</li> <li>✓ Rigurosidad</li> <li>✓ Sostenibilidad y la escalabilidad</li> </ul>	La seguridad ciudadana consiste en mejorar y luchar contra la delincuencia, para ello, se tiene en cuenta una serie de normas de convivencias y reglas legales que ayuden a la resolución de conflictos por parte de las autoridades policiales, serenazgo y legales en función al sistema de justicia y el sistema penitenciario (Chinchilla & Vorndran, 2018).
Satisfacción del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial</li> <li>✓ Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</li> <li>✓ Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</li> </ul>	La satisfacción del ciudadano consiste en medir el nivel de satisfacción de las personas al adquirir un bien o servicio, cabe mencionar que se debe analizar y evaluar los servicios públicos a brindar a la población, para lo cual las autoridades y entidades gubernamentales deben establecer una comunicación e información sobre el nivel de confianza y satisfacción de los servicios públicos (Ochoa et al., 2022).

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano", elaborado por Herrera Vásquez, Tania Julisa en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.





	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** seguridad ciudadana

- Primera dimensión: integralidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Abordaje integral de la seguridad	La municipalidad utiliza los servicios de seguridad en función a la ciudadanía.	4	4	4	
Incorporación de diversos organismos y sectores a la gestión de la seguridad	La municipalidad emplea los organismos de serenazgo para el resguardo de seguridad	4	4	4	
Prevención de la violencia	La municipalidad utiliza los mecanismos de seguridad en contra de la prevención de la violencia.	4	4	3	
El personal no cuenta con conocimiento, técnicas e instrumentos necesarios para los riesgos	El personal de la municipalidad está capacitado frente a situaciones de riesgos de violencia.	4	4	4	
Políticas de carácter social	La municipalidad revisa las políticas de carácter social en contra de la violencia que publica.	4	4	3	



• Segunda dimensión: multisectorialidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plataformas programáticas integrales	La municipalidad revisa las plataformas programáticas integrales	4	4	3	
Administraciones político - territoriales	La municipalidad emplea el sistema de política – territorial en resguardo de la seguridad.	4	4	3	
Gestión de factores de riesgo	La municipalidad visualizada la situación de la ciudad en busca de la prevención de seguridad.	4	4	4	
Modelos de gestión participativa	La municipalidad responde a la gestión participativa que ejecuta por los ciudadanos.	4	4	3	
Participación eficaz y duradera de los ciudadanos	La municipalidad realiza reuniones participativas que ayuden al resguardo de la seguridad de los ciudadanos.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Rigurosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y gestión de información fiable y oportuna	La municipalidad dispone de procedimientos en resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	4	
	La municipalidad recibe información fiable sobre los mecanismos de seguridad en resguardo de la ciudadana.	4	4	4	





Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas	La municipalidad resguarda a la ciudadanía en contra de los actos de violencia.	4	4	3	
	La municipalidad contrata personal apto para el resguardo de la seguridad ciudadana como serenazgo.	4	4	4	
Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	La municipalidad emplea el acceso de tecnología de la información y la comunicación (TIC) como cámaras de vigilancia para el resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: sostenibilidad y la escalabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalización del personal a cargo de las tareas	Los profesionales de la municipalidad interactúan con la ciudadanía.	4	4	4	
	La municipalidad emplea los servicios de profesionalismo de seguridad en función al resguardo de la ciudadanía.	4	4	3	
Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones	La municipalidad brinda un servicio de seguridad ciudadana.	4	4	4	
	La municipalidad mide la participación de la sociedad en resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	3	



Mecanismos permanentes de financiamiento	La municipalidad identifica los mecanismos permanentes del financiamiento en función al resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	3	
	La empresa es representativa en el ámbito turístico.	4	4	3	
	La empresa representa la cultura de la zona.	4	4	3	

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción del ciudadano

- Primera dimensión: Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Zonificación y urbanismo	La municipalidad brinda un adecuado conocimiento sobre la zonificación y urbanismo a la ciudadanía.	4	4	3	
Carreteras y aceras	Me entero sobre algún proyecto de carreteras y aceras que realiza la municipalidad.	4	4	3	
Servicio de transporte público	Emplea el servicio de transporte público.	4	4	3	
Servicio de aparcamiento	Conoce sobre el servicio de aparcamiento.	4	4	3	
Información de direcciones	Recomienda la información de direcciones que brinda la municipalidad a los ciudadanos.	4	4	3	
Servicios terminales	Utiliza el servicio de terminales.	4	4	4	





- Segunda dimensión: Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad/precio y servicios de alcantarillado	Emplea las plataformas de calidad/precio y servicios de alcantarillado en función a los servicios públicos.	4	4	3	
Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental	La municipalidad brinda el servicio de recogida de basura y limpieza ambiental por parte de la municipalidad.	4	4	4	
Calidad del agua potable, parques y jardines	La municipalidad revisa la calidad del agua potable, parques y jardines.	4	4	3	
Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía	La municipalidad establece un adecuado proceso de los servicios de policía municipal, alumbrado público y vía.	4	4	4	
Servicios bomberos	Emplea los servicios de bomberos.	4	4	3	
Servicios deportivos	Revisa las fechas deportivas que brinda la municipalidad.	4	4	4	
Servicios veterinarios	Utiliza los servicios veterinarios que brinda la municipalidad en función a la satisfacción del ciudadano.	4	4	3	

- Tercera dimensión: Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contaminación acústica	Revisa los procedimientos que dispone la municipalidad ante la contaminación acústica son las adecuadas.	4	4	3	
Contaminación del Aire	La municipalidad emplea las				



	sanciones que ayuden a evitar la contaminación del aire por la municipalidad.	4	4	4	
Áreas verdes	Existen procedimientos que ayuden al cuidado de las áreas verdes	4	4	4	
Puntos de reciclaje	Esta informado sobre los puntos de reciclaje por parte de la municipalidad.	4	4	4	
	Utiliza los servicios públicos de la municipalidad	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Pupel<sup>2</sup>*

---

Firma del evaluador  
DNI 70301657

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia, y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).





### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano

**3. TESISISTA:**

Herrera Vásquez, Tania Julisa

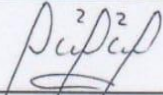

**4. DECISIÓN:**

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2023

 <hr/> <p>Firma/DNI 70301657 EXPERTO Mg. Nancy Gisela Vásquez Vásquez</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VASQUEZ VASQUEZ
Nombres	NANCY GISELA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	70301657

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	17/10/22
Resolución/Acta	0612-2022-UCV
Diploma	052-175217
Fecha Matricula	05/04/2021
Fecha Egreso	01/09/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
26 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001543695

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 26/10/2023 10:08:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICO

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 20 de octubre del 2023

Señor (a)  
Mg. Agurto Vásquez Susan Katerine  
Ciudad. –

De mi consideración:

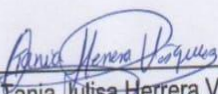
Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en Gestión Pública. Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento. Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Yania Julisa Herrera Vásquez

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Susan Katherine Agurto Vásquez	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Proyecto y experiencia cliente	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: Escala de Lickert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de seguridad ciudadana y cuestionario de satisfacción del ciudadano
Autor:	Herrera Vásquez, Tania Julisa
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital, Lambayeque
Significación:	<p><b>VARIABLE 1: Seguridad ciudadana</b></p> <p>Integralidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordaje integral de la seguridad</li> <li>• Incorporación de diversos organismos y sectores a la gestión de la seguridad</li> <li>• Prevención de la violencia</li> <li>• El personal no cuenta con conocimiento, técnicas e instrumentos necesarios para los riesgos</li> <li>• Políticas de carácter social</li> </ul> <p>Multisectorialidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataformas programáticas integrales</li> <li>• Administraciones político-territoriales</li> <li>• Gestión de factores de riesgo</li> <li>• Modelos de gestión participativa</li> <li>• Participación eficaz y duradera de los ciudadanos</li> </ul>



	<p>Rigurosidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad y gestión de información fiable y oportuna</li><li>• Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas</li><li>• Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)</li></ul> <p>Sostenibilidad y la escalabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Profesionalización del personal a cargo de las tareas</li><li>• Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones</li><li>• Mecanismos permanentes de financiamiento</li></ul> <p><b>VARIABLE 2: Satisfacción del ciudadano</b></p> <p>Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zonificación y urbanismo</li><li>• Carreteras y aceras</li><li>• Servicio de transporte público</li><li>• Servicio de aparcamiento</li><li>• Información de direcciones</li><li>• Servicios terminales</li></ul> <p>Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad/precio y servicios de alcantarillado</li><li>• Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental</li><li>• Calidad del agua potable, parques y jardines</li><li>• Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía</li><li>• Servicios bomberos</li><li>• Servicios deportivos</li><li>• Servicios veterinarios</li></ul> <p>Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminación acústica</li><li>• Contaminación del Aire</li><li>• Áreas verdes</li><li>• Puntos de reciclaje</li></ul>
--	---



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas</li><li>• Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)</li></ul> <p>Sostenibilidad y la escalabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Profesionalización del personal a cargo de las tareas</li><li>• Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones</li><li>• Mecanismos permanentes de financiamiento</li></ul> <p><b>VARIABLE 2: Satisfacción del ciudadano</b></p> <p>Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zonificación y urbanismo</li><li>• Carreteras y aceras</li><li>• Servicio de transporte público</li><li>• Servicio de aparcamiento</li><li>• Información de direcciones</li><li>• Servicios terminales</li></ul> <p>Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad/precio y servicios de alcantarillado</li><li>• Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental</li><li>• Calidad del agua potable, parques y jardines</li><li>• Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía</li><li>• Servicios bomberos</li><li>• Servicios deportivos</li><li>• Servicios veterinarios</li></ul> <p>Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminación acústica</li><li>• Contaminación del Aire</li><li>• Áreas verdes</li><li>• Puntos de reciclaje</li></ul>
--	--

4. **Soporte teórico:** La teoría ecológica (México Unido contra la delincuencia (MUCD), 2018) y la teoría de satisfacción del ciudadano Jilke (2018).





Variable	dimensiones	Definición
Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integralidad</li> <li>✓ Multisectorialidad</li> <li>✓ Rigurosidad</li> <li>✓ Sostenibilidad y la escalabilidad</li> </ul>	La seguridad ciudadana consiste en mejorar y luchar contra la delincuencia, para ello, se tiene en cuenta una serie de normas de convivencias y reglas legales que ayuden a la resolución de conflictos por parte de las autoridades policiales, serenazgo y legales en función al sistema de justicia y el sistema penitenciario (Chinchilla & Vorndran, 2018).
Satisfacción del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial</li> <li>✓ Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</li> <li>✓ Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</li> </ul>	La satisfacción del ciudadano consiste en medir el nivel de satisfacción de las personas al adquirir un bien o servicio, cabe mencionar que se debe analizar y evaluar los servicios públicos a brindar a la población, para lo cual las autoridades y entidades gubernamentales deben establecer una comunicación e información sobre el nivel de confianza y satisfacción de los servicios públicos (Ochoa et al., 2022).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano", elaborado por Herrera Vásquez, Tania Julisa en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



4. Alto nivel

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** seguridad ciudadana

- Primera dimensión: integralidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Abordaje integral de la seguridad	La municipalidad utiliza los servicios de seguridad en función a la ciudadanía.	4	4	3	
Incorporación de diversos organismos y sectores a la gestión de la seguridad	La municipalidad emplea los organismos de serenazgo para el resguardo de seguridad	4	4	4	
Prevención de la violencia	La municipalidad utiliza los mecanismos de seguridad en contra de la prevención de la violencia.	4	4	4	
El personal no cuenta con conocimiento, técnicas e instrumentos necesarios para los riesgos	El personal de la municipalidad está capacitado frente a situaciones de riesgos de violencia.	4	4	4	
Políticas de carácter social	La municipalidad revisa las políticas de carácter social en contra de la violencia que publica.	4	4	4	





• Segunda dimensión: multisectorialidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plataformas programáticas integrales	La municipalidad revisa las plataformas programáticas integrales	4	4	3	
Administraciones político - territoriales	La municipalidad emplea el sistema de política - territorial en resguardo de la seguridad.	4	4	3	
Gestión de factores de riesgo	La municipalidad visualizada la situación de la ciudad en busca de la prevención de seguridad.	4	4	4	
Modelos de gestión participativa	La municipalidad responde a la gestión participativa que ejecuta por los ciudadanos.	4	4	4	
Participación eficaz y duradera de los ciudadanos	La municipalidad realiza reuniones participativas que ayuden al resguardo de la seguridad de los ciudadanos.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Rigurosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y gestión de información fiable y oportuna	La municipalidad dispone de procedimientos en resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	4	
	La municipalidad recibe información fiable sobre los mecanismos de seguridad en resguardo de la ciudadana.	4	4	3	





Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas	La municipalidad resguarda a la ciudadanía en contra de los actos de violencia.	4	4	4	
	La municipalidad contrata personal apto para el resguardo de la seguridad ciudadana como serenazgo.	4	4	3	
Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	La municipalidad emplea el acceso de tecnología de la información y la comunicación (TIC) como cámaras de vigilancia para el resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	3	

• Cuarta dimensión: sostenibilidad y la escalabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalización del personal a cargo de las tareas	Los profesionales de la municipalidad interactúan con la ciudadanía.	4	4	4	
	La municipalidad emplea los servicios de profesionalismo de seguridad en función al resguardo de la ciudadanía.	4	4	4	
Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones	La municipalidad brinda un servicio de seguridad ciudadana.	4	4	4	
	La municipalidad mide la participación de la sociedad en resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	3	



Mecanismos permanentes de financiamiento	La municipalidad identifica los mecanismos permanentes del financiamiento en función al resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	4	
	La empresa es representativa en el ámbito turístico.	4	4	4	
	La empresa representa la cultura de la zona.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción del ciudadano

- Primera dimensión: Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Zonificación y urbanismo	La municipalidad brinda un adecuado conocimiento sobre la zonificación y urbanismo a la ciudadanía.	4	4	4	
Carreteras y aceras	Me entero sobre algún proyecto de carreteras y aceras que realiza la municipalidad.	4	4	4	
Servicio de transporte público	Emplea el servicio de transporte público.	4	4	4	
Servicio de aparcamiento	Conoce sobre el servicio de aparcamiento.	4	4	4	
Información de direcciones	Recomienda la información de direcciones que brinda la municipalidad a los ciudadanos.	4	4	4	
Servicios terminales	Utiliza el servicio de terminales.	4	4	4	





- Segunda dimensión: Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales

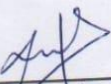
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad/precio y servicios de alcantarillado	Emplea las plataformas de calidad/precio y servicios de alcantarillado en función a los servicios públicos.	4	4	3	
Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental	La municipalidad brinda el servicio de recogida de basura y limpieza ambiental por parte de la municipalidad.	4	4	3	
Calidad del agua potable, parques y jardines	La municipalidad revisa la calidad del agua potable, parques y jardines.	4	4	4	
Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía	La municipalidad establece un adecuado proceso de los servicios de policía municipal, alumbrado público y vía.	4	4	4	
Servicios bomberos	Emplea los servicios de bomberos.	4	4	3	
Servicios deportivos	Revisa las fechas deportivas que brinda la municipalidad.	4	4	4	
Servicios veterinarios	Utiliza los servicios veterinarios que brinda la municipalidad en función a la satisfacción del ciudadano.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contaminación acústica	Revisa los procedimientos que dispone la municipalidad ante la contaminación acústica son las adecuadas.	4	4	3	
Contaminación del Aire	La municipalidad emplea las	4	4	4	




	sanciones que ayuden a evitar la contaminación del aire por la municipalidad.				
Áreas verdes	Existen procedimientos que ayuden al cuidado de las áreas verdes	4	4	4	
Puntos de reciclaje	Esta informado sobre los puntos de reciclaje por parte de la municipalidad.	4	4	4	
	Utiliza los servicios públicos de la municipalidad	4	4	4	

---

Firma del evaluador  
DNI 16780242



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:  
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Lukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).





### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

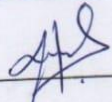

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**  
Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque
2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**  
Cuestionario sobre seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano
3. **TESISTA:**  
Herrera Vásquez, Tania Julisa
4. **DECISIÓN:**

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2023

 Firma/DNI 16780242 EXPERTO	 HUELLA
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	AGURTO VASQUEZ
Nombres	SUSAN KATERINE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16780242

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	15/08/16
Resolución/Acta	0345-2016-UCV
Diploma	UCV36177
Fecha Matricula	09/07/2014
Fecha Egreso	31/07/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001519361

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/10/2023 09:45:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\* El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICO

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 20 de octubre del 2023

Señor (a)

Dr. /Mg. Sánchez Pantaleón Alex Javier

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Tania Julisa Herrera Vásquez





## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria	
Institución donde labora:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: Escala de Lickert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de seguridad ciudadana y cuestionario de satisfacción del ciudadano
Autor:	Herrera Vásquez, Tania Julisa
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital, Lambayeque
Significación:	<b>VARIABLE 1: Seguridad ciudadana</b> Integralidad <ul style="list-style-type: none"><li>• Abordaje integral de la seguridad</li><li>• Incorporación de diversos organismos y sectores a la gestión de la seguridad</li><li>• Prevención de la violencia</li><li>• El personal no cuenta con conocimiento, técnicas e instrumentos necesarios para los riesgos</li><li>• Políticas de carácter social</li></ul> Multisectorialidad <ul style="list-style-type: none"><li>• Plataformas programáticas integrales</li><li>• Administraciones político-territoriales</li><li>• Gestión de factores de riesgo</li><li>• Modelos de gestión participativa</li><li>• Participación eficaz y duradera de los ciudadanos</li></ul>

	<p>Rigurosidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad y gestión de información fiable y oportuna</li><li>• Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas</li><li>• Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)</li></ul> <p>Sostenibilidad y la escalabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Profesionalización del personal a cargo de las tareas</li><li>• Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones</li><li>• Mecanismos permanentes de financiamiento</li></ul> <p><b>VARIABLE 2: Satisfacción del ciudadano</b></p> <p>Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zonificación y urbanismo</li><li>• Carreteras y aceras</li><li>• Servicio de transporte público</li><li>• Servicio de aparcamiento</li><li>• Información de direcciones</li><li>• Servicios terminales</li></ul> <p>Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad/precio y servicios de alcantarillado</li><li>• Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental</li><li>• Calidad del agua potable, parques y jardines</li><li>• Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía</li><li>• Servicios bomberos</li><li>• Servicios deportivos</li><li>• Servicios veterinarios</li></ul> <p>Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminación acústica</li><li>• Contaminación del Aire</li><li>• Áreas verdes</li><li>• Puntos de reciclaje</li></ul>
--	---



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas</li><li>• Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)</li></ul> <p>Sostenibilidad y la escalabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Profesionalización del personal a cargo de las tareas</li><li>• Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones</li><li>• Mecanismos permanentes de financiamiento</li></ul> <p><b>VARIABLE 2: Satisfacción del ciudadano</b></p> <p>Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zonificación y urbanismo</li><li>• Carreteras y aceras</li><li>• Servicio de transporte público</li><li>• Servicio de aparcamiento</li><li>• Información de direcciones</li><li>• Servicios terminales</li></ul> <p>Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad/precio y servicios de alcantarillado</li><li>• Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental</li><li>• Calidad del agua potable, parques y jardines</li><li>• Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía</li><li>• Servicios bomberos</li><li>• Servicios deportivos</li><li>• Servicios veterinarios</li></ul> <p>Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminación acústica</li><li>• Contaminación del Aire</li><li>• Áreas verdes</li><li>• Puntos de reciclaje</li></ul>
--	--

4. **Soporte teórico:** La teoría ecológica (México Unido contra la delincuencia (MUCD), 2018) y la teoría de satisfacción del ciudadano Jilke (2018).





Variable	dimensiones	Definición
Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integralidad</li> <li>✓ Multisectorialidad</li> <li>✓ Rigurosidad</li> <li>✓ Sostenibilidad y la escalabilidad</li> </ul>	La seguridad ciudadana consiste en mejorar y luchar contra la delincuencia, para ello, se tiene en cuenta una serie de normas de convivencias y reglas legales que ayuden a la resolución de conflictos por parte de las autoridades policiales, serenazgo y legales en función al sistema de justicia y el sistema penitenciario (Chinchilla & Vorndran, 2018).
Satisfacción del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial</li> <li>✓ Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</li> <li>✓ Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</li> </ul>	La satisfacción del ciudadano consiste en medir el nivel de satisfacción de las personas al adquirir un bien o servicio, cabe mencionar que se debe analizar y evaluar los servicios públicos a brindar a la población, para lo cual las autoridades y entidades gubernamentales deben establecer una comunicación e información sobre el nivel de confianza y satisfacción de los servicios públicos (Ochoa et al., 2022).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano", elaborado por Herrera Vásquez, Tania Julisa en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



4. Alto nivel

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** seguridad ciudadana

- Primera dimensión: integralidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Abordaje integral de la seguridad	La municipalidad utiliza los servicios de seguridad en función a la ciudadanía.	4	4	4	
Incorporación de diversos organismos y sectores a la gestión de la seguridad	La municipalidad emplea los organismos de serenazgo para el resguardo de seguridad	4	4	4	
Prevención de la violencia	La municipalidad utiliza los mecanismos de seguridad en contra de la prevención de la violencia.	4	4	4	
El personal no cuenta con conocimiento, técnicas e instrumentos necesarios para los riesgos	El personal de la municipalidad está capacitado frente a situaciones de riesgos de violencia.	4	4	4	
Políticas de carácter social	La municipalidad revisa las políticas de carácter social en contra de la violencia que publica.	4	4	4	





• Segunda dimensión: multisectorialidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plataformas programáticas integrales	La municipalidad revisa las plataformas programáticas integrales	4	4	3	
Administraciones político - territoriales	La municipalidad emplea el sistema de política - territorial en resguardo de la seguridad.	4	4	4	
Gestión de factores de riesgo	La municipalidad visualizada la situación de la ciudad en busca de la prevención de seguridad.	4	4	4	
Modelos de gestión participativa	La municipalidad responde a la gestión participativa que ejecuta por los ciudadanos.	4	4	4	
Participación eficaz y duradera de los ciudadanos	La municipalidad realiza reuniones participativas que ayuden al resguardo de la seguridad de los ciudadanos.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Rigurosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad y gestión de información fiable y oportuna	La municipalidad dispone de procedimientos en resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	4	
	La municipalidad recibe información fiable sobre los mecanismos de seguridad en resguardo de la ciudadana.	4	4	3	



Existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas	La municipalidad resguarda a la ciudadanía en contra de los actos de violencia.	4	4	4	
	La municipalidad contrata personal apto para el resguardo de la seguridad ciudadana como serenazgo.	4	4	4	
Acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	La municipalidad emplea el acceso de tecnología de la información y la comunicación (TIC) como cámaras de vigilancia para el resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: sostenibilidad y la escalabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalización del personal a cargo de las tareas	Los profesionales de la municipalidad interactúan con la ciudadanía.	4	4	4	
	La municipalidad emplea los servicios de profesionalismo de seguridad en función al resguardo de la ciudadanía.	4	4	4	
Efectivo liderazgo de la sociedad civil en los procesos de la toma de decisiones	La municipalidad brinda un servicio de seguridad ciudadana.	4	4	4	
	La municipalidad mide la participación de la sociedad en resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	4	





Mecanismos permanentes de financiamiento	La municipalidad identifica los mecanismos permanentes del financiamiento en función al resguardo de la seguridad ciudadana.	4	4	4	
	La empresa es representativa en el ámbito turístico.	4	4	3	
	La empresa representa la cultura de la zona.	4	4	3	

**Dimensiones del instrumento:** Satisfacción del ciudadano

- Primera dimensión: Calidad percibida de la experiencia en la planificación territorial y planificación vial

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Zonificación y urbanismo	La municipalidad brinda un adecuado conocimiento sobre la zonificación y urbanismo a la ciudadanía.	4	4	4	
Carreteras y aceras	Me entero sobre algún proyecto de carreteras y aceras que realiza la municipalidad.	4	4	4	
Servicio de transporte público	Emplea el servicio de transporte público.	4	4	3	
Servicio de aparcamiento	Conoce sobre el servicio de aparcamiento.	4	4	3	
Información de direcciones	Recomienda la información de direcciones que brinda la municipalidad a los ciudadanos.	4	4	3	
Servicios terminales	Utiliza el servicio de terminales.	4	4	3	





- Segunda dimensión: Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad/precio y servicios de alcantarillado	Emplea las plataformas de calidad/precio y servicios de alcantarillado en función a los servicios públicos.	4	4	4	
Servicio de recogida de basura y limpieza ambiental	La municipalidad brinda el servicio de recogida de basura y limpieza ambiental por parte de la municipalidad.	4	4	3	
Calidad del agua potable, parques y jardines	La municipalidad revisa la calidad del agua potable, parques y jardines.	4	4	4	
Servicios de policía municipal, alumbrado público y vía	La municipalidad establece un adecuado proceso de los servicios de policía municipal, alumbrado público y vía.	4	4	4	
Servicios bomberos	Emplea los servicios de bomberos.	4	4	3	
Servicios deportivos	Revisa las fechas deportivas que brinda la municipalidad.	4	4	3	
Servicios veterinarios	Utiliza los servicios veterinarios que brinda la municipalidad en función a la satisfacción del ciudadano.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Contaminación acústica	Revisa los procedimientos que dispone la municipalidad ante la contaminación acústica son las adecuadas.	4	4	4	
Contaminación del Aire	La municipalidad emplea las				



	sanciones que ayuden a evitar la contaminación del aire por la municipalidad.	4	4	4	
Áreas verdes	Existen procedimientos que ayuden al cuidado de las áreas verdes	4	4	4	
Puntos de reciclaje	Esta informado sobre los puntos de reciclaje por parte de la municipalidad.	4	4	4	
	Utiliza los servicios públicos de la municipalidad	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Firma del evaluador

DNI

47080698

Dr. Alex Javier Sánchez  
Pantaleón

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear.

Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano

**3. TESISISTA:**

Herrera Vásquez, Tania Julisa

**4. DECISIÓN:**

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 20 de octubre de 2023

 <hr/> <p>Firma/DNI 47080698 EXPERTO Alex Javier Sánchez Pantaleón</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SÁNCHEZ PANTALEÓN
Nombres	ALEX JAVIER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47080698

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/12/18
Resolución/Acta	0406-2018-UCV
Diploma	052-048760
Fecha Matricula	22/04/2017
Fecha Egreso	12/08/2018

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001519300

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Idioma: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/10/2023 09:35:24-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

#### Anexo 4: Alfa de Cronbach

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	20

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	18

## Anexo 5: V Aiken

*Diseñado por Tania Herrera Yásquez*

<i>Inserte valores</i>								
<i>min</i>	<i>1</i>							
<i>max</i>	<i>4</i>							
<i>k</i>	<i>3</i>							
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
item3	Pertinencia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item4	Pertinencia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item5	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
item6	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Pertinencia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item8	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Pertinencia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item12	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item13	Pertinencia	4	3	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item14	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Pertinencia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item17	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item18	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item19	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item20	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

*Diseñado por Tania Herrera Yásquez*

*Inserte valores*

*min*      *l*

*max*      *f*

*k*         *j*

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
item1	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item2	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item3	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item4	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	3	3	4	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item5	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	3	3	4	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Claridad	4	4		4.00	0.00	1.000	VALIDO
item6	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item8	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	3	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	3	4	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item12	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item13	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	3	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item14	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	3	4	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item17	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	3	3	3.33	0.58	0.778	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item18	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	3	3.67	0.58	0.889	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO



## Pruebas de normalidad

H0: Las variables tienen una distribución normal.

H1: Las variables no tienen una distribución normal.

**Tabla 5.**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad ciudadana	,337	384	,000	,749	384	,000
Satisfacción del ciudadano	,339	384	,000	,754	384	,000

*Nota*, de la tabla se puede identificar que es apropiado analizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra fue mayor a 50 unidades. Con ello se observa una sig.=0.000, lo cual indica que existe evidencia estadística para rechazar la H0, es decir, las variables no tienen una distribución normal, es decir, fue necesario aplicar estadística no paramétrica, correlación de Rho Spearman.

## Anexo 10: Fórmula de muestreo

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

Donde:

N = Tamaño de la población = 167 037 ciudadanos

Z =1.95 es valor crítico de la distribución de probabilidades normal para un nivel de confiabilidad 95%.

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad de fracaso

(0.50)e = margen de error 5%.

n = Tamaño de la muestra

Entonces a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra óptima es:

n = 384 ciudadanos

## **Anexo 6: Propuesta**

### **"Estrategias Integradas para Fortalecer la Seguridad Ciudadana y la Satisfacción del Ciudadano en una Municipalidad Distrital"**

#### **6. PRESENTACIÓN**

En la actualidad, muchas municipalidades distritales enfrentan desafíos relacionados con la seguridad ciudadana y la satisfacción de los ciudadanos. La percepción de la inseguridad y la insatisfacción con los servicios públicos pueden tener un impacto negativo en la calidad de vida de la comunidad y la confianza en las autoridades locales.

#### **7. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA**

Nuestra propuesta se centra en el desarrollo de un conjunto de estrategias integradas para abordar la problemática de seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital. Estas estrategias buscan fortalecer la colaboración entre la comunidad, las autoridades municipales y otras partes interesadas, con el objetivo de crear un entorno más seguro y satisfactorio para todos los residentes.

#### **8. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **Objetivo General:**

Mejorar la seguridad ciudadana y la satisfacción de los ciudadanos en la municipalidad distrital a través de acciones coordinadas y efectivas.

##### **Objetivos Específicos:**

- Fortalecer la formación y capacitación del personal de seguridad para mejorar su competencia en la gestión de la seguridad ciudadana.
- Fomentar la participación ciudadana activa a través de la creación de un Consejo de Seguridad Ciudadana.
- Implementar programas de educación en seguridad ciudadana en las escuelas para formar ciudadanos conscientes.
- Establecer alianzas estratégicas con empresas privadas para financiar proyectos de seguridad ciudadana.

- Implementar un sistema de seguimiento y evaluación de las estrategias implementadas para medir su efectividad.
- Realizar campañas de concienciación ciudadana sobre temas de seguridad.
- Invertir en tecnología y recursos para fortalecer la capacidad de respuesta de las fuerzas del orden.
- Promover una cultura de seguridad entre los ciudadanos.
- Evaluar la sostenibilidad a largo plazo de las estrategias implementadas.

## **9. JUSTIFICACIÓN**

Esta propuesta es fundamental debido a la creciente preocupación por la seguridad ciudadana y la satisfacción de los ciudadanos en la municipalidad distrital. La seguridad y el bienestar de la comunidad son responsabilidades compartidas entre las autoridades locales y la sociedad civil. Las estrategias integradas propuestas abordan estas preocupaciones de manera integral, promoviendo una mayor participación de la comunidad, la colaboración público-privada y la inversión en recursos y tecnología. Al mejorar la seguridad y la satisfacción de los ciudadanos, se contribuirá a un entorno más seguro y a una mejor calidad de vida para todos los residentes.

## **10. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA**

La propuesta adopta un enfoque integral que busca abordar de manera simultánea la seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano. Las estrategias propuestas se desarrollan con el objetivo de crear una sinergia positiva entre ambas áreas problemáticas. Esto se traduce en un ciclo virtuoso en el que la mejora de la seguridad ciudadana contribuye a aumentar la satisfacción del ciudadano y viceversa.

Principales Acciones Propuestas:

**Fortalecimiento del Personal de Seguridad:** Se implementará un programa de capacitación continua para el personal encargado de la seguridad ciudadana. Esto incluirá la adquisición de habilidades técnicas y conocimientos actualizados para mejorar su capacidad de respuesta ante situaciones de seguridad.

Participación Ciudadana Activa: Se fomentará la colaboración activa de la comunidad a través de la creación de un Consejo de Seguridad Ciudadana. Este consejo permitirá la participación directa de los ciudadanos en la toma de decisiones relacionadas con la seguridad y los servicios municipales.

Educación en Seguridad Ciudadana: Se desarrollarán programas educativos en las escuelas locales para concientizar a los ciudadanos, especialmente a los jóvenes, sobre la importancia de la seguridad ciudadana y la responsabilidad de cada individuo en la prevención del delito.

Colaboración Público-Privada: Se buscará establecer alianzas estratégicas con empresas privadas que estén dispuestas a financiar proyectos y programas relacionados con la seguridad ciudadana y la mejora de los servicios municipales.

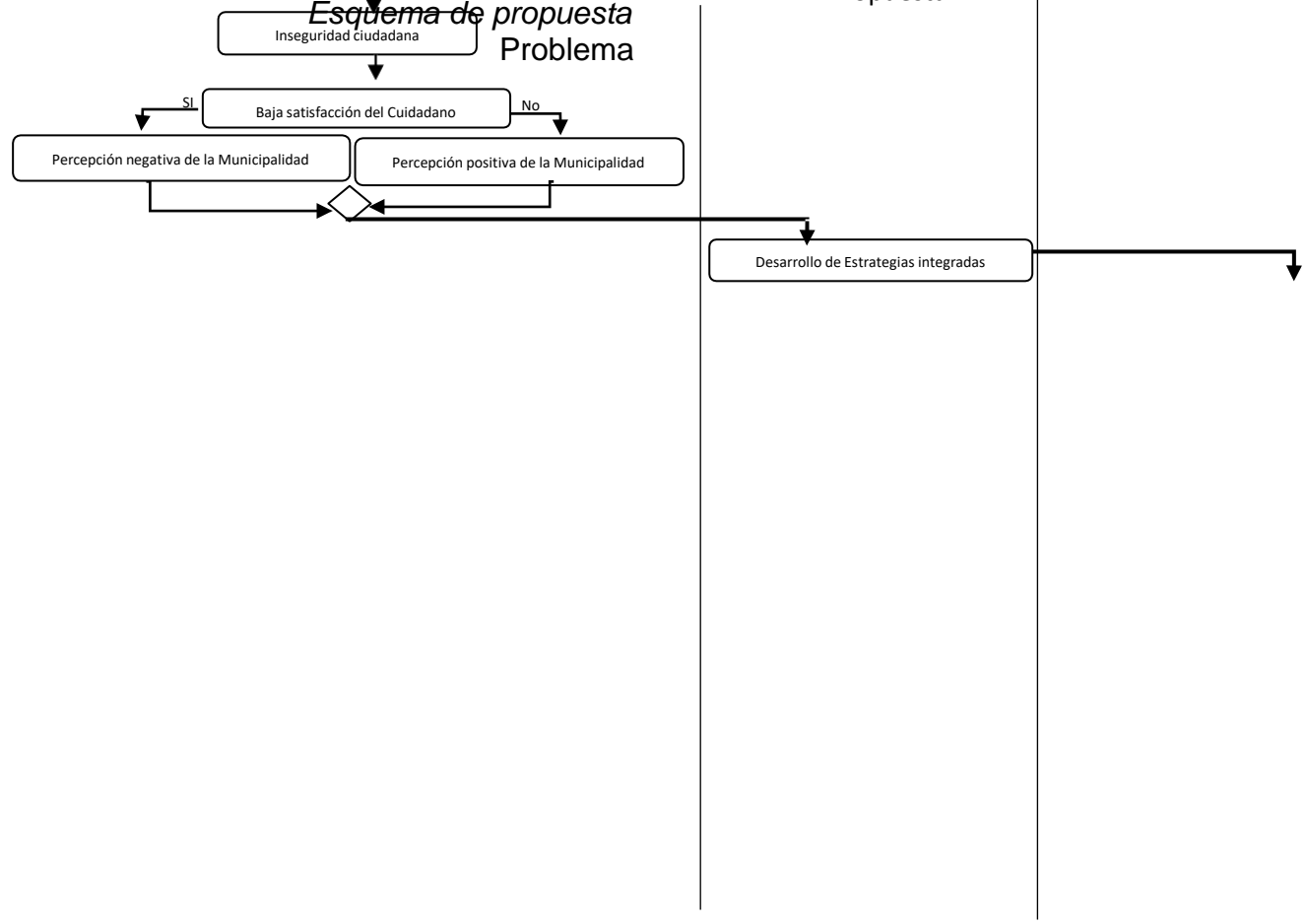
Monitoreo y Evaluación Continua: Se implementará un sistema de seguimiento y evaluación constante de las estrategias y acciones implementadas. Esto permitirá medir la efectividad de las medidas y realizar ajustes según sean necesarios.

Difusión de Información y Concienciación: Se llevarán a cabo campañas de concienciación ciudadana para informar a la comunidad sobre temas de seguridad y servicios municipales. Estas campañas buscarán promover una mayor comprensión de las acciones emprendidas y el papel activo que juegan los ciudadanos en la mejora de su entorno.

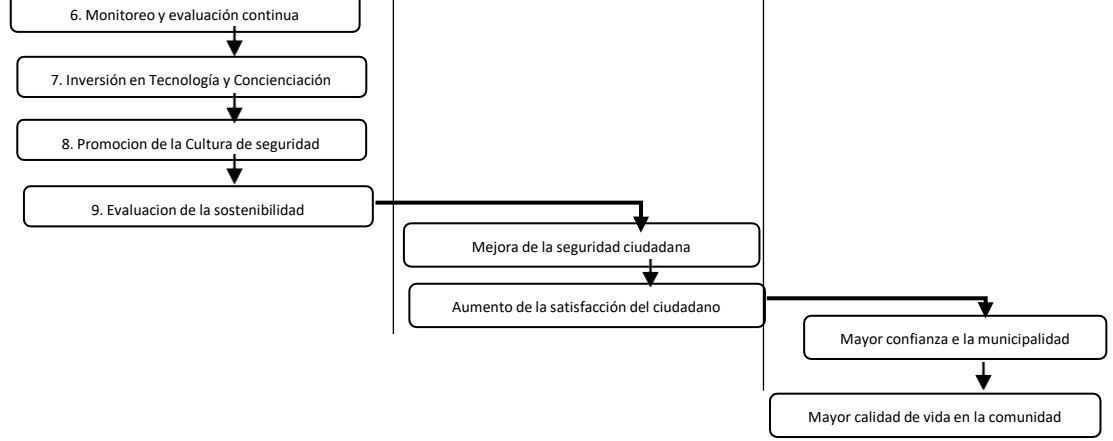
Inversión en Tecnología y Recursos: Se destinarán recursos significativos a la adquisición de tecnología moderna y recursos necesarios para fortalecer la seguridad ciudadana y mejorar la calidad de los servicios municipales.

**Figura 2.**

*Esquema de propuesta*  
Problema







*Nota, elaborado por la autora con código PlantUML.*

## Anexo 7: Validación de la Propuesta

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE EVALUACIÓN DE LA "PROPUESTA ESTRATEGIAS INTEGRADAS PARA FORTALECER LA SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL"

Yo, **Susan Katerine Agurto Vásquez**, identificado con DNI N° **16780242**, con Grado Académico de Maestra en Gestión Pública de en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001519361

Hago constar que he leído y revisado la **Propuesta Estrategias Integradas para Fortalecer la Seguridad Ciudadana y la Satisfacción del Ciudadano en una Municipalidad Distrital**, correspondiente a la Tesis **Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque** de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Conceptualización de la propuesta, Objetivos, Justificación, Estructura y Plan de acción y corresponde a la tesis "**Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque**"

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)



7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

*Se da por Valida esta propuesta.*

**OBSERVACIONES:**

Chiclayo, 18 de diciembre de 2023.

Mgr. Susan Katerine Agurto Vásquez, Código de registro de SUNEDU N°, con 0001519361 Centro de labores en la Universidad César Vallejo, N° de celular: 979 996 631

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	AGURTO VASQUEZ
Nombres	SUSAN KATERINE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16780242

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	15/08/16
Resolución/Acta	0345-2016-UCV
Diploma	UCV36177
Fecha Matrícula	09/07/2014
Fecha Egreso	31/07/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001519361

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/10/2023 09:45:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA "PROPUESTA ESTRATEGIAS INTEGRADAS PARA FORTALECER LA SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL"**

Yo, **Sánchez Pantaleón Alex Javier**, identificado con DNI N° **47080698**, con Grado Académico de Maestro en Gestión Pública de en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001519300

Hago constar que he leído y revisado la **Propuesta Estrategias Integradas para Fortalecer la Seguridad Ciudadana y la Satisfacción del Ciudadano en una Municipalidad Distrital**, correspondiente a la Tesis **Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque** de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Conceptualización de la propuesta, Objetivos, Justificación, Estructura y Plan de acción y corresponde a la tesis **"Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque"**

**a. Pertinencia con la investigación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		



VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

**DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:**

*Dando por valida esta propuesta.*

**OBSERVACIONES:**

Chiclayo, 18 de diciembre de 2023.

Mgtr. Sánchez Pantaleón Alex Javier, Código de registro de SUNEDU N°, con 0001519300 Centro de labores en la Universidad César Vallejo, N° de celular: 979 457 136

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SÁNCHEZ PANTALEÓN
Nombres	ALEX JAVIER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47080698

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/12/18
Resolución/Acta	0406-2018-UCV
Diploma	052-048760
Fecha Matricula	22/04/2017
Fecha Egreso	12/08/2018

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001519300

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/10/2023 09:35:24-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA "PROPUESTA ESTRATEGIAS  
INTEGRADAS PARA FORTALECER LA SEGURIDAD CIUDADANA Y LA  
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL"

Yo, **Vasquez Vasquez Nancy Gisela**, identificado con DNI N° 70301657, con Grado Académico de Maestro en Gestión Pública de en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001543695

Hago constar que he leído y revisado la **Propuesta Estrategias Integradas para Fortalecer la Seguridad Ciudadana y la Satisfacción del Ciudadano en una Municipalidad Distrital**, correspondiente a la Tesis **Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque** de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Conceptualización de la propuesta, Objetivos, Justificación, Estructura y Plan de acción y corresponde a la tesis **"Seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque"**

**a. Pertinencia con la investigación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

*Dox por validada esta propuesta.*

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 18 de diciembre de 2023.

Mgr. Vasquez Vasquez Nancy Gisela, Código de registro de SUNEDU N°, con 0001543695 Centro de labores en la Universidad César Vallejo, N° de celular: 979 457 136

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Pérez*



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



## Anexo 8: evidencias fotográficas











### Anexo 9: Matriz de consistencia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES/DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque?	Analizar la relación entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque.	Existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque.	Variable 1: seguridad ciudadana Variable 2: satisfacción del ciudadano	Tipo: básica Nivel de investigación: correlacional Diseño: no experimental-corte transversal
<b>Problema específico</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensiones</b>	Población: 167 037 Muestra: 384 Técnicas: encuesta Instrumento: cuestionario
¿Cuál es la relación que existe entre la integralidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque?	Identificar la relación que existe entre la integralidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque.	Existe relación significativa entre la integralidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque	Variable 1: seguridad ciudadana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integralidad</li> <li>• Multisectorialidad</li> <li>• Rigurosidad</li> <li>• Sostenibilidad y la escalabilidad</li> </ul>	
¿Cuál es la relación que existe entre la multisectorialidad y satisfacción del ciudadano en una	Evaluar la relación significativa que existe entre la multisectorialidad y satisfacción del	Existe relación significativa entre la multisectorialidad y satisfacción del ciudadano en una	Variable 2: satisfacción del ciudadano <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad percibida de la experiencia en la</li> </ul>	



municipalidad distrital, Lambayeque?	ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque.	municipalidad distrital, Lambayeque	planificación territorial y planificación vial <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad percibida de la experiencia en la prestación de los servicios municipales</li> <li>• Calidad percibida de la gestión ambiental del ciudadano en áreas urbanas</li> </ul>	
¿Cuál es la relación que existe entre la rigurosidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque?	Establecer la relación significativa que existe entre la rigurosidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque	Existe relación significativa entre la rigurosidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque		
¿Cuál es la relación que existe entre la sostenibilidad y escalabilidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque?	Determinar la relación significativa que existe entre la sostenibilidad y escalabilidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque.	Existe relación significativa entre la sostenibilidad y escalabilidad y satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital, Lambayeque.		



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "SEGURIDAD CIUDADANA Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, LAMBAYEQUE", cuyo autor es HERRERA VASQUEZ TANIA JULISA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

CHICLAYO, 29 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PISFIL BENITES NILTHON IVAN <b>DNI:</b> 42422376 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 11- 01-2024 10:54:48

Código documento Trilce: TRI - 0712395