



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Seguridad ciudadana y su influencia en la calidad de servicio a los  
usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Cenizario Miranda, Heiner (orcid.org/0009-0009-7877-1255)

**ASESORES:**

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick orcid.org/0000-0002-6623-936X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Seguridad ciudadana y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024", cuyo autor es CENZARIO MIRANDA HEINER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID: 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 29-07-2024 20:13:54

Código documento Trilce: TRI - 0835412

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CENZARIO MIRANDA HEINER estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Seguridad ciudadana y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CENZARIO MIRANDA HEINER DNI: 40720343 ORCID: 0009-0009-7877-1255	Firmado electrónicamente por: CCENZARIOCE10 el 29-07-2024 08:58:07

Código documento Trilce: INV - 1727240

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, pilar fundamental en mi vida; a mis padres cuyo inquebrantable amor y sacrificio han sido mi mayor fuente de inspiración. A mi Esposa e hijos; quienes son mi mayor motivación para cumplir todos mis metas, sin ellos no sería posible superar los desafíos académicos, quienes han compartido conmigo los momentos de alegría y de tristeza, su compañía siempre ha sido un bálsamo en los momentos de cansancio y desaliento, sin su amor incondicional este logro no hubiera sido posible.

## **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo por permitirme realizar esta Maestría, a los profesores del período formación y en especial a mi asesor Mg. Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri; por sus conocimientos, experiencia y paciencia, quien me supo encaminar para lograr esta meta, a mis amigos, compañeros y colegas quienes durante el periodo de elaboración de la investigación me ayudaron en todo momento.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS .....	18
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	43

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabla cruzada de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio a los usuarios de una entidad. ....	18
Tabla 2 Tabla cruzada de la victimización y la calidad de servicio a los usuarios de una entidad. ....	19
Tabla 3 Tabla cruzada de la percepción del riesgo y la calidad de servicio a los usuarios de una entidad. ....	20
Tabla 4 Tabla cruzada de la segurabilidad y la calidad de servicio a los usuarios de una entidad. ....	21
Tabla 5 Informe de ajuste de modelo de la Hipótesis general.....	22
Tabla 6 Pseudo R – Cuadrado.....	22
Tabla 7 Informe de ajuste de modelo de la Hipótesis específica 1. ....	23
Tabla 8 Pseudo R – Cuadrado.....	23
Tabla 9 Informe de ajuste de modelo de la Hipótesis específica 2. ....	24
Tabla 10 Pseudo R – Cuadrado.....	24
Tabla 11 Informe de ajuste de modelo de la Hipótesis específica 3 ....	25
Tabla 12 Pseudo R – Cuadrado.....	25

## Índice de figuras

Figura 1 Esquema de la correlacional causal.....	14
--	----

## Resumen

El objetivo primordial de este trabajo fue determinar el nivel de influencia de la seguridad ciudadana sobre la calidad de servicio, mediante un estudio tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, empleando un diseño no experimental, con un método hipotético deductivo y de nivel explicativo, dado que su objetivo es validar las relaciones causales o la influencia de una variable sobre otra. La población estuvo conformada por aquellos usuarios que moran en una parte del sector que registran índices delictivos de un distrito de Andahuaylas durante el año 2024, en este sentido, la muestra estuvo conformada por 50 usuarios de un distrito de Andahuaylas. En los resultados, se confirmó que la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicios con un valor de 35.3 %, donde Nagelkerke estableció que la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio con un 35.3% de confianza. Asimismo, se determinó que las dimensiones victimización, percepción del riesgo y segurabilidad influyen en la calidad de servicio, con un porcentaje de confianza respectivamente.

**Palabras clave:** victimización, percepción del riesgo y segurabilidad.

## **Abstract**

The main objective of this work was to determine the level of influence of citizen security on the quality of service, through an applied type study, with a quantitative approach, using a non-experimental design, with a hypothetical deductive method and explanatory scope, since its objective is to validate the causal relationships or the influence of one variable on another. The target population of this study was made up of those users who live in a part of the sector that registers crime rates in a district of Andahuaylas during the year 2024, in this sense, the sample was made up of 50 users from a district of Andahuaylas. The results confirmed that the variable Citizen Security influences the quality of services with a value of 35.3%, where Nagelkerke established that Citizen Security influences the quality of service with 35.3% of confidence. Likewise, it was concluded that the dimensions of victimization, risk perception and safety influence the quality of service, with a percentage of trust respectively.

**Keywords:** victimization, risk perception and safety.

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó al considerar que la seguridad ciudadana y la calidad de servicio son aspectos fundamentales dentro de las acciones que van a tomarse para el respeto de los derechos humanos y con ello, para avalar una calidad de vida. Es, por tanto, una temática que involucra a todas las entidades y los establecimientos públicos y privados. El estudio, además, se direcciona a la contribución del objetivo número diecisiete de los ODS, propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) correspondiendo a: Alianzas para lograr objetivos, lo que implica tomar acciones para lograr que los organismos administrativos sean eficientes y capaces de proporcionar a los ciudadanos una convivencia libre de inseguridad y de cualquier acción violenta, dado que se ha acrecentado la inseguridad, por lo cual se deben tomar técnicas que afiancen la defensa y protección a las personas que conviven en una comunidad (ONU, 2023).

En el continente europeo, en Ucrania, se evidenció que existe una inadecuada gestión estatal de la seguridad de los ciudadanos, en donde no se cumple con los estándares internacionales de condiciones básicas, por ello es considerable aplicar tareas estratégicas más importantes para estabilizar la situación socioeconómica de Ucrania, para desarrollar medidas efectivas para la sociedad y su protección (Zhuravel et al., 2022). De igual forma, en Polonia, la seguridad ciudadana está sujeta a los conceptos de la gestión pública, en donde el sistema de seguridad es insuficiente para cumplir con la perspectiva de su funcionalidad para el ciudadano, además de carecer de personal capacitado para realizar una adecuada organización (Piotrowska y Jabłońska, 2020). En los países como Inglaterra, las revisiones en cuanto a la calidad de atención para garantizar servicios públicos presentaron deficiencias basadas en la gestión, afectando a la seguridad y bienestar de los ciudadanos (Boon et al., 2019).

En el continente Asiático, en Indonesia, se presentan amenazas extraordinarias en la seguridad física, los derechos humanos y la identidad nacional, afectando la protección y el precepto de la sociedad, es por ello que los gobiernos están realizando esfuerzos de socialización y educación para la comunidad a través de políticas de desarrollo que favorecen los intereses de la comunidad, de modo que se espera que la comunidad pueda comprender la importancia de la seguridad y para el desarrollo y

mejorar el bienestar público (Zulfikar et al., 2023). En Arabia Saudita se reportaron problemas de asimilación de estrategias por no tener un consenso entre instituciones públicas (Alshahrani et al., 2022). Por su parte, en la India, no se fortalecen las medidas de protección social para los ciudadanos, en donde se evidencia débiles derechos cívicos para alcanzar los programas de desarrollo y protección social, asimismo, la población presenta ausencia de identidad cívica y ciudadana y un acceso deficiente a los servicios básicos (Srivastava, 2020).

En México se presenta una crítica que desafía las bases democráticas de la seguridad ciudadana, que surge de un legado violento de seguridad nacional, asimismo, se identifican críticamente los supuestos reclamos, como en las represiones, restricciones y regulaciones aparentes en materia de seguridad nacional y seguridad ciudadana (Guy, 2024). En los países de Argentina, Colombia y Chile, existe desarticulación entre las entidades ejecutoras, en donde se percibe una seguridad dicotómica según el lugar de residencia, la estructura demográfica de las secciones y la proximidad a bienes y servicios, existe además una hegemonía de cuidado en las personas que transgreden en el nivel de victimización y acciones violentas en los sitios de las colectividades (Guerrero et al., 2021). Por su parte, Terán (2021) mencionó que la calidad de servicio brindado en organismos públicos, que en Latinoamérica existen mayores deficiencias, pues las instituciones son inflexibles con la visión, valores y metas que logran diferir de lo solicitado por un ciudadano/a, lo que supone una desconfianza de su parte, para obtener el respaldo que necesita.

A nivel nacional, más del 80% de las personas consideran que existe una inseguridad constantemente percibida, siendo hasta noviembre del 2023 que el 27.1% fue víctima de algún hecho delictivo, aumentando en más de 5 puntos que en el 2021, o 4 puntos más que en el 2022. Por su parte Gaviria y Delgado (2020) indicaron que la baja calidad de atención en instituciones públicas en el Perú se observa por razones de que los ciudadanos y ciudadanas han tenido experiencias insatisfactorias, además de vincular a las actividades o acciones de estos organismos con la corrupción que perciben. Sumado a esto se agrega, que el nivel en que una persona pueda acudir a una institución para reclamar por algún delito o conflicto, para recibir atención en razones de salud o para considerar que las empresas públicas son capaces de dar soporte a las necesidades que ellos sostienen, se verá de acuerdo al grado en que

estas las brindan una atención de calidad y se gestione adecuadamente sus solicitudes (Latif, 2020).

Por tanto, en un contexto en donde se realiza un nivel de inseguridad alta se pretende identificar si esta variable sostiene una influencia significativa en la atención. Con base a ello, se considera en el planteamiento del problema ¿De qué manera la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024? Además de los problemas específicos: a) ¿De qué manera la dimensión victimización de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad?, b) ¿De qué manera la dimensión percepción del riesgo de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad? y c) ¿De qué manera la dimensión segurabilidad de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad?

La justificación del trabajo se sustenta al dar un aporte teórico en cuanto se reconozca si la seguridad mantiene una influencia en la calidad de servicio, considerando con ello, el poder ser una fuente de consulta para los implicados, así como identificar en comparación a otros estudios si existe diferencias en cuanto estas variables. A nivel social se considera que estos hallazgos sirven como referencia para reconocer el nivel en el que se encuentra la percepción de los ciudadanos/as sobre estas variables y con ello una mayor concientización para la toma de medidas a favor de la promoción y el respeto de derechos. A nivel práctico, se proporciona información sobre los puntos específicos que se pretenden estudiar, favoreciendo el focalizar esfuerzos para mejorar las deficiencias. A nivel metodológico, el diseño a implementarse, junto a los instrumentos son base para que otros investigadores las hagan revisar, actualizar o utilizar en beneficios de estudios con un mayor alcance o, elaborados en otros contextos.

De acuerdo a todo lo descrito, se detalla que el objetivo principal es determinar la influencia de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024. Además, como objetivos específicos se señalaron: a) determinar la influencia de la dimensión victimización de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad; b) determinar la influencia de la dimensión percepción del riesgo de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad y c) determinar la influencia de la dimensión

segurabilidad de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad.

Por último, en la investigación se planteará cómo hipótesis: La seguridad ciudadana influye en la calidad de servicios de los usuarios de una entidad en un distrito de Andahuaylas-2024 y como hipótesis específicas: a) la dimensión victimización de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad; b) la dimensión percepción del riesgo de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad y c) la dimensión segurabilidad de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad.

Para lograr una comprensión a mayor profundidad, se revisaron fuentes de estudio que consideraron indagar sobre variables similares, seleccionando así: A nivel internacional, Mohamed y Mohamed (2023) efectuaron una indagación centrada en determinar la repercusión de la eficacia policial en las percepciones de los individuos de una comunidad de Somalia. El mecanismo metodológico fue cuantitativo y descriptivo, en el que emplearon un cuestionario digital para la colecta de datos de 572 individuos. Por lo cual, explicaron en sus resultados que se observó que el efecto de un trabajo policial óptimo implicaba una percepción de seguridad y satisfacción, que a su vez eran causales de la confianza en las instituciones públicas de este rubro, por lo tanto, se finiquitó que el desempeño de las instituciones propiciaba inseguridad y no cooperaba con los organismos públicos, limitando la capacidad de respuesta de la policía.

Van den Bekerom et al. (2021) plantearon un estudio cimentado en las opiniones de los ciudadanos sobre el desenvolvimiento de las prestaciones estatales de Holanda. El mecanismo metodológico fue cuantitativo y descriptivo, en donde se integraron a 2 623 ciudadanos, que fueron analizados mediante un cuestionario virtual. En virtud a lo cual, en los resultados observaron que en el aspecto público predominó la insatisfacción a causa de inseguridad en las áreas de emergencia, así como también concordaron que las entidades estatales presentan estereotipos negativos que están justificados a acciones negativas ejecutadas con anterioridad, lo cual incrementa las percepciones negativas de las prestaciones estatales. En ese sentido, por razones de falta de orden y seguridad pública, entonces se ultimó que la inseguridad influyó en la insatisfacción de los servicios en el área pública.

Li (2021) realizó una averiguación cimentada en examinar la manera en que la confianza y el riesgo percibido inciden en la fiabilidad del gobierno por parte de los ciudadanos en China. La metodología fue orientada de forma cuantitativa y descriptiva, en el que integraron a 966 ciudadanos a través de un cuestionario. Los hallazgos indicaron que la seguridad y la clarividencia de insatisfacción en la eficacia del servicio tienen una significancia estadística, asimismo, señaló que la asociación entre la confianza de los ciudadanos y la confianza en plataformas digitales del gobierno se vinculan positivamente con la percepción del gobierno. Esto llevó a concluir que una mejora en las condiciones de seguridad institucional lograría desencadenar factores que impulsen la adopción de nuevos servicios.

Li y Shang (2020) en su pesquisa, plantearon como objetivo determinar la relación entre la seguridad y la capacidad de servicio en una institución pública, para ello utilizaron una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, para ello utilizaron a la técnica de la encuesta para recolectar información a los 650 ciudadanos que utilizaron como muestra, por lo tanto, como resultados obtuvieron que, la seguridad afectó la capacidad de servicio, concluyendo que la seguridad ciudadana presenta un mayor índice en el análisis de regresión lineal, lo que implica un incremento proporcional en la respuesta de las instituciones públicas conforme aumenta la seguridad.

A nivel nacional, Anticona et al. (2023) consideraron como objeto principal de estudio analizar la relación entre la percepción de seguridad y la calidad de servicio en una entidad pública, para ello utilizaron un enfoque cuantitativo debido a que obtendrán datos numéricos, además fue de tipo básica, en cuanto a su nivel de investigación fue descriptiva – explicativa, la población se encontró conformada por 550 ciudadanos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, la técnica que se utilizó fue la encuesta para recolectar la información necesaria. Encontraron una fuerte correlación positiva entre la percepción de seguridad y la calidad de servicio, concluyendo que cuanto mayor es el discernimiento de seguridad, mejor es la calidad del servicio recibido.

Morillo et al. (2022) realizaron su averiguación donde estudiaron el nivel de correlación entre la seguridad y la administración del servicio público, para ello consideró como marco metodológico un enfoque cuantitativo de tipo básico, la

población se compuso por 870 ciudadanos, por lo tanto, utilizaron técnicas de recolección de datos a la encuesta, por lo que como hallazgos, determinaron que la variable seguridad influye sobre la administración del servicio público, concluyendo la relevancia de la seguridad ciudadana para lograr una adecuada gestión de los servicios entregados a la población.

Fuentes (2021) planteó como objetivo analizar los niveles de percepción de seguridad y el trato cordial a los ciudadanos en una entidad pública, para ello utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo, la población se encontró conformada por 700 ciudadanos, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, por lo que en sus hallazgos evidenció altos niveles de percepción de seguridad en cuanto a la atención y trato cordial de los servidores, y determinó que la percepción ciudadana de seguridad incide de manera positiva en la calidad del servicio público.

Para continuar con el sustento de la investigación se planteó las bases teóricas iniciando con la variable seguridad ciudadana que según lo expuesto por McGill et al. (2023) señalaron que es entendida como acción cuya intención es hacer frente a las causas de violencia o sucesos de delitos que los afecte a los ciudadanos de un estado. Entre sus finalidades se encuentra establecer espacios que sean seguros, sin riesgos en los cuales se pueda atender los derechos de los ciudadanos. Para Giménez-Nadal (2023) refirió que la seguridad se encuentra relacionada con los niveles de satisfacción de la población pertenecientes a una jurisdicción, es por ello, importante que se analice las percepciones de los ciudadanos.

La seguridad ciudadana (SC) implica poder tener una seguridad personal y contribuir con el cuidado y protección de las demás personas Stoll et al. (2023) de acuerdo con lo mencionado por Adenuga et al. (2023) es responsabilidad del Estado promover la tranquilidad y la paz de todos los habitantes sin ejercer discriminación alguna, lo cual se enfoca en disminuir los conflictos y problemas de violencia entre las personas Asimismo, Flores-Macías y Zarkin (2019) aseguran que la seguridad ciudadana implica tener respeto y amparo por los derechos humanos en todas las actividades que se encuentren relacionadas con la seguridad de toda la ciudadanía, por lo tanto, ante situaciones de violencia u otros sucesos similares se debe actuar de acuerdo a la ley, garantizando el acceso a la justicia y seguridad a los individuos que fueron víctimas, posibles infractores o los testigos.

Serna (2022) encontró una fuerte correlación positiva entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de una delegación policial en Zarumilla, Perú, concluyendo que, a más eficacia en los servicios policiales, habrá mayor sensación de seguridad entre los ciudadanos. Asimismo, Caverro et al. (2022) observaron en sus hallazgos un valor de significación respecto a la influencia entre la satisfacción y percepción de seguridad de los residentes en Lima. De este modo, concluyen que los análisis realizados arrojaron un valor significativo y positivo entre ambas dimensiones analizadas.

Lasso (2021) refirió que la seguridad ciudadana abarca diversos aspectos y se encuentra relacionado con la protección física, patrimonial y emocional de todas las personas que se encuentran en una jurisdicción, la cual además poseen un impacto aclarativo en la calidad de existencia y la satisfacción como personas. Además, las acciones y las políticas entre los miembros de la sociedad deben estar orientadas a garantizar la convivencia pacífica y cordial entre las personas de la comunidad. Según lo expuesto por Asghar et al. (2019) señalaron que la seguridad también se encuentra ligado al amparo de los datos íntimos de toda persona y no solo hace referencia a la seguridad de las entidades o de acuerdo a las actividades desarrolladas por el gobierno a través de los servicios que se encargan de proteger la población, ya que, las personas están expuestas a diferentes sistemas tecnológicos y con las actividades que puedan llegar a existir invasión de su privacidad.

Así mismo, la vigilancia tecnológica implica la implementación de sistemas y dispositivos avanzados como cámaras de vigilancia, sensores, drones y software de análisis de datos para monitorear espacios públicos y privados. Estos sistemas permiten detectar comportamientos sospechosos, prevenir delitos y actuar de manera proactiva ante posibles amenazas, mejorando así la capacidad de respuesta de las fuerzas de seguridad (Pinzón et al., 2019). También, abarca la integración de plataformas digitales y redes de comunicación para centralizar la información y coordinar las acciones de diferentes entidades de seguridad. Incluye la utilización de bases de datos compartidas, sistemas de geolocalización, inteligencia artificial y machine learning para analizar patrones delictivos y predecir posibles incidentes, facilitando una toma de decisiones más informada y rápida (Villalobos, 2020). Estas herramientas fomentan la colaboración entre la comunidad y las autoridades,

umentando la transparencia y la confianza pública en los sistemas de seguridad (Castañeda et al., 2021).

El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) que aborda la seguridad ciudadana y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios en un distrito de Andahuaylas sería el ODS 16: "Paz, justicia e instituciones sólidas". Este objetivo tiene como meta promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles (ONU, 2023). En el contexto específico de Andahuaylas, mejorar la seguridad ciudadana no solo contribuiría a reducir la criminalidad y la violencia, sino que también fortalecería las instituciones locales, mejorando así la calidad de los servicios públicos y la percepción de seguridad entre los usuarios del distrito.

Asimismo, se plantean los siguientes modelos teóricos que fundamentan la seguridad ciudadana. La teoría de las actividades rutinarias, expuesta por Cohen y Felson, en la cual se indica que las actividades realizadas por los individuos consiguen tener influencia en las situaciones de riesgo y llegar a convertirse en víctimas, victimarios, agresores o delincuentes (Abdullahi et al., 2022). Asimismo, las tendencias sociales, como los cambios sociodemográficos, acciones domésticas y procesos de urbanización se encuentran conectados con los riesgos de victimización, es por ello, controlar las acciones de las personas, adaptando prácticas para garantizar un control sobre los problemas de crimen o conflictos que existan entre las personas, los cuales logran llegar a desarrollar actos de violencia (Schaefer, 2021).

La teoría social, desarrolla un papel importante en el estudio de la seguridad social, puesto que analiza los factores que tienen relación o influencia en los procesos desarrollados por las personas, los cuales logran ocasionar problemas de delincuencia y victimización. Este enfoque manifiesta que las deficiencias no deben ser cuestionados de forma individual sino por lo contrario en los aspectos colectivos en donde se tenga en cuenta los servicios que son brindados a la comunidad, ya que, por las desventajas sociales y desigualdades, las personas consiguen experimentar mayores niveles de delincuencias, porque llega a ser una alternativa para atender sus necesidades (Pinker, 2022).

La corriente filosófica de las variables dependientes de la investigación, se relaciona con el racionalismo crítico, saber que el discernimiento humano es restringido y que no podemos alcanzar toda la verdad no significa que no debamos buscarlo. Es más, el propósito de la búsqueda de la verdad es aquel que permite identificar las limitaciones humanas y fomentar la sabiduría para actuar para lograrla. La honestidad es el objetivo final que permite a las personas criticarse, encontrar sus propios errores e intentar mejorar, a veces la idea de que las personas tienen honestidad lleva a calcular estadísticas críticas y críticas. Cerrar riesgo de conocimiento Gonzales Garcia (2022).

Entre las dimensiones que permitirán evaluar la seguridad ciudadana, se encuentra: la victimización (VID1), se refiere a la experiencia que tiene una persona de haber atravesado una actividad de violencia o delito. Se tiene diferentes aspectos de violencia, ya sean patrimonial, física, emocional o sexual, los cuales tienen influencia en la calidad de vida de los individuos (Emerson, 2020). La victimización, se alcanza teniendo implicancias económicas y sociales, puesto que existe dificultades en aspectos laborales o por servicios médicos generando una insatisfacción en los individuos dado que no se gestiona su bienestar (Altamirano et al. 2020).

La percepción del riesgo (VID2), enfocada en conocer cómo las personas perciben el riesgo de ser víctima de acciones o actividades de violencia ante factores como la integridad física, emocional, patrimonio o sexual. La respuesta de la percepción logra llevar a tomar cambios en la forma de pensar, tomar decisiones y de comportamiento en los individuos, por ello es importante contar con prácticas que gestione la seguridad en los individuos, evitando que incrementen las dificultades de violencia entre la sociedad que pueda afectar su calidad de vida (Kostyuk y Wayne, 2021). La percepción tiene conexión con las actitudes y la confianza que experimentan los individuos sobre alguna situación que están atravesando, por ello también es importante analizar la situación que están afrontando las personas para conocer sus niveles de percepción y satisfacción sobre la seguridad que le brindan en la jurisdicción a la que pertenece (Naser et al., 2019).

La segurabilidad (VID3), es indicada como la capacidad para avalar la seguridad de los individuos que están expuestos al riesgo por medio de actividades o prácticas de seguridad ciudadana. El establecimiento de políticas de prevención con eficiencia en las acciones para proteger a la sociedad. Se comenta la cooperación de la comunidad

y las autoridades de los organismos para facilitar la implementación de los recursos e infraestructura que involucre la seguridad ciudadana (Lina y Lina, 2020).

La calidad de servicios (CS) tiene un valor esencial sobre la toma de providencias de los individuos para acceder a los productos de un establecimiento, por ende, es la capacidad que tiene la organización para dar solución y complacer las necesidades de cada individuo o comunidad, para ello, se requiere seguir procesos que permitan mejorar sus acciones y obtener buenos resultados en las calificaciones que son emitidas por los individuos (Zhang et al. 2024). En este sentido, cuando mayor es el nivel de eficacia de servicio, de la misma forma se aumenta la complacencia de los beneficiarios y por consecuencia la cantidad de veces que acceden o desean hacer uso de los bienes o servicios que les son brindados de una entidad (Wang et al. 2023).

Entre los métodos que son utilizados para la comprobación de la calidad del servicio, se encuentra el SERVQUAL que fue sustentado por Parasuraman et al 1998. Cuya función es analizar la comodidad que percibe la persona al acceder a un producto o servicio, además de conveniencia, extensión, accesibilidad, factores de persuasión, los cuales cumplen con las expectativas que tienen los clientes y logran satisfacer dichas expectativas. Asimismo, la calidad de servicio logra simbolizar un componente indispensable de diferenciación en una entidad (Watthanaklang et al. 2024).

El modelo SERVQUAL es un tipo de método que sirve para conocer los niveles de satisfacción de las personas sobre la eficacia del servicio que brinda una organización. Para la evaluación de alguna entidad a través del proceso SERVQUAL, se ejecuta un cuestionario que consta de preguntas, las cuales están basadas en 5 componentes: fiabilidad, Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, con la finalidad de evaluar la percepción del usuario al haber tenido una experiencia con los productos o servicios que fueron ofrecidos por una entidad y poder establecer acciones de mejoras o reforzar los factores para continuar obteniendo buenas calificaciones (Rebualos et al. 2024).

Como parte de la investigación se consideró los componentes del método SERVQUAL, logrando analizar la situación presentada en la calidad de los servicios de los beneficiarios. Se inicia con la fiabilidad, es el grado de capacidad que tiene una institución para prestar el servicio a las personas, los cuales consiguen resolver o

satisfacer una necesidad que tengan los ciudadanos. La confiabilidad en la calidad llega a determinar el éxito en la entidad, puesto que con la eficiencia en los servicios no se causará problemas y se incentiva a los usuarios a continuar accediendo y adquiriendo los servicios y/o bienes que ofrece la entidad (Li y Shang, 2020).

Con la confiabilidad, se brinda los servicios de manera consistente con altos niveles de trabajo por parte de los colaboradores de una institución, asimismo, dicho componente se encuentra evaluado por indicadores como la habilidad que tienen dichas personas al desarrollar sus funciones de servicios y la sinceridad con las que ofrecen las organizaciones sus bienes o servicios satisfaciendo las necesidades de los individuos (Jonkisz et al., 2021).

Garantía, basado en las competencias y habilidades que poseen los colaboradores de la entidad para inspirar credibilidad, seguridad y confianza en las personas. Es una de las dimensiones en donde se evalúa las destrezas y conocimientos del personal que complementan los servicios con los que atienden, por lo tanto, se contribuye en la calidad del servicio (Sugiarto y Octaviana, 2021).

Como segundo factor se encuentran los elementos perceptibles, basados en el aspecto físico de las entidades, además de sus materiales y servicios que lo conforman como parte de sus instalaciones. La apariencia que tenga la entidad interna y externamente es esencial para crear un ambiente de confiabilidad por parte de las personas, puesto que llega a tener influencia respecto a la clarividencia de la eficacia de la prestación que se está ofreciendo al usuario o cliente para satisfacer alguna necesidad (Haming et al., 2019).

Los aspectos físicos, como la limpieza, orden, apariencia del personal, materiales son importantes y básicos para que las empresas las hagan obtener buenos indicadores de la percepción en los usuarios, asimismo, se cuenta con los indicadores para analizar más profundamente los servicios que son brindados en una institución los cuales son básicamente: El equipamiento, la infraestructura, apariencia y los materiales que son necesarios para que el personal lleve a cabo sus funciones sin problemas (Maghsoodi et al., 2019).

Seguido de la capacidad de respuesta, basada en la prontitud y disposición que tienen los colaboradores de emitir una respuesta o ayuda a las personas que llegan a los establecimientos con el propósito de garantizar una buena prestación. La atención a

los consumidores o clientes debe ser rápida y eficiente, puesto que siempre se debe brindar una solución o satisfacción a sus consultas o preguntas. Este componente se encuentra relacionado con la empatía que tiene el talento humano para emitir sus acciones de atención (Li y Shang, 2020).

Con una eficiente aptitud de respuesta emitida a los usuarios, se alcanza llegar a demostrar el compromiso que tiene la organización por satisfacer los requerimientos de las personas. Asimismo, el personal demuestra sus capacidades y niveles de desempeño interno en la institución, puesto que entre mejor sea las respuestas se debe al potencial que tiene en sus capacidades y habilidades. Entre los indicadores que constituyen la dimensiones se encuentra: La comunicación es relacionarse con los clientes, rapidez del servicio a la hora que llega el cliente o usuario a solicitar un servicio y la solidaridad que se debe otorgar en todas las actividades de atención a los individuos, sin generar algún tipo de discriminación negando la atención (Gabra et al., 2019).

En la última dimensión, se encuentra constituida por la empatía. Es la aptitud que posee el personal de una organización para interactuar con los usuarios o clientes que llegan al establecimiento con la finalidad de obtener un producto o servicio. Implica saber comprender las necesidades de cada una de las personas que atiende es dar una respuesta satisfaciendo dichos requerimientos, sin tener que exponerlos a esperar por largo tiempo (Altuntas y Kansu, 2020).

Según lo dispuesto por Ahmed et al. (2018) refirieron que la empatía tiene relación con la organización que se realiza de forma interna en la entidad es ofrecer una atención personalizada y comprensiva a cada una de las personas que llegan a los establecimientos para solventar una necesidad. Es fundamental que el personal cuente con las capacidades de respeto, amabilidad y cortesía para que la atención se vuelva amena y confiable.

Siguiendo con la sustentación de las variables, se establece el análisis de la calidad de servicio, para Li y Shang (2020) refirieron que la calidad del servicio indicado por los individuos va a llegar afectar al servicio que ofrece la institución o empresas, porque en caso llegue a ser negativo, la intención que tiene la persona de volver a utilizar los servicios no serán los mismos, e incluso dejado de hacer uso de estos. En el tema de los servicios oficiales, la sociedad requiere recibir la mejor calidad durante

todo el proceso en los que son atendidos en los establecimientos de las entidades estatales, puesto que es parte de sus derechos como ciudadano.

Ali et al. (2020) manifestaron que la calidad de servicio se refiere a la complacencia que una organización logra brindar a un individuo por haber cubierto sus necesidades y expectativas, por lo tanto, tiene gran importancia en todas las entidades, sean públicas o privadas; la cual según lo mencionado por Asyraf et al. (2019) es la medida de la percepción que tiene un individuo sobre la experiencia que ha tenido en una entidad, empresa, organización o establecimiento que acceden con el propósito de satisfacer sus exigencias.

Según el enfoque de Deming en la teoría de la calidad total, los administradores de las entidades o corporaciones empresariales deben tener como principal objetivo de la calidad, es la complacencia de los individuos y en el tema de las entidades privadas la rentabilidad de las organizaciones. Se lleva a cabo una gestión integral basada en estrategias y flexibilidad para emitir cambios según los intereses, expectativas y necesidades de los sujetos, logrando la calidad total en sus productos finales con eficiencia y eficacia (Hadidane, 2022).

Teoría de la calidad total, enunciada por Deming y Juran y se centra en la mejora continua que debe tener todos los establecimientos sean públicos o privados para mantener eficiencia en la aptitud de los efectos o servicios que ofrecen a la sociedad. Al determinar la calidad en sus bienes o servicios, se necesita que inspeccionen y evalúen sus productos finales, además de seguir una planificación y organización de las actividades con el propósito de obtener buenos resultados en la calidad (Rabiatul et al., 2020).

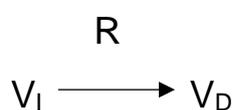
## II. METODOLOGÍA

La investigación se llevó a cabo como un estudio tipo aplicado, ya que su objetivo primordial se centró en la implementación práctica del conocimiento científico para abordar problemas particulares o mejorar las circunstancias actuales (Arias et al., 2022). En el caso del presente análisis se evaluaron la seguridad ciudadana y la calidad de servicios según perspectiva de los consumidores en un distrito de Andahuaylas, 2024 mejorando la problemática estudiada. Asimismo, mantiene un enfoque cuantitativo, porque se buscó obtener datos de información que sean cuantificables y llevar a cabo un procesamiento estadístico que permita relacionar las variables de estudio y se llegó a comprobar o rechazar las hipótesis planteadas (Arias y Covinos, 2021).

Respecto al diseño de investigación, comprendió a un análisis no experimental que implica la observación o cálculo de fenómenos y variables en su hábitat natural sin manipulación intencional, con la intención de analizarlos. Se utilizó el método hipotético deductivo ya que consistió en tomar conclusiones generales para aplicarlas en situaciones particulares. Por último, el estudio tuvo un nivel explicativo, ya que su objetivo es validar las relaciones causales o la influencia de una variable sobre otra (Hernández y Mendoza, 2018). Es por ello, que se buscó la influencia que tuvo la seguridad ciudadana sobre la calidad de servicio a los beneficiarios de un distrito de Andahuaylas.

Figura 1

*Esquema de la correlacional causal*



Donde:

VI. Independiente: Seguridad ciudadana.

VD. Dependiente: Calidad de servicio.

R: Correlación causal entre las variables.

Entre las variables que se estudiaron se encuentra la variable independiente seguridad ciudadana, que refiere a tener respeto y protección por los derechos humanos en todas las actividades que se encuentren relacionadas con la seguridad de toda la ciudadanía (Flores y Zarkin, 2019). Dentro de sus dimensiones de la variable se tiene a la victimización, la percepción del riesgo y la segurabilidad (ver anexo). Asimismo, se encuentra la variable dependiente calidad de servicio, que refiere a la capacidad que tiene la organización para dar solución y satisfacer las necesidades de cada individuo o comunidad (Zhang et al., 2024). Donde la variable calidad de servicio tuvo la medida mediante sus dimensiones como Fiabilidad, Elementos tangibles, Garantía, Capacidad de respuesta y Empatía (ver anexo).

La población objeto de este estudio, estuvo conformada por aquellos usuarios que moran en una parte del sector que registran índices delictivos de un distrito de Andahuaylas durante el año 2024, considerando los juicios de inserción y supresión. Como criterios de colocación, fueron tomados en cuenta aquellos usuarios que tengan predisposición a participar en la investigación y que brinden su aprobación informada para ser comprendidos en el estudio. Por otro lado, como criterios de exclusión, se consideraron a los usuarios que presenten dificultades al momento de responder la encuesta aplicada, así como aquellos que no residan dentro de la jurisdicción de Andahuaylas. En este sentido, la muestra estuvo conformada por 50 usuarios de un distrito de Andahuaylas en el año 2024, la cual se definió utilizando el método de muestreo no probabilístico por conveniencia.

La técnica que se utilizó para la cogida de los datos fue la encuesta, una herramienta utilizada en la investigación para recopilar sistemáticamente información de un segmento específico de la población (Arias y Covinos, 2021). Asimismo, como instrumento se utilizó el cuestionario politómico, que se compone de un conjunto de preguntas ordenadas metódicamente que facilitan la medición o evaluación de variables específicas descritas en un estudio de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Como resultado, se utilizó dos cuestionarios para evaluar las variables de la Seguridad Ciudadana y la Calidad de Servicio elaborados por Serna (2022) (ver anexo), y estas herramientas se validaron mediante la evaluación de tres expertos en el campo de la administración pública, quienes clasificaron las encuestas como de calidad excepcional (ver anexo). Para garantizar la confianza, se realizó un

experimento piloto para ambos cuestionarios, donde cada uno de ellos costó con 15 ítems, utilizando SPSS, por lo que para la primera variable la confiabilidad fue de 0.851 y para la segunda variable 0.964. Con el fin de recolectar los datos necesarios, se solicitó el permiso de cada ciudadano de un distrito de Andahuaylas para participar en el presente estudio, mencionando el título del mismo. Una vez obtenida la autorización de cada ciudadano para llevar a cabo la investigación mediante el documento de consentimiento informado que se presentó en el anexo 3, se procedió a aplicar los dos cuestionarios de manera confidencial y anónima, de modo que los ciudadanos respondieron sin restricciones. De este modo, se recopiló toda la información requerida, la cual posteriormente es analizada detenidamente.

En la presente averiguación, los datos compilados se examinaron usando el software SPSS 27, con un enfoque específico en la realización de evaluaciones descriptivas e inferenciales de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio. El análisis descriptivo según Parra et al. (2021) implican la evaluación de las respuestas para obtener medidas como la frecuencia y porcentajes, que ayudó a alcanzar los objetivos planteados. Además, se realizaron el análisis inferencial que emplea metodologías más complejas, como la identificación de las relaciones causales entre las variables mediante la prueba de normalidad, Collaguazo (2020) indicó que en esta etapa comenzarán con la selección de un método estadístico apropiado para el análisis de normalidad, utilizando la prueba de Komogorov-Smirnov, especialmente adecuada para muestras de más de 50 participantes. Tras la obtención de los resultados, se trabajó con la regresión logística ordinal, debido a que los valores obtenidos fueron paramétricos, lo que permitió la contrastación de la hipótesis.

Por último, la investigación realizada se ajustó a los principios de integridad como el consentimiento informado y otros juicios señalados por el Código de Ética de la Universidad César Vallejo 2024. No menos importante como profesional en Derecho se respetó el Código de ética del Colegio de Abogados del Perú. También, se garantizó la citación adecuada y la adecuación de los datos elegidos, de conformidad con las normas de derechos de autor, al tiempo que se preservó el cumplimiento de las directrices descritas en la séptima edición del estilo APA durante la creación de las referencias bibliográficas. Asimismo, se garantizó el cumplimiento de los aspectos éticos como los principios de beneficencia, la confidencialidad, autonomía y respeto,

así como fue transparente ya que fue publicado por la entidad estudiantil y se cumplió con la autorización de los involucrados, cumpliendo de esta manera lo estipulado por la Universidad, la información que se recopiló en teoría basada en datos estadísticos de cuestionarios y otros factores, es verdadero, confiable y por lo tanto probable.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos.

Tabla 1.

*Tabla cruzada de la seguridad ciudadana (SC) y la calidad de servicio (CS) a los usuarios de una entidad.*

		Calidad de servicio			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Seguridad Ciudadana	Bajo	6	12	6	24
		12%	24%	12%	48%
	Medio	0	13	13	26
		0%	26%	26%	52%
	Alto	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%
Total		6	25	19	50
		12%	50%	38%	100%

*Nota.* Resultados del cruce de ambas variables de estudio.

Los datos revelan que cuando la SC se encuentra en el nivel medio, predomina también una CS regular (50%). Asimismo, se obtiene un bajo nivel de seguridad ciudadana con un 48%, lo que demuestra la ausencia de una alta SC en el distrito, lo cual indica la necesidad de efectuar medidas más efectivas para optimizar la percepción de seguridad y la CS a los usuarios.

Tabla 2

Tabla cruzada de la Victimización (VID1) y la calidad de servicio (CS) a los usuarios de una entidad.

		Calidad de servicio			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Victimización	Bajo	6 12%	23 46%	19 38%	48 96%
	medio	0 0%	2 4%	0 0%	2 4%
	Alto	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Total		6 12%	25 50%	19 38%	50 100%

Nota. Resultados del cruce de la primera dimensión de VI con VD de estudio.

Los datos revelan que la mayoría de los entrevistados (96%) reportaron una baja victimización, y de este grupo, el 46% percibió una CS regular y el 38% una calidad eficiente. Por otro lado, solo el 4% de los participantes experimentó una victimización media, y ninguno reportó una victimización alta. Esto indica que existe una asociación entre una baja victimización y una percepción positiva de la CS.

Tabla 3

*Tabla cruzada de la percepción del riesgo (VID2) y la calidad de servicio (CS) a los usuarios de una entidad.*

		Calidad de servicio			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Percepción del riesgo	Bajo	4	3	13	20
		8%	6%	26%	40%
	medio	2	20	4	26
		4%	40%	8%	52%
	Alto	0	2	2	4
		0%	4%	4%	8%
Total		6	25	19	50
		12%	50%	38%	100%

*Nota.* Resultados del cruce de la segunda dimensión de VI con VD de estudio.

Los datos revelan que el 40% de quienes perciben un nivel medio de riesgo también reportan una CS regular. Asimismo, el 26% de los usuarios que tienen una baja percepción del riesgo, consideran que la CS es eficiente. Por otro lado, solo el 4% de los consultados que perciben un alto nivel de riesgo, evaluaron la CS como eficiente. Estos resultados indican que una menor percepción del riesgo se asocia con una mayor CS percibida por los usuarios.

Tabla 4

*Tabla cruzada de la segurabilidad (VID3) y la calidad de servicio (CS) a los usuarios de una entidad.*

		Calidad de servicio			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Segurabilidad	Bajo	3	1	1	5
		6%	2%	2%	12%
	medio	3	24	8	35
		6%	48%	16%	70%
	Alto	0	0	10	10
		0%	0%	20%	20%
Total		6	25	19	50
		12%	50%	38%	100%

*Nota.* Resultados del cruce de la tercera dimensión de VI con VD de estudio.

Los datos revelan que la mayoría de los usuarios (70%) perciben un nivel medio de segurabilidad, de los cuales el 48% también perciben una CS regular. Asimismo, se muestra que un 20% de los usuarios reportan un nivel alto en segurabilidad como eficiente en CS, lo cual revela que existe una similitud positiva entre estas variables. Por otro lado, el 12% de los usuarios perciben un nivel bajo en ambos aspectos, lo cual indica las oportunidades de mejora en la CS en este distrito.

### Hipótesis General:

Ha: La seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio de los usuarios de una entidad de un distrito de Andahuaylas, 2024.

Tabla 5

*Informe de ajuste de modelo de la Hipótesis general (HG)*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	16,827			
Final	10,056	6,770	2	0.034

Función de enlace: Logit.

La tabla 5, se percibió que el Sig.= 0.034 ( $p < 0.05$ ); está por debajo de la significancia bilateral; por esta razón se aprueba la Ha y se rechaza la Ho, determinando que la SC influye en la CS de los usuarios de una entidad. Hay evidencia estadística elevada para afirmar que la "SC" tiene un impacto significativo en la "CS", rechazando la hipótesis nula de que no hay relación entre estas variables.

Tabla 6

*Pseudo R – Cuadrado*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,327
Nagelkerke	,353
McFadden	,278

Función de enlace: Logit.

En conformidad con el valor según prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell, se determinó que la variable SC influye en la CS con un 32.3% de confianza. Así como, Nagelkerke, estableció que la SC influye en la CS con un 35.3% de confianza. Por lo tanto, se admite la hipótesis alternativa.

### Hipótesis Específica 1:

Ha: La dimensión victimización de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad.

Tabla 7

*Informe de ajuste de modelo de la Hipótesis específica 1 (HE1).*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	19,632			
Final	11,361	8,271	2	0.016

Función de enlace: Logit.

En la tabla 7, se percibió que la sig.= 0.016 ( $p < 0.05$ ), está por debajo de la significancia bilateral; por esta razón se aprueba la Ha esbozada y se rechaza la Ho, determinando que la Victimización influye en CS de los usuarios de una entidad. Hay evidencia estadística segura para afirmar que la victimización tiene un impacto significativo en la "CS", rechazando la hipótesis nula de que no hay relación entre estas variables.

Tabla 8

*Pseudo R – Cuadrado*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	.352
Nagelkerke	.385
McFadden	.295

Función de enlace: Logit.

En correspondencia con el valor según prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell, se determinó que la victimización influye en la CS con un 35.2% de confianza. Así como, Nagelkerke, estableció que la D1 influye en la CS con un 38.5% de confianza, por tanto, se admite la hipótesis alternativa.

### Hipótesis Específica 2:

Ha: La dimensión percepción del riesgo de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad.

Tabla 9

*Informe de ajuste de modelo de la Hipótesis específica 2 (HE2).*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,242			
Final	17,766	12,476	4	0.014

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9, se percibió que la sig.= 0.014 ( $p < 0.05$ ); está por debajo de la significancia bilateral; por esta razón se aprueba la Ha esbozada y se expulsa la Ho, determinando que la Percepción del riesgo influye en la CS de los usuarios de una entidad. Hay evidencia estadística fuerte para afirmar que la "SC" tiene un impacto significativo en la "CS", rechazando la hipótesis nula de que no hay relación entre estas variables.

Tabla 10

*Pseudo R – Cuadrado*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	.421
Nagelkerke	.467
McFadden	.343

Función de enlace: Logit.

En correspondencia con el valor según prueba Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell, se determinó que la percepción del riesgo influye en la CS con un 42.1% de confianza. Así como, Nagelkerke, estableció que la D2 influye en la CS con un 46.7% de confianza, por tanto, se admite la hipótesis alternativa.

### Hipótesis Específica 3:

Ha: La dimensión segurabilidad de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad.

Tabla 11

*Informe de ajuste de modelo de la Hipótesis específica 3 (HE3)*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,613			
Final	11,289	14,321	4	0.006

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11, se percibió que la sig.= 0.006 ( $p < 0.05$ ); está por debajo de la significancia bilateral; por esta razón se aprueba la Ha esbozada y se expulsa la Ho, determinando que la Segurabilidad influye en la CS de los usuarios de una entidad. Hay evidencia estadística robusta para afirmar que la "SC" tiene un impacto significativo en la "CS", rechazando la hipótesis nula de que no hay relación entre estas variables.

Tabla 12

*Pseudo R – Cuadrado*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	.449
Nagelkerke	.502
McFadden	.364

Función de enlace: Logit.

En conformidad con el valor según prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell, se determinó que la segurabilidad influye en la CS con un 44.9% de confianza. Así como, Nagelkerke, estableció que la D3 influye en la CS con un 50.2% de confianza. Por lo tanto, se admite la hipótesis alternativa.

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo primordial de este trabajo fue determinar el nivel de influencia de la Seguridad Ciudadana sobre la Calidad de Servicio y sus dimensiones, debido que, a pesar de la cantidad de dificultades, la SC es importante para el desarrollo de la CS y la creación de una situación de gestión adecuada. Para la obtención de los resultados obtenidos se aplicó un cuestionario a los usuarios que habitan en una parte del sector donde se registran índices delictivos en un distrito de Andahuaylas durante el año 2024.

Los datos revelaron qué cuando la SC se encuentra en el nivel medio, predomina también una CS regular (50%). Asimismo, se obtiene un bajo nivel de seguridad ciudadana con un 48%, lo que demuestra la ausencia de una alta SC en el distrito, lo cual indica la necesidad de efectuar medidas más efectivas para optimizar la percepción de seguridad y la CS a los usuarios.

Asimismo, se percibió que el Sig.= 0.034 ( $p < 0.05$ ); está por debajo de la significancia bilateral; por esta razón se aprobó la  $H_a$  y se rechazó la  $H_o$ , determinando que la SC influye en la CS de los usuarios de una entidad. Asimismo, existe evidencia estadística donde se afirmó que la "SC" tiene un impacto significativo en la "CS", según la prueba Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell, se determinó que la variable SC influye en la CS con un 32.3% de confianza. Así como, Nagelkerke, estableció que la SC influye en la CS con un 35.3% de confianza. Desde esta perspectiva, se plantea que la SC debe gestionarse estratégicamente para promover la productividad de los empleados para lograr los objetivos corporativos.

Por lo que se comprobó que existe correspondencia entre las variables en relación a la Calidad de servicio, como consecuencia, la SC es predominante en la CS. Relacionado además con el estudio de Cavero et al. (2022) observaron en sus hallazgos un valor de significación respecto a la influencia entre la satisfacción y percepción de seguridad. De este modo, concluyen que los análisis realizados arrojaron un valor significativo y positivo entre ambas dimensiones analizadas.

De igual forma, las investigaciones de Morillo et al. (2022) determinaron que la variable seguridad influye sobre la administración del servicio público, concluyendo la relevancia de la seguridad ciudadana para lograr una adecuada gestión de los servicios entregados a la población. Por su parte Fuentes (2021) evidenció altos niveles de percepción de seguridad en cuanto a la atención y trato cordial de los servidores, y determinó que la percepción ciudadana de seguridad incide de manera positiva en la calidad del servicio público. Asimismo, Gaviria y Delgado (2020) indicaron que la baja calidad de atención en instituciones públicas en el Perú se observa por razones de que los ciudadanos y ciudadanas han tenido experiencias insatisfactorias, además de vincular a las actividades o acciones de estos organismos con la corrupción que perciben.

Los modelos teóricos que fundamentan la seguridad ciudadana, tales como la teoría de las actividades rutinarias, expuesta por Cohen y Felson, indicó que las actividades realizadas por los individuos consiguen tener influencia en las situaciones de riesgo y llegar a convertirse en víctimas, victimarios, agresores o delincuentes (Abdullahi et al., 2022). Además, las tendencias sociales, como los cambios sociodemográficos, acciones domésticas y procesos de urbanización se encuentran conectados con los riesgos de victimización (Schaefer, 2021). De igual forma se sustentó en la teoría social, puesto que analizó los factores que tienen relación o influencia en los procesos desarrollados por las personas, los cuales logran ocasionar problemas de delincuencia y victimización. Este enfoque manifiesta que las deficiencias no deben ser cuestionados de forma individual sino por lo contrario en los aspectos colectivos en donde se tenga en cuenta los servicios que son brindados a la comunidad, ya que, por las desventajas sociales y desigualdades, las personas consiguen experimentar mayores niveles de delincuencias, porque llega a ser una alternativa para atender sus necesidades (Pinker, 2022).

Asimismo, basándose en los aportes conceptuales de Lasso (2021) refirió que la seguridad ciudadana abarca diversos aspectos y se encuentra relacionado con la protección física, patrimonial y emocional de todas las personas que se encuentran en una jurisdicción, la cual además poseen un impacto aclarativo en la calidad de existencia y la satisfacción como personas.

Es por ello que la seguridad ciudadana se encuentra ligado al amparo de los datos íntimos de toda persona y no solo hace referencia a la seguridad de las entidades o de acuerdo a las actividades desarrolladas por el gobierno a través de los servicios que se encargan de proteger la población, ya que, las personas están expuestas a diferentes sistemas tecnológicos y con las actividades que puedan llegar a existir invasión de su privacidad (Asghar, et al., 2019). La implementación de estos sistemas tecnológicos permite detectar comportamientos sospechosos, prevenir delitos y actuar de manera proactiva ante posibles amenazas, mejorando así la capacidad de respuesta de las fuerzas de seguridad (Pinzón et al., 2019). También, abarca la integración de plataformas digitales y redes de comunicación para centralizar la información y coordinar las acciones de diferentes entidades de seguridad. Incluye la utilización de bases de datos compartidas, sistemas de geolocalización, inteligencia artificial y machine learning para analizar patrones delictivos y predecir posibles incidentes, facilitando una toma de decisiones más informada y rápida (Villalobos, 2020).

En cuanto a la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL sirvió para conocer los niveles de satisfacción de las personas sobre la eficacia del servicio que brinda una entidad mediante los siguientes componentes: Elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, aptitud de respuesta y empatía, con la finalidad de evaluar la percepción del usuario al haber tenido una experiencia con los servicios que fueron ofrecidos por una entidad y poder establecer acciones de mejoras o reforzar los factores para continuar obteniendo buenas calificaciones (Rebualos et al. 2024).

Por lo tanto, el análisis de dicho objetivo permitió abordar y comprender adecuadamente las relaciones y como la seguridad ciudadana implica tener respeto y amparo por los derechos humanos en todas las actividades que se encuentren relacionadas con la seguridad de toda la ciudadanía, por lo tanto, ante situaciones de violencia u otros sucesos similares se debe actuar de acuerdo a la ley, garantizando el acceso a la justicia y seguridad a los individuos que fueron víctimas, posibles infractores o los testigos.

La SC no debe considerarse como el resultado de una política común encaminada no a la disminución de la delincuencia y la violencia social, sino de una estrategia integral de convivencia, tolerancia y respeto entre los individuos que habitan en la zona. Es

una táctica que debe incluir el progreso de la vida, el trabajo de la sociedad para prevenir conductas delictivas, la justicia, la libertad, la eficiencia y la justicia, el respeto a la ley basado en valores y la educación brindada en las escuelas.

Por lo tanto, los resultados demostraron que falta implementar acciones que estén alienadas con una mejor calidad de servicio, con la finalidad de evitar delitos de victimización y percepción de riesgo, donde la población evite tener problemas como robo, maltrato y temor; por el contrario, percibe seguridad y confianza ante el personal que vela por su bienestar.

En el caso de la hipótesis específica 1, se indicó que existe influencia entre la victimización de la SC, en la CS en la comunidad según las personas bajo la jurisdicción de una entidad. El Sig. 0,016 es menor que ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ . que establece que existe una diferencia significativa entre la dimensión y la calidad de servicio.

Asimismo, se reveló que la mayoría de los entrevistados (96%) reportaron una baja victimización, y de este grupo, el 46% percibió una CS regular y el 38% una calidad eficiente. Por otro lado, solo el 4% de los participantes experimentó una victimización media, y ninguno reportó una victimización alta. Asimismo, En conformidad con el valor según prueba Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell, se determinó que la dimensión victimización influye en la CS con un 35.2% de confianza. Así como, Nagelkerke, estableció que la dimensión victimización influye en la CS con un 38.5% de confianza. Esto indica que existe una asociación entre una baja victimización y una percepción positiva de la CS.

Estudios similares se presentaron en la investigación de Mohamed y Mohamed (2023) donde explicaron que el efecto de una entidad óptima implicaba una percepción de seguridad y satisfacción, que a su vez son causales de la confianza en las instituciones públicas. Por su parte, Morillo et al. (2022) determinaron que la variable seguridad influye sobre la administración del servicio público, concluyendo la relevancia de la seguridad ciudadana para lograr una adecuada gestión de los servicios entregados a la población. Asimismo, Van den Bekerom et al. (2021) en los resultados observaron que en el aspecto público predominó la insatisfacción a causa de inseguridad en las áreas de emergencia, por razones de falta de orden y seguridad

pública, entonces se determinó que la inseguridad influyó en la insatisfacción de los servicios en el área pública.

Basándose en aportes teóricos, el nivel de confianza pública varía ampliamente entre los ciudadanos, según Emerson (2020) y Altamirano et al. (2020) señalaron la mala repartición de recurso profesional y logístico, la falta de formación, experiencia profesional y de nuevas herramientas tecnológicas y el no saber qué hacer. Las comunidades necesitan servicios sociales, los departamentos de policía están en mal estado y los ciudadanos terminan desconfiando de ellos. Asimismo, la existencia de la fiabilidad en una entidad, permite brindar los servicios de manera consistente con altos niveles de trabajo por parte de los colaboradores de una institución, asimismo, dicho componente se encuentra evaluado por indicadores como la habilidad que tienen dichas personas al desarrollar sus funciones de servicios y la sinceridad con las que ofrecen las organizaciones sus bienes o servicios satisfaciendo las necesidades de los individuos (Jonkisz et al., 2021).

La Hipótesis específica 2 indicó que existe influencia entre la percepción de riesgo de la SC, en la CS la comunidad según las personas bajo la jurisdicción de una entidad. La Sig. 0,014 es menor que ( $p < 0,05$ ), por lo cual se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ .

Según los datos obtenidos el 40% de quienes perciben un nivel medio de riesgo también reportan una CS regular. Asimismo, el 26% de los usuarios que tienen una baja percepción del riesgo, consideran que la CS es eficiente. Por otro lado, solo el 4% de los consultados que perciben un alto nivel de riesgo, evaluaron la CS como eficiente. Estos resultados indican que una menor percepción del riesgo se asocia con una mayor CS percibida por los usuarios. Se añade, además, el valor obtenido en la prueba Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell, donde se determinó que la percepción del riesgo influye en la CS con un 42.1% de confianza. Así como, Nagelkerke, estableció una influencia de 46.7% de confianza.

Estos resultados confirman los resultados de Anticona et al. (2023) donde encontraron una fuerte correlación positiva entre la percepción de seguridad y la calidad de servicio, concluyendo que cuanto mayor es el discernimiento de seguridad, mejor es la calidad del servicio recibido. Asimismo, los aportes de Fuentes (2021) evidenció altos niveles de percepción de seguridad en cuanto a la atención y trato cordial de los servidores, y determinó que la percepción ciudadana de seguridad incide de manera

positiva en la calidad del servicio público. Sin embargo, difiere con los resultados de Prasad y Kumar (2021) encontraron que no existía una significación estadística entre el tiempo de prestación y la satisfacción del servicio gubernamental, con un valor de cero, concluyendo que ambas variables no se ven influenciadas de manera significativa entre sí.

Estos hallazgos se sustentan bajo la base teórica de los estudios de Naser et al. (2019) y Según Kostyuk y Wayne, (2021) donde mencionan que la sociedad sufre actualmente el problema de los valores y principios relacionados con las relaciones sociales y el seguimiento de los valores correctos. El individualismo es más importante que la búsqueda de la unidad y el deseo del bien de todos, y de un desarrollo humano sostenible basado en el principio de justicia sin reforzar el trío policía-familia-comunidad. Por otra parte, uno de los factores que permite disminuir la percepción del riesgo es la garantía, basado en las competencias y habilidades que poseen los colaboradores de la entidad para inspirar credibilidad, seguridad y confianza en las personas; en donde se evalúa las destrezas y conocimientos del personal que complementan los servicios con los que atienden, por lo tanto, se contribuye en la calidad del servicio (Sugiarto y Octaviana, 2021).

La hipótesis específica 3 se planteó que la segurabilidad de la SC influye en la CS de los usuarios de una entidad. El sig.= 0.006 ( $p < 0.05$ ); está por debajo de la significancia bilateral; por esta razón se aprueba la  $H_a$  esbozada y se expulsa la  $H_o$ , determinando que la Segurabilidad influye en la CS de los usuarios de una entidad. En otras palabras, hay evidencia estadística robusta para afirmar que la "SC" tiene un impacto significativo en la "CS", rechazando la hipótesis nula de que no hay relación entre estas variables.

Los resultados revelaron que la mayoría de los usuarios (70%) perciben un nivel medio de segurabilidad, de los cuales el 48% también perciben una CS regular. Asimismo, se muestra que un 20% de los usuarios reportan un nivel alto en segurabilidad como eficiente en CS, lo cual revela que existe una similitud positiva entre estas variables. Por otro lado, el 12% de los usuarios perciben un nivel bajo en ambos aspectos, lo cual indica las oportunidades de mejora en la CS en este distrito. Asimismo, según la prueba Pseudo  $R^2$  de Cox y Snell, se determinó que la

segurabilidad influye en la CS con un 44.9% de confianza. Así como, Nagelkerke, estableció una influencia de 50.2% de confianza.

De igual forma, los resultados guardan similitud con las investigaciones de Li y Shang (2020) donde demostraron mediante sus resultados que la seguridad afectó la capacidad de servicio, concluyendo que la seguridad ciudadana presenta un mayor índice en el análisis de regresión lineal, lo que implica un incremento proporcional en la respuesta de las instituciones públicas conforme aumenta la seguridad. Asimismo, Zhang et al. (2024), coincidió con las conclusiones de este estudio, afirmando que la seguridad es un asunto público y una necesidad de la sociedad.

Con base de sustento teórico, de acuerdo con Lina y Lina, (2020) los proyectos que contribuyan al desarrollo de la ciudadanía deben implementarse con la participación de todos. La seguridad es necesaria para cumplir el orden de los derechos nacionales. No se trata sólo de la vida y la entereza de los ciudadanos, sino también del respeto a la propiedad. Entonces, podemos decir que hay un problema público a nivel nacional en materia de seguridad. Porque esto demuestra la falta de seguridad humana en nuestro entorno. Sin embargo, las autoridades señalaron que la delincuencia es un problema público, un reflejo de la opinión pública, que la delincuencia es un problema mayor que la corrupción, el desempleo y la economía. Por su parte, según Haming et al. (2019) un factor que brinda seguridad son los elementos perceptibles, basados en el aspecto físico de las entidades, además de sus materiales y servicios que lo conforman como parte de sus instalaciones. La apariencia que tenga la entidad interna y externamente es esencial para crear un ambiente de confiabilidad por parte de las personas, puesto que llega a tener influencia respecto a la clarividencia de la eficacia de la prestación que se está ofreciendo al usuario o cliente para satisfacer alguna necesidad.

Por lo tanto, la calidad de servicio se refiere a la complacencia que una organización logra brindar a un individuo por haber cubierto sus necesidades y expectativas, por lo tanto, tiene gran importancia en todas las entidades; la cual según lo mencionado por Asyraf et al. (2019) es la medida de la percepción que tiene un individuo sobre la experiencia que ha tenido en una entidad, empresa, organización o establecimiento que acceden con el propósito de satisfacer sus exigencias.

Finalmente, el método SERVQUAL coadyuvó al presente estudio para analizar la percepción de la ciudadanía en cuanto a la calidad del servicio, en relación a la seguridad ciudadana que reciben por parte de los usuarios de un distrito de Andahuaylas, y para encontrar el grado o nivel de seguridad fue de gran aporte las dimensiones victimización, percepción del riesgo y segurabilidad, permitiendo identificar falencias de los servicios brindados, evidenciando porcentajes deficientes en la seguridad que se le brinda a los ciudadanos. Asimismo, es fundamental que el personal cuente con las capacidades de respeto, amabilidad y cortesía para que la atención se vuelva amena y confiable, demostrando también sus capacidades y niveles de desempeño interno en la institución, puesto que entre mejor sea las respuestas se debe al potencial que tiene en sus habilidades.

Por lo tanto, el estudio modificará el concepto de seguridad Ciudadana (SC) y su influencia en la calidad de servicio (CS) en las entidades públicas de la jurisdicción de un distrito de Andahuaylas, y servirá como un proyecto para mejorar la imagen de las entidades estatales y tratar de crear y promover estrategias para combatirlas. Para garantizar la efectividad contra el crimen y la delincuencia en el distrito, es fundamental unir alianzas con agencias policiales y residentes y comités locales, trabajando en conjunto para mejorar la seguridad ciudadana en el distrito estudiado.

## V. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo al objetivo general se concluyó que la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio, con una Sig. 0,034 menor que ( $p < 0,05$ ) lo que establece que existe una diferencia significativa, asimismo, según el R cuadrado de Nagelkerke se determinó que la variable SC influye en la CS con un 35.3% de confianza.

Segundo: En cuanto al primer objetivo específico se estableció que la dimensión victimización de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio, donde se percibió que la sig.= 0.016 es menor al 5%, y según el R cuadrado de Nagelkerke se estableció que la victimización influye en la CS con un 38.5% de confianza.

Tercero: En el segundo objetivo específico, se comprobó que la dimensión percepción del riesgo de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio, donde se estableció una sig.= 0.014 la cual está por debajo de la significancia bilateral, asimismo, según el R cuadrado de Nagelkerke se estableció que la percepción del riesgo influye en la CS en un 46.7% de confianza.

Cuarto: En el tercer objetivo específico se determinó que la dimensión segurabilidad de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio, con una sig.= 0.006 ( $p < 0.05$ ); la cual está por debajo de la significancia bilateral; asimismo, según el R cuadrado Nagelkerke, estableció que la segurabilidad influye en la CS con un 50.2% de confianza.

## VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se aconseja a la sub gerencia de seguridad ciudadana realizar un plan estratégico de comunicación para el servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Andahuaylas, donde se fomente la transmisión de información y se atienda las necesidades de los ciudadanos, logrando una sinergia cuya finalidad sea lograr un servicio eficiente y cambiar la percepción desfavorable que tienen los ciudadanos sobre la seguridad ciudadana en el distrito.

Segundo: Se recomienda al gobierno local de Andahuaylas, crear un centro de formación de serenos, con la finalidad de contar con un personal seleccionado, preparado y entrenado tanto físicamente como intelectualmente, donde se le brinde las herramientas necesarias como implementación de movilidades, equipos de comunicación, protección e indumentaria, armamento no letal y dispositivos eléctricos para que puedan trabajar conjuntamente con la PNP y ejecuten un mejor servicio de seguridad ciudadana en el distrito.

Tercero: Se sugiere a los gobernantes y funcionarios considerar la seguridad ciudadana como parte trascendental de la agenda pública, en donde imperativamente se den cambios estructurales y estrategias de un estado comunitario que incide la formación y cambio de actitudes del personal policía para generar la confianza de la población en las entidades. Y a su vez, se afiance el compromiso estatal con la comunidad y se creen lazos estables que sean de mutuo acuerdo y respaldo.

Cuarto: Se recomienda a las autoridades maximizar la calidad del servicio, mediante el cumplimiento de sus funciones con mayor eficiencia y adaptabilidad, respetando los derechos de los ciudadanos y velando por la seguridad y bienestar de todos ellos efectuando acciones puntuales que conlleven a la disminución de la delincuencia, desorden público e inseguridad mediante la creación de programas que fortalezcan las habilidades físicas y mentales de los encargados de la seguridad ciudadana.

## REFERENCIAS

- Abdullahi, H., Fazoranti, O., & Abrifor, C. (2022). Felson and Cohens` Routine Activity Theory and Waves of Kidnapping in Nigeria: A Theoretical Exploration of Criminal Enterprise. *Journal of History and Social Sciences*, 13(1), 1-21. doi:10.46422/jhss.v13i1.190
- Adenuga, G., Olajubu, A., Oyewole, S., & Omotola, S. (2023). Ethno-religious Conflicts and the Challenges of National Security in Nigeria's Fourth Republic. *South African Review of Sociology*, 53(2), 130–149. doi:10.1080/21528586.2023.2233462
- Ahmed , S., Liu, S., & Manhoudi, A. (2018). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), 168-182. doi:10.1002/hpm.2629
- Ali, A., Umer, A., Asif, M., & Samad , A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 32(6), 1443-1466. doi:10.1108/TQM-02-2020-0019
- Alshahrani, A., Dennehy, D., & Mäntymäki, M. (2022). An attention-based view of AI assimilation in public sector organizations: The case of Saudi Arabia. *Government Information Quarterly*, 39(4). doi:10.1016/j.giq.2021.101617
- Altamirano, M., Berens, S., & Ley, S. (2020). The Welfare State amid Crime: How Victimization and Perceptions of Insecurity Affect Social Policy Preferences in Latin America and the Caribbean. *Sage Journals*, 11, 1. doi:10.1177/0032329220940850
- Altuntas, S., & Kansu, S. (2020). An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study. *Kybernetes*, 49(10), 2419-2453. doi:10.1108/K-04-2019-0269
- Anticona, D. ,, Risco, M., Mendoza, M., García, M., Serna, I., & Serna, L. (2023). Analysis of Security and Service Quality: A Citizen Perception. *I International Multiconference on Entrepreneurship, Innovation and Regional Development* . doi:10.18687/LEIRD2023.1.1.345
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. Enfoques*. Consulting EIRL. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>

- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método Arias para realizar un proyecto de tesis*. Instituto Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. . doi:10.35622/inudi.b.016
- Asghar, M., Kanwal, N., Lee, B., Fleury, M., Herbest, M., & Qiao, Y. (2019). Visual Surveillance Within the EU General Data Protection Regulation: A Technology Perspective. *Journals & Magazines*, 7, 111709-111726. doi:10.1109/ACCESS.2019.2934226
- Asyraf, A., Zainudin, A., Norfadzilah, R., Hazimi, F., & Puspa, L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction P. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. doi:10.5267/j.msl.2018.11.004
- Boon, J., Houlberg, H., & Verhoest, K. (2019). The effects of organisational features on media attention for public organisations . *Policy and Politics*, 47(2), 245-264. doi:10.1332/030557318X15407316633243
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Calderón, R. (2006). Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo: Informe Nacional de Desarrollo Humano: Venciendo el temor: (In) seguridad ciudadana y desarrollo humano en Costa Rica. PNUD, (San José, Costa Rica, 2005). *Revista Centroamericana de Ciencias Sociales ( RCCS )*, 3(2), 223-226. Retrieved from [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/cr/undp\\_cr\\_indh2005resumen\\_2005.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/cr/undp_cr_indh2005resumen_2005.pdf)
- Castañeda, E., Pineda, D., & Ceja, J. (2021). TIC's, como herramientas contra la inseguridad en las ciudades. *Journal Society and Development*, 10(15), 1 - 15. Retrieved from <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/download/23361/20270/276570>
- Cavero, C., Hernández, A., Miranda, J., Alata, P., & Alegre, M. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad por nivel socioeconómico. *Rev Peru Exp*, 39(1). doi:10.17843/rpmesp.2022.391.9888
- Collaguazo, W. M. (2020). Análisis inferencial de la percepción de prácticas socialmente responsables en el sector empresarial de Imbabura, Ecuador. *Visión gerencial*, 19(1), 101. Retrieved from [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_gale\\_infotrasmisc\\_A648332526](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_gale_infotrasmisc_A648332526)
- Emerson, R. (2020). Who Is the Citizen in Citizen Security? *Latin American Research Review*, 55(3), 529-543. doi:10.25222/larr.454

- Flores-Macías, G., & Zarkin, J. (2019). The Militarization of Law Enforcement: Evidence from Latin America. *American Political Science Association*, 19(2), 519-538.  
doi:10.1017/S1537592719003906
- Fuentes, J. (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 Latina Ciencia Multidisciplinar*, 1(2), 71-78.  
doi:10.54405/rli.1.2.28
- Gabra, M., Muhammad, D., & Fawzan, F. (2019). Determining Priority Service of Yogyakarta Adisutjipto Airport Using Servqual Method and Kano Model. *Journal of the civil engineering forum*, 5(3), 211-226.  
doi:10.22146/jcef.45364
- Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 25. Retrieved from <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/183>
- Giménez-Nadal, J., Echeverría, L., & Molina, A. (2023). Citizen security and urban commuting in Latin America. *Urban Studies*, 60(13), 2585-2611.  
doi:10.1177/00420980231158035
- Guerrero, K., Balseca, P., & Guerrero, G. (2021). ESTADO RESPONSABLE Y PARTICIPACION EN LA SEGURIDAD CIUDADANA EN AMÉRICA LATINA. *SAPIENTIAE: Ciências Sociais, Humanas e Engenharias*, 6(2), 169-179. Retrieved from <http://publicacoes.uor.ed.ao/index.php/sapientiae/>
- Guy, E. (2024). Citizen security in Mexico: Legacies of distrust. *Latin American Policy*, 15(1), 9-25.  
doi:10.1111/lamp.12326
- Hadidane, S. (2022). Total quality Management: Theoretical Reading. *Economic studies Journal*, 16(1), 779-790. Retrieved from <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/184452>
- Haming, M., Murdifi, I., & Syaiful, Z. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-31. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Aditya-Halim-Perdana-Kusuma/publication/331773212\\_The\\_Application\\_of\\_SERVQUAL\\_Distribution\\_In\\_Measuring\\_Customer\\_Satisfaction\\_of\\_Retails\\_Company/links/5c8b847c92851c1df9422f0c/The-Application-of-SERVQUAL-Distribution-I](https://www.researchgate.net/profile/Aditya-Halim-Perdana-Kusuma/publication/331773212_The_Application_of_SERVQUAL_Distribution_In_Measuring_Customer_Satisfaction_of_Retails_Company/links/5c8b847c92851c1df9422f0c/The-Application-of-SERVQUAL-Distribution-I)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Interamericana. Retrieved from [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

- Jonkisz , A., Karniej, P., & Krasowska , D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *Environ. Res. Public Health*, 18(20), 10758. doi:10.3390/ijerph182010758
- Kostyuk, N., & Wayne, C. (2021). The Microfoundations of State Cybersecurity: Cyber Risk Perceptions and the Mass Public Get access Arrow. *Journal of Global Security Studies*, 6(2), 1. doi:10.1093/jogss/ogz077
- Lasso, L. (2021). Technological trends: a focus on citizen security. *Revista Ingeniería Solidaria*, 17(1), 1-28. doi:10.16925/2357-6014.2021.01.02
- Latif, A. (2020). The importance of understanding social and cultural norms in delivering quality health care - a personal experience commentary. *Tropical medicine and infectious disease*, 5(1), 1-8. doi:10.3390/tropicalmed5010022
- Li, W. (2021). The Role of Trust and Risk in Citizens’ E-Government Services Adoption: A Perspective of the Extended UTAUT Model. *Sustainability* , 13(14). doi:10.3390/su13147671
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens’ continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3). doi:10.1016/j.im.2019.103197
- Lina, Y., & Lina, C. (2020). Actas del V Simposio Internacional de Ciencias Sociales (ISSS 2019). *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 1. doi:10.2991/assehr.k.200312.011
- Maghsoodi , Saghaei , A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151-164. doi:10.1016/j.iedeen.2019.04.004
- McGill, D., Boesten , J., Idler, A., & Palma, O. (2023). From Vicious to Virtuous Cycles: A Conceptual Framework on (De-)Marginalisation and Citizen Security in Colombia. *Bulletin of Latin American Research*, 43(1), 18-31. doi:10.1111/blar.13465
- Mohamed, A., & Mohamed, B. (2023). Impact of police effectiveness on public trust and public cooperation with the Somalia police service: exploring the mediating role of citizen satisfaction. *Law, Criminology & Criminal Justice*(2327137). doi:10.1080/23311886.2024.2327137

- Morillo, S. ,., & Quispe, D. (2022). Análisis de la calidad de servicio en la dirección de administración de la Policía Nacional del Perú. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 26(116).  
doi:10.47460/uct.v26i116.644
- Naser , M., Junaid, M., & Khashab, B. (2019). The Effect of Security, Privacy, Familiarity, and Trust on Users' Attitudes Toward the Use of the IoT-Based Healthcare: The Mediation Role of Risk Perception. *Journals & Magazines*, 7, 111341 - 111354.  
doi:10.1109/ACCESS.2019.2904006
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). *Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas*. Retrieved from Objetivos de desarrollo sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>
- Parra, M., Romero, I., & Olarte, S. (2021). Analisis Descriptivo de un Modelo de Osteoporosis Inducida en Ratas (*Rattus norvegicus*) /Descriptive Analysis of an Induced Osteoporosis Model in Rats (*Rattus norvegicus*). *International Journal of Morphology*, 39(1), 282+. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A656304241/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=5db18c8d>
- Pinker, R. (2022). *Social Theory and Social Policy*. New York. Retrieved from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JJCdEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT124&dq=Theory+of+Social+Disorder:+proposed+by+the+Chicago+School+in+citizen+security&ots=bzCna6gnVn&sig=iklaZOrFrHNsGjcMOS9pShratWs#v=onepage&q&f=false>
- Pinzón, A., Torres, N., Moreno, D., & Grimaldo, G. (2019). La vigilancia tecnológica como herramienta para el análisis de tendencias de la Educación Superior. *Revista Espacios*, 40(25). Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a19v40n25/a19v40n25p02.pdf>
- Piotrowska, M., & Jabłońska, M. (2020). Assessment of Services Rendered by a Public Organization to the Citizen. *European Research Studies Journal*, 23(4), pp. 623-637.  
doi:10.35808/ersj/1705
- Prasad, B., & Kumar, A. (2021). Citizen Satisfaction with Public Service: What factors drive? *Policy & Governance review*, 22(1), 78-89.  
doi:10.30589/pgr.
- Rabiatul, W., Agus, B., & Sholikhah, Z. (2020). Deming's Quality Management Practices by Small Businesses in Rural Areas. *SHS Web of Conferences*, 86, 1030. doi:10.1051/shsconf/20208601030
- Rebualos , A., Hidayat, J., Perwira, A., Murti, A., & German, J. (2024). Analysis of service quality in engineering design department through SERVQUAL framework. *Procedia Computer Science*, 234, 1570-1577.  
doi:10.1016/j.procs.2024.03.159

- Schaefer, L. (2021). *Routine Activity Theory* locked. OXFORD. doi:10.1093/acrefore/9780190264079.013.326
- Serna, L. (2022). *Seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla 2022*. Tesis, Universidad César Vallejo. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94434/Serna\\_LLK-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94434/Serna_LLK-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Srivastava, R. (2020). Vulnerable Internal Migrants in India and Portability of Social Security and Entitlements. *INSTITUTE FOR HUMAN DEVELOPMENT*. Retrieved from [https://www.ihindia.org/Working%20Papers/2020/IHD-CES\\_WP\\_02\\_2020.pdf](https://www.ihindia.org/Working%20Papers/2020/IHD-CES_WP_02_2020.pdf)
- Stoll, R., Eichenberg, R., & Lizotte, M.-K. (2023). The Impact of Personal Security Dispositions on Citizen Support for the Pursuit of Gender Equality in US Foreign Policy. *Journal of Conflict Resolution*, 67(5), 923-950. doi:10.1177/00220027221124237
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93- 106. doi:10.52970/grmapb.v1i2.103
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1). doi:10.37811/cl\_rcm.v5i1.320
- Van de Bekerom, P., Van der Voat, J., & Christensen, J. (2021). Are Citizens More Negative About Failing Service Delivery by Public Than Private Organizations? Evidence From a Large-Scale Survey Experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 128-149. doi:10.1093/jopart/muaa027
- Villalobos, H. (2020). El desarrollo tecnológico en materia policial: una receta de éxito para la prevención del delito. *Revista de relaciones internacionales, estrategia y seguridad*, 15(1), 79 - 97. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/927/92764558006/92764558006.pdf>
- Wang, L., Liu, H., Wang, D., & Florez-Perez, L. (2023). Delivery of private toll roads: Incentive strategies for improving service quality and social welfare. *Socio-Economic Planning Sciences*, 86, 1. doi:10.1016/j.seps.2022.101501
- Watthanaklang, D., Jomnonkwao, S., & Champahom, T. (2024). Exploring accessibility and service quality perceptions on local public transportation in Thailand. *Case Studies on Transport Policy*, 15, 1. doi:10.1016/j.cstp.2023.101144

- Zhang, Y., Liang, C., & Li, X. (2024). Understanding virtual agents' service quality in the context of customer service: A fit-viability perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*, 65, 1.  
doi:10.1016/j.elerap.2024.101380
- Zulfikar, D., Setiabudi, W., Alamsah, N., & Yuningsih, N. (2023). DYNAMICS OF WEST JAVA PROVINCIAL GOVERNMENT IN IMPLEMENTING SECURITY. *Journal of Namibian Studies : History Politics Culture*, 33(2), 85–109. Retrieved from <https://doi.org/10.59670/jns.v33i.709>
- Zhuravel, V., Epel, O., Lutsenko, T., Didychenko, M., & Dyachenko, O. (2022). Social security and protection in the context of European integration in Ukraine. *JURÍDICAS CUC*, 18(1), 397–420.  
doi:10.17981/juridcuc.18.1.2022.16

## ANEXOS

Anexo. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
<b>Variable independiente:</b>  <b>Seguridad ciudadana</b>	Adenuga et al. (2023) es responsabilidad del Estado promover la tranquilidad y la paz de todos los habitantes sin ejercer discriminación alguna, lo cual se enfoca en disminuir los conflictos y problemas de violencia entre las personas.	La operacionalización se realizará a través de sus 03 dimensiones evaluadas en la escala de Likert en 21 ítems	Victimización	Violencia patrimonial Violencia física Violencia emocional Violencia sexual	Ordinal Escala de Likert  Nunca =1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo (21-49)  Medio (50-78)  Alto (79-105)
			Percepción del riesgo	Riesgo al patrimonio Riesgo a la integridad física Riesgo al bienestar emocional Riesgo a la autonomía sexual		
			Segurabilidad	Eficiencia Confianza		
<b>Variable dependiente:</b>  <b>Servicio de calidad</b>	Bustamante et al. (2019) manifiestan que la calidad del servicio constituye la base de la satisfacción del consumidor y se demuestra a través de una evaluación general positiva.	La operacionalización se realizará a través de sus 05 dimensiones evaluadas en la escala de Likert en 21 ítems.	Fiabilidad	Habilidad Sinceridad	Ordinal Escala de Likert  Nunca =1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Deficiente (21-49)  Regular (50-78)  Eficiente (79-105)
			Elementos tangibles	Equipamiento Infraestructura Apariencia del personal Materiales		
			Garantía	Seguridad Amabilidad Profesionalismo		
			Capacidad de respuesta	Comunicación Rapidez del servicio Solidaridad		
			Empatía	Atención individualizada Horario especial Atención personalizada Interés		

## Anexo. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de seguridad ciudadana

Mi nombre es Heiner Cenizario Miranda, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo 2024, se solicita su participación en el llenado del presente cuestionario, en forma anónima y se agradece su colaboración, las misma que será llenado en cinco minutos.

Acepto  no acepto

Instrucciones: De los siguientes enunciados, marque con un aspa en la casilla que considera necesario de acuerdo a lo percibido, teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: victimización</b>					
1	Ha sido usted víctima de robo o asalto fuera de su casa					
2	Ha sido usted víctima del robo de su vehículo					
3	Ha sido usted víctima de alguna estafa					
4	Ha sido usted víctima de agresión física sin arma					
5	Ha sido usted víctima de agresión física con arma					
6	Ha sido usted víctima de secuestro					
7	Ha sido usted víctima de maltrato emocional					
	<b>Dimensión 2: percepción del riesgo</b>					
8	Considera Ud. tener temor de que sea asaltado (a) cuando camina por la calle					
9	Considera Ud. tener temor de que se metan a robar a su casa					
10	Considera Ud. tener temor a que le roben su vehículo o el de alguien que vive con usted					
11	Considera Ud. tener temor a que lo (a) estafen al usar tarjetas de crédito o de débito					
12	Considera Ud. tener temor de que sea atacado o golpeado					
13	Considera Ud. tener temor a que le digan vulgaridades					
14	Considera Ud. tener temor a que lo (a) amenacen por negarse a peticiones sexuales de cualquier tipo					
	<b>Dimensión 3: segurabilidad</b>					
15	Considera Ud. ha percibido que el personal de la comisaría captura rápido a los delincuentes					
16	Considera Ud. ha percibido que el personal de la comisaría está ganando la lucha contra la delincuencia					
17	Considera Ud. confía en que el personal de la comisaría está conformado por personas honradas					
18	Considera Ud. se siente protegido por la presencia policial en su zona o barrio					
19	Considera Ud. confía en el sistema de alarmas comunitarias en su zona o barrio					
20	Considera Ud. confía en el trabajo de las juntas vecinales con fines de velar por la seguridad en su zona o barrio					
21	Considera Ud. nota la presencia policial en su zona o barrio					

## Cuestionario de calidad de servicio

Mi nombre es Heiner Cenizario Miranda, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo 2024, se solicita su participación en el llenado del presente cuestionario, en forma anónima y se agradece su colaboración, las misma que será llenado en cinco minutos.

Acepto

no acepto

Instrucciones: De los siguientes enunciados, marque con un aspa en la casilla que considera necesario de acuerdo a lo percibido, teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: fiabilidad</b>					
1	Considera Ud., que el personal de la comisaría cumplió con los horarios de atención y si estos se encontraban en un lugar visible.					
2	Considera Ud., que el policía tomó nota de su denuncia o solicitud de acuerdo a lo que usted le indicó.					
3	Considera Ud., que el policía cumplió con los plazos para culminar su gestión iniciada.					
4	Considera Ud., que recibió un servicio policial adecuado de inicio a fin, sin cometer errores.					
5	Considera Ud., que la policía le demostró sinceridad e interés por resolver su problema o requerimiento.					
	<b>Dimensión 2: elementos tangibles</b>					
6	Considera Ud., que la comisaría cuenta con equipos de cómputo y otros en óptimas condiciones.					
7	Considera Ud., que la comisaría cuenta con instalaciones de fácil desplazamiento para los ciudadanos con discapacidad, tenía una sala de espera, oficinas señalizadas y limpias.					
8	Considera Ud., que el personal que le atendió se encontraba con uniforme limpio y presentable.					
9	Considera Ud., que en la comisaría existe material informativo atractivo y didáctico de orientación al ciudadano (a).					
	<b>Dimensión 3: garantía</b>					
10	Considera Ud., que el policía le mostró un comportamiento confiable, exhibiendo en todo momento su identificación (marbete, fotocheck).					
11	Considera Ud., que recibió un trato amable por parte del personal de la comisaría.					
12	Considera Ud., que recibió críticas relacionadas a su persona o a la denuncia presentada.					
	<b>Dimensión 4: capacidad de respuesta</b>					
13	Considera Ud., que el policía demostró profesionalismo y le brindó soluciones más efectivas.					
14	Considera Ud., que el policía le informó en forma clara y completa, sobre cuándo terminará sus gestiones.					
15	Considera Ud., que el policía utilizó el menor tiempo posible para darle respuesta.					

16	Considera Ud., que el policía hizo todo lo posible por ayudarlo y brindarle un buen servicio.					
17	Considera Ud., que recibió orientación y atención por parte de la policía en forma inmediata; caso contrario le informaron el tiempo de espera aproximado para ser atendido (a)					
	<b>Dimensión 5: empatía</b>					
18	Considera Ud., que recibió una correcta atención de acuerdo a su condición (capacidad, situación de vulnerabilidad o discapacidad)					
19	Considera Ud., que el horario de atención que le proporcionó el personal de la comisaría es flexible y adecuado para Ud.					
20	Considera Ud., que recibió información sobre el estado de sus gestiones realizadas, ya sea de forma telefónica, virtual (correo electrónico), entre otros.					
21	Considera Ud., que se preocuparon por Ud. para brindarle un buen servicio, evitando requisitos innecesarios para ser atendido.					

Anexo. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

### FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario/guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Seguridad ciudadana y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Categoría	Calificación	Detalle
SUFUCIENCIA	1. de acuerdo 0. en desacuerdo	El/la/ítem/pregunta pertenece a la dimensión/sub categoría y basta para obtener la medición de esta
CLARIDAD	1. de acuerdo 0. en desacuerdo	El/la/ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas
COHERENCIA	1. de acuerdo 0. en desacuerdo	El/la/ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo
RELEVANCIA	1. de acuerdo 0. en desacuerdo	El/la/ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE: SEGURIDAD CIUDADANA

**Definición de la variable Independiente:** La Seguridad Ciudadana, se refiere al estado de estar libre de violencia, amenaza de violencia o desposesión intencional por parte de otros, y abarca tanto las dimensiones personales como las objetivas.

#### **Dimensión 1: VICTIMIZACION.**

Definición de la dimensión: se refiere a la experiencia que tiene una persona de haber atravesado una actividad de violencia o delito. Se tiene diferentes aspectos de violencia, ya sean patrimonial, física, emocional o sexual

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
victimización	¿Ha usted víctima de robo o asalto fuera de su casa?	1	1	1	
	¿Ha sido usted víctima del robo de su vehículo?	1	1	1	
	¿Ha sido usted víctima de alguna estafa?	1	1	1	
	¿Ha sido usted víctima de agresión física sin arma?	1	1	1	
	¿Ha sido usted víctima de agresión física con arma?	1	1	1	
	¿Ha sido usted víctima de secuestro?	1	1	1	
	¿Ha sido usted víctima de maltrato emocional?	1	1	1	

## Dimensión 2: PERCEPCION DEL RIEGO.

Definición de la dimensión: enfocada en conocer cómo las personas perciben el riesgo de ser víctima de acciones o actividades de violencia ante factores como la integridad física, emocional, patrimonio o sexual

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Percepción de riesgo	¿Considera Ud. tener temor de que sea asaltado (a) cuando camina por la calle?	1	1	1	
	¿Considera Ud. tener temor de que se metan a robar a su casa?	1	1	1	
	¿Considera Ud. tener temor a que le roben su vehículo o el de alguien que vive con usted?	1	1	1	
	¿Considera Ud. tener temor a que lo (a) estafen al usar tarjetas de crédito o de débito?	1	1	1	
	¿Considera Ud. tener temor de que sea atacado o golpeado?	1	1	1	
	¿Considera Ud. tener temor a que le digan vulgaridades?	1	1	1	
	¿Considera Ud. tener temor a que lo (a) amenacen por negarse a peticiones sexuales de cualquier tipo?	1	1	1	

### Dimensión 3: SEGURABILIDAD.

Definición de la dimensión: es la capacidad para avalar la seguridad de los individuos que están expuestas al riesgo por medio de actividades o prácticas de seguridad ciudadana.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Segurabilidad	¿Considera Ud. ha percibido que el personal de la comisaría captura rápido a los delincuentes?	1	1	1	
	¿Considera Ud. ha percibido que el personal de la comisaría está ganando la lucha contra la delincuencia?	1	1	1	
	¿Considera Ud. confía en que el personal de la comisaría está conformado por personas honradas?	1	1	1	
	¿Considera Ud. se siente protegido por la presencia policial en su zona o barrio?	1	1	1	
	¿Considera Ud. confía en el sistema de alarmas comunitarias en su zona o barrio?	1	1	1	
	¿Considera Ud. confía en el trabajo de las juntas vecinales con fines de velar por la seguridad en su zona o barrio?	1	1	1	
	¿Considera Ud. nota la presencia policial en su zona o barrio?	1	1	1	

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE:

#### CALIDAD DE SERVICIO

Definición de la variable Dependiente: la calidad del servicio constituye la base de la satisfacción del consumidor y se demuestra a través de una evaluación general positiva.

### Dimensión 1: FIABILIDAD.

Definición de la dimensión: se encuentra evaluado por indicadores como la habilidad que tienen dichas personas al desarrollar sus funciones de servicios y la sinceridad con las que ofrecen las organizaciones sus bienes o servicios satisfaciendo las necesidades de los individuos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fiabilidad	¿Considera Ud., que el personal de la comisaría cumplió con los horarios de atención y si estos se encontraban en un lugar visible?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que el policía tomó nota de su denuncia o solicitud de acuerdo a lo que usted le indicó?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que el policía cumplió con los plazos para culminar su gestión iniciada?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que recibió un servicio policial adecuado de inicio a fin, sin cometer errores?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que la policía le demostró sinceridad e interés por resolver su problema o requerimiento?	1	1	1	

## Dimensión 2: ELEMENTOS TANGIBLES.

Definición de la dimensión: basados en el aspecto físico de las entidades, además de sus materiales y servicios que lo conforman como parte de sus instalaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos tangibles	¿Considera Ud., que la comisaría cuenta con equipos de cómputo y otros en óptimas condiciones?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que la comisaría cuenta con instalaciones de fácil desplazamiento para los ciudadanos con discapacidad, tenía una sala de espera, oficinas señalizadas y limpias?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que el personal que le atendió se encontraba con uniforme limpio y presentable?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que en la comisaría existe material informativo atractivo y didáctico de orientación al ciudadano (a)?	1	1	1	

### Dimensión 3: GRANTÍA.

Definición de la dimensión: basado en las competencias y habilidades que poseen los colaboradores de la entidad para inspirar credibilidad, seguridad y confianza en las personas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Garantía	¿Considera Ud., que el policía le mostró un comportamiento confiable, exhibiendo en todo momento su identificación (marbete, fotocheck)?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que recibió un trato amable por parte del personal de la comisaría?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que recibió críticas relacionadas a su persona o a la denuncia presentada?	1	1	1	

### Dimensión 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA.

Definición de la dimensión: basada en la prontitud y disposición que tienen los colaboradores de emitir una respuesta o ayuda a las personas que llegan a los establecimientos con el propósito de garantizar una buena prestación.

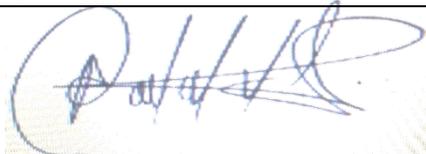
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	¿Considera Ud., que el policía demostró profesionalismo y le brindó soluciones más efectivas?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que el policía le informó en forma clara y completa, sobre cuándo terminará sus gestiones?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que el policía utilizó el menor tiempo posible para darle respuesta?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que el policía hizo todo lo posible por ayudarlo y brindarle un buen servicio?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que recibió orientación y atención por parte de la policía en forma inmediata; caso contrario le informaron el tiempo de espera aproximado para ser atendido (a)?	1	1	1	

### Dimensión 5: EMPATÍA.

Definición de la dimensión: Es la aptitud que posee el personal de una organización para interactuar con los usuarios o clientes que llegan al establecimiento con la finalidad de obtener un producto o servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera Ud., que recibió una correcta atención de acuerdo a su condición (capacidad, situación de vulnerabilidad o discapacidad)?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que el horario de atención que le proporcionó el personal de la comisaría es flexible y adecuado para Ud.?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que recibió información sobre el estado de sus gestiones realizadas, ya sea de forma telefónica, virtual (correo electrónico), entre otros?	1	1	1	
	¿Considera Ud., que se preocuparon por Ud. para brindarle un buen servicio, evitando requisitos innecesarios para ser atendido?	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del juez:	ALFREDO PRADO CANCHARI
Grado profesional:	Doctor
Nombre del instrumento:	Cuestionario
Objetivo del instrumento:	Medir las variables
Área de experiencia:	Institución Pública
Institución donde labora:	Universidad José María Arguedas Andahuaylas
experiencia profesional:	Mas de cinco años
Nacionalidad:	Peruano
Teléfono:	983701637
Firma:	



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

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

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PRADO CANCHARI, ALFREDO DNI 45352108	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 18/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 19/08/2005 Fecha egreso: 19/08/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
PRADO CANCHARI, ALFREDO DNI 45352108	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 28/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/05/2017 Fecha egreso: 18/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
PRADO CANCHARI, ALFREDO DNI 45352108	<b>TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>  Fecha de diploma: 14/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
PRADO CANCHARI, ALFREDO DNI 45352108	<b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD</b>  Fecha de diploma: 08/01/24 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 15/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

<b>Nombre del juez:</b>	HUGO NAVENTA QUISPE
<b>Grado profesional:</b>	Magister
<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Medir las variables
<b>Área de experiencia:</b>	Institución Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Dirección Regional de Educación - Apurímac
<b>experiencia profesional:</b>	Mas de cinco años
<b>Nacionalidad:</b>	Peruano
<b>Documento de identidad:</b>	31032655
<b>Teléfono:</b>	984834883
<b>Firma:</b>	



**PERÚ**

Ministerio de Educación

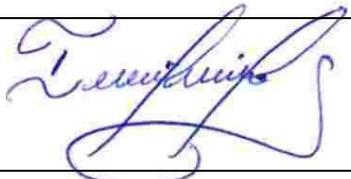
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
NAVENTA QUISPE, HUGO DNI 31032655	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  Fecha de diploma: 24/06/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
NAVENTA QUISPE, HUGO DNI 31032655	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b>  Fecha de diploma: 24/09/1999 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
NAVENTA QUISPE, HUGO DNI 31032655	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 24/09/1999 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
NAVENTA QUISPE, HUGO DNI 31032655	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 08/08/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matricula: 06/04/2020 Fecha egreso: 28/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

<b>Nombre del juez:</b>	INDIRA SOTO RAYME
<b>Grado profesional:</b>	Magister
<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Medir las variables
<b>Área de experiencia:</b>	Institución Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Dirección Regional de Educación - Apurímac
<b>experiencia profesional:</b>	Mas de cinco años
<b>Nacionalidad:</b>	Peruano
<b>Documento de identidad:</b>	43765748
<b>Teléfono:</b>	984834883
<b>Firma:</b>	



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SOTO RAYME, INDIRA DNI 43765748	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  Fecha de diploma: 14/01/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
SOTO RAYME, INDIRA DNI 43765748	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b>  Fecha de diploma: 16/04/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
SOTO RAYME, INDIRA DNI 43765748	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 11/12/2023 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/04/2022 Fecha egreso: 18/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Anexo. Análisis complementario

Variable: Seguridad Ciudadana

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.851	21

Variable: calidad del servicio

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.964	21

## Anexo. Estadística Inferencial.

### Confiabilidad de las variables

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Seguridad ciudadana	0.851	21
Calidad de servicio	0.964	21

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad ciudadana	,120	50	,070	,948	50	,029
Victimización	,204	50	,000	,860	50	,000
Percepción de riesgo	,142	50	,013	,951	50	,039
Segurabilidad	,089	50	,200*	,972	50	,286
Calidad de servicio	,097	50	,200*	,970	50	,221

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo. Consentimiento o asentimiento informado UCV

## Consentimiento Informado

Título de la investigación: ***Seguridad ciudadana y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024***

Investigador (a): Cenizario Miranda, Heiner.

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “***Seguridad ciudadana y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024***”, cuyo objetivo es Determinar la influencia de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024 .Esta investigación es desarrollada por el estudiante del programa de estudio Cenizario Miranda, Heiner, de la Universidad César Vallejo del campus [Lima Norte], aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación. Determinar la influencia de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el distrito de Andahuaylas. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación pueden contactar con el Investigador Cenizario Miranda, Heiner, con email: [hcemiran@gmail.com](mailto:hcemiran@gmail.com) y asesores: Mg. Papanicolau Denegri Jorge Nicolás Alejandro, con email: [jpapanicolau@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jpapanicolau@ucvvirtual.edu.pe) y Mg. Torres Mirez, Karl Friederick con email: [ktorresfre@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ktorresfre@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]  
Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]



Tabla de consistencia de las variables

MATRIZ DE CONSISTENCIA.							
TÍTULO: La seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas,2024							
Autor: Heiner Cenizaro Miranda.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿De qué manera la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿De qué manera la dimensión victimización de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad?</p> <p>b) ¿De qué manera la dimensión percepción del riesgo de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad?</p> <p>c) ¿De qué manera la dimensión segurabilidad de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la influencia de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de un distrito de Andahuaylas, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la influencia de la dimensión victimización de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad</p> <p>b) Determinar la influencia de la dimensión percepción del riesgo de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad</p> <p>c) Determinar la influencia de la dimensión segurabilidad de la seguridad ciudadana en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La seguridad ciudadana influye en la calidad de servicios de los usuarios de una entidad en un distrito de Andahuaylas-2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1: La dimensión victimización de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad</p> <p>H2: La dimensión percepción del riesgo de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad.</p> <p>H3: La dimensión segurabilidad de la seguridad ciudadana influye en la calidad de servicio a los usuarios de una entidad.</p>	<b>Variable independiente: SEGURIDAD CIUDADANA.</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems (1,2,3,4 y 5)</b>	<b>Niveles o rangos Alto, regular y bajo</b>	
			Victimización	Violencia patrimonial Violencia física Violencia emocional Violencia sexual	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,	<b>Bajo (21-49)</b>	
			Percepción del riesgo	Riesgo al patrimonio Riesgo a la integridad física Riesgo al bienestar emocional Riesgo a la autonomía sexual	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	<b>Media (50-78)</b>	
Segurabilidad	Eficiencia Confianza	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.	<b>Alto (79-105)</b>				

<b>Variable dependiente: CALIDAD DE SERVICIOS.</b>						
<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>Ítems (1,2,3,4 y 5)</b>	<b>Niveles o rangos</b> Alto, regular y bajo			
Fiabilidad	Habilidad Sinceridad	1, 2, 3, 4, 5	<b>Deficiente (21-49)</b>  <b>Regular (50-78)</b>  <b>Eficiente (79-105)</b>			
Elementos tangibles	Equipamiento Infraestructura Apariencia del personal Materiales	6, 7, 8, 9				
Garantía	Seguridad Amabilidad Profesionalismo	10, 11, 12,13				
Capacidad de respuesta	Comunicación Rapidez del servicio Solidaridad	14, 15, 16, 17				
Empatía	Atención individualizada Horario especial Atención personalizada Interés	18, 19, 20, 21,				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético Deductivo</p> <p><b>NIVEL:</b> Explicativo</p> <p><b>ESQUEMA:</b> correlacional causal</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Estará conformada por aquellos usuarios que residen en un sector que registra incidencia delictiva de un distrito de Andahuaylas durante el año 2024.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Muestra aleatoria simple o no probabilístico.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 50 usuarios</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p><b>SEGURIDAD CIUDADANA</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de seguridad ciudadana.</p> <p><b>Autor:</b> Heiner Cenizaro Miranda, adaptado de Adenuga et al. (2023)</p> <p><b>Año:</b> 2024</p> <p>Ámbito de Aplicación: Entidad Pública</p> <p>Forma de Administración: Individual o colectiva</p> <hr/> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p><b>CALIDAD DE SERVICIOS</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de calidad de servicio</p> <p><b>Autor:</b> Heiner Cenizaro Miranda, adaptado de Bustamante et al. (2019)</p> <p><b>Año:</b> 2024</p> <p>Ámbito de Aplicación: Entidad Pública</p> <p>Forma de Administración: Individual o colectiva</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Tablas y figuras de frecuencias y porcentajes, para conocer la percepción en función a los rangos que se han escogido.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Análisis mediante una Regresión lineal simple, para realizar la prueba de la normalidad e identifica las relaciones causales entre las variables</p>