



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad del servicio policial y la seguridad ciudadana en el distrito La  
Perla-Callao-2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Carrillo Rengifo, Domingo Fernando (orcid.org/0009-0005-6733-1386)

**ASESORES:**

Mg. Vilcapoma Perez, Cesar Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

Dra. Diaz Mujica, Juana Yris (orcid.org/0000-0001-8268-4626)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILCAPOMA PEREZ CESAR ROBIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio policial y la seguridad ciudadana en el distrito La Perla-Callao-2023", cuyo autor es CARRILLO RENGIFO DOMINGO FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CESAR ROBIN VILCAPOMA PEREZ <b>DNI:</b> 09142246 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3586-8371	Firmado electrónicamente por: CVILCAPOMAP el 25-01-2024 09:33:37

Código documento Trilce: TRI - 0731782



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CARRILLO RENGIFO DOMINGO FERNANDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del servicio policial y la seguridad ciudadana en el distrito La Perla-Callao-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CARRILLO RENGIFO DOMINGO FERNANDO <b>DNI:</b> 42782290 <b>ORCID:</b> 0009-0005-6733-1386	Firmado electrónicamente por: DCARRILLORE el 23- 01-2024 21:36:04

Código documento Trilce: INV - 1453830

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por haberme dado la templanza y paciencia para desarrollar el presente trabajo de investigación.

### **A mi familia**

Por su comprensión y paciencia en circunstancias que tuve que dejarlos para realizar el estudio de posgrado.

### **Agradecimiento A Dios:**

Por haberme iluminado intelectualmente en todo el proceso de estudio y desarrollo de la tesis, favoreciendo el superar las barreras que se presentaron y tener la dicha de alcanzar esta fase de mi existencia; así como, haber permitido contar con el apoyo de mi familia y conocer a intelectuales compañeros de la Maestría en este año de estudio.

### **A mi esposa:**

Por darme el aliento y la motivación para proseguir con mis estudios de Maestría, transmitiéndome la su confianza y apoyo absoluto; gracias por contar en todo momento con tu compañía.

### **A mis hijos:**

Quienes siempre confiaron en mí y me dieron el aliento necesario para iniciar y culminar el presente estudio.

### **A mis asesores:**

Al Mg. César Robín, Vilcapoma Pérez y la Dra. Juana Yris, Díaz Mujica, por ser benevolentes y comprensibles en la trasmisión de los conocimientos a mi persona; especialmente para el desarrollo y elaboración de la tesis.

### **A la universidad:**

Por la instrucción brindada todos estos años como estudiante.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iv
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	v
Índice de tablas.....	Vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y Operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas y procedimientos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Resultados del cuestionario administrado por dimensiones (Estadística descriptiva) .....	24
4.2. Análisis inferencial.....	26
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Niveles de la Calidad del servicio policial.....	27
Tabla 2: Variable X: Seguridad Ciudadana.....	28
Tabla 3: Niveles de la Dimensiones de la variable Calidad del servicio policial...	28
Tabla 4: Niveles de las dimensiones de la variable Seguridad Ciudadana.....	29
Tabla 5: Prueba de Wald para las variables calidad del servicio policial y la variable seguridad ciudadana.....	29
Tabla 6: Prueba de Wald para la dimensión Administración y la variable Seguridad.....	30
Tabla 7: Prueba de Wald para la dimensión Prevención de la calidad del Servicio policial y la variable Seguridad ciudadana en el distrito de La Perla- Callao-2023.....	31
Tabla 8: Prueba de Wald para la dimensión investigación de la calidad del servicio policial y la variable Seguridad ciudadana en el distrito de La Perla- Callao 2023.....	32

## Resumen

El estudio planteó como objetivo general determinar la influencia que existe entre la Calidad del servicio policial y la seguridad ciudadana en una Entidad Pública del Callao-2023. Investigación cuantitativa, diseño no experimental, tipo básico, nivel descriptivo- explicativo, correlacional causal; la población de estudio corresponde a los habitantes del distrito de La Perla Callao, conforme al Censo año 2017 realizado por el INEI, igual a 21,791 habitantes, con el filtro de personas entre 25 y 49 años; una muestra de 489 personas; como técnica se utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario estructurado; que comprende 26 ítems; de los cuales las 17 primeras preguntas corresponden a la variable calidad del servicio policial; y, los 9 restantes a la variable seguridad ciudadana.

Como resultados se obtuvo que el 48.1% del total, perciben la calidad del servicio policial en el nivel de Malo; el 40.5% regular y el 11.5% Bueno. Respecto a la seguridad ciudadana el 29.4% opinaron que es baja; el 52.4% en el nivel medio; y, el 18.2% el nivel Alto. Como conclusión principal se estableció que la calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad ciudadana del distrito de La Perla-Callao – 2023.

**Palabras clave:** Calidad, servicio policial, seguridad ciudadana, administración.



## **Abstract**

The general objective of the study was to determine the influence that exists between the Quality of the police service and citizen security in a Public Entity of Callao-2023. Quantitative research, non-experimental design, basic type, descriptive-explanatory level, causal correlational; The study population corresponds to the inhabitants of the district of La Perla Callao, according to the 2017 Census carried out by the INEI, equal to 21,791 inhabitants, with the filter of people between 25 and 49 years old; a sample of 489 people; The survey was used as a technique and the structured questionnaire was used as an instrument; which includes 26 items; of which the first 17 questions correspond to the variable quality of police service; and, the remaining 9 to the citizen security variable.

The results showed that 48.1% of the total perceive the quality of the police service at the Bad level; 40.5% regular and 11.5% Good. Regarding citizen security, 29.4% thought it was low; 52.4% at the middle level; and 18.2% the High level. As a main conclusion, it was established that the quality of the police service directly influences citizen security in the La Perla-Callao district - 2023.

**Keywords:** Quality, police service, citizen security, administration.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, particularmente en Europa, la delincuencia organizada constituye una vulnerabilidad inminente para los ciudadanos, organizaciones, entidades europeas e incluso hacia el orden financiero de Europa. Para el año 2019, los recursos financieros ilegales provenientes del crimen en los mercados delincuenciales conocidos se elevaron al 1 % del Producto Bruto Interno (PBI) de la Unión Europea (UE); en números a 139,000 millones de euros. Las organizaciones criminales se ubican en todos los territorios de los países de la UE; y sus accionar criminal se ejecutan mayormente de forma transfronteriza. Sin duda el 70 % de las instituciones criminales accionan en más de 3 países de la UE, constituyendo el Tráfico Ilícito de Drogas (TID) la principal actividad delictiva, seguida por la ciberdelincuencia, la estafa en la evasión de impuestos, la trata de seres humanos y el tráfico ilícito de migrantes. Para mayo del 2021, la UE asumió significativamente un accionar primordial en el combate contra la delincuencia organizada y agravada para los 4 años sucesivos. Estas acciones se aplicaron a partir del 2022 y prosigue su aplicación al 2025 dando cumplimiento a la política de Estado europeo señalado en la Plataforma Multidisciplinaria de europea contra las Amenazas Delictivas (EMPACT) (Consejo de la Unión Europea, 2021).

En cuanto a Latinoamérica, Cecilia Farfán Internacionalista y doctora en Filosofía señaló que, en las 3 décadas que precedieron, exponencialmente se ha transformado en uno de los territorios inseguros del mundo teniendo en cuenta como indicador a la seguridad ciudadana. En el 2022 siete países de los 10 primeros del mundo con un índice criminal significativamente más elevado, se encuentra en Latinoamérica: Trinidad y Tobago, Honduras, Guyana, Venezuela, Jamaica, El Salvador y Brasil. Para la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) considerando la letalidad de estos elevados índices del crimen en el año 2019, América Latina tuvo el 42% del total de homicidios con violencia a nivel mundial. Posteriormente a la etapa de pandemia las estadísticas volvieron a elevarse. En el 2021 han sido 18 países pertenecientes al continente americano

que registran un elevado índice de homicidio por cada 100,000 habitantes, de un total de 20 países a nivel mundial. Ello quiere decir que, América registra tres veces más el número de homicidios del promedio mundial y 6 veces más que Europa.

Estas cifras constituyen información relevante si se toma en cuenta que menos del 14% de la población del mundo se ubica en América Latina (Hernández, 2021).

En nuestro país ante la incidencia delictiva que de una u otra forma influye en la seguridad de la ciudadanía. La Ley N.º 27933, del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (Sinasec), tiene como objeto construir territorios multisectoriales en todo el país, en los diferentes niveles de gobierno, ya sea en lo regional, provincial y distrital para los acuerdos, trabajo en equipo, construcción y elaboración de políticas estatales y técnicas para la lucha contra el crimen (Comisión Permanente del Congreso de la República, 2003); sin embargo, la propagación de actos criminales se consolidó inclusive en tiempo de pandemia y en periodos de conflicto social en diferentes departamentos del país. En el periodo de tiempo septiembre- febrero 2023, el 23.2 % de la ciudadanía urbana de 15 años y más, fue agraviada de una acción criminal. Realizando un comparativo con los mismos periodos de tiempo (semestre), para los años 2020-2022, la estadística se incrementó en 2,8% y 3,3%, respectivamente.

En relación a las denuncias realizadas en la Comisaría de la Perla-Callao durante los años 2018-2021; esta recibió 940 denuncias el 2018, mientras que, para el 2019 recibió 1118; reduciéndose significativamente el 2020 a solo 145 siendo una de las posibles causas la aparición del COVID 19 y las acciones de emergencia tomadas por el Gobierno de turno; y, para el 2021 se incrementó significativamente a 729 (Comisaría de la Perla Callao, 2022).

Asimismo, conforme en el distrito de La Perla – Callao, existe una significativa demanda de infractores a la Ley penal; en el año 2018, se produjeron 410 denuncias por la modalidad de robo y 212 en la modalidad de Hurto; mientras que, para la modalidad de Extorsión de recibieron 3 denuncias; para el año 2019, se registraron 359 denuncias, para el Hurto disminuyó a 157; mientras que para la extorsión de duplicó a 6 denuncias; y en el año 2020 se registraron 161 denuncias por Robo, solo 119 denuncias por Hurto; y la extorsión se incrementó a 13 denuncias (Sistema de denuncias policiales, 2022).

Respecto a los Homicidios en el distrito de La Perla, para el año 2018 se registró 3 Homicidios; mientras que, para los años 2019, 2020 y 2021 se produjeron 4 homicidios por año (Comisaría de la Perla Callao, 2022).

Para Tucse (2011), El servicio policial que vigoriza la seguridad ciudadana se relaciona estrechamente con la gestión de los recursos, señala que, la necesidad de eficiencia y eficacia de las actividades policiales y el incremento del crimen requieren de un cambio en la administración organizacional que favorezca la mejora del trabajo que realiza la policía y vigorice la seguridad de los ciudadanos. Macedo (2016) afirma que la necesidad de personal con especialidad y la inadecuada distribución de estos policías en actividades no significativas, pone de manifiesto, las carencias y limitaciones que se producen en la administración policial, demostrando una inadecuada gestión de los recursos humanos; toda vez que ellos no son asignados objetivamente donde son necesarios y donde puedan desenvolverse entregando su máximo potencial que tiene consigo.

Se refuerza que el problema de la Calidad del servicio policial ineficiente se debe a que los efectivos policiales no distribuidos a unidades donde pueden desempeñarse con mayor efectividad; sin embargo, son capacitados en una determinada especialidad y los asignan a unidades diferentes a la función que ha sido capacitado (Macedo, 2016, p. 4).

Robbins & Coulter (2014) señalan que la calidad representa el contenido de un producto o servicio que se ha de practicar de forma confiable, mediante acciones que se asumen se tienen que realizar; satisfaciendo la demanda del usuario (p. 320).

La Calidad del servicio policial constituye un factor que se da a la población para reducir los índices de inseguridad que requiere esta ciudadanía; con la finalidad de facilitar el desarrollo normal de sus actividades en un ambiente de tranquilidad; sin embargo, además es un problema complejo; que el estado lo atiende por medio de la PNP, pero a su vez, es un problema público complejo que tienen que asumir el Estado por intermedio de la PNP.

En este escenario se plantea como problema de investigación: ¿Cómo influye la Calidad del servicio policial en la Seguridad Ciudadana, en la jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023? problemas específicos: i) ¿Cómo influye la administración de la Calidad del servicio policial en la Seguridad Ciudadana, en

la jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023?; ii) ¿Cómo influye la prevención de la Calidad del servicio policial en la Seguridad Ciudadana, en la jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023?; y, iii) ¿Cómo influye la investigación de la Calidad del servicio policial en la Seguridad Ciudadana, en la jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023?

Es justificable, porque este fenómeno de la Calidad del servicio policial y la seguridad ciudadana se da en todas las ciudades metropolitanas en el mundo, como las amenazas a la comunidad entre las que tenemos el delito en sus diferentes formas y expresiones, como son: violencia y crimen juvenil, violencia de género, corrupción y delincuencia organizada. Estas problemáticas demandan una atención integral y una respuesta efectiva por parte de las autoridades y la comunidad en general.

Al inicio de esta investigación se han dispuesto las razones que nos han motivado a llevar adelante este proceso planteado. Con los resultados que se obtengan podremos delinear las normas y políticas a seguir en el mantenimiento de la seguridad ciudadana en el distrito La Perla – Callao – 2023.

La justificación de este estudio se estableció en los siguientes ámbitos, en primer lugar, teórica, toda vez que, la relación causal de las variables calidad del servicio policial y seguridad ciudadana favoreció el aumento del acervo teórico, viabilizando posteriormente la formulación de una teoría social; desde el ámbito práctico, la investigación ha optimizado la evaluación de la correlación causal entre las variables de estudio; permitiendo identificar soluciones para contrarrestar el delito, particularmente de aquellos que ponen en peligro la seguridad ciudadana.

En el aspecto metodológico ha permitido elaborar una herramienta de levantamiento de opinión llamado cuestionario; el mismo que podrá ser utilizado en posteriores estudios de investigación que mantengan semejanzas respecto a las variables, población, muestra, etc. Con relación al contexto social, las conclusiones arribadas en el estudio favorecerán al comando de la Policía Nacional elaborar estrategias para reducir y controlar el incremento de los actos delictivos en todo el país; escenario que, ha contribuido a recuperar gran parte de la confianza de la población hacia el Estado y la PNP.

En este contexto, se asumió como Objetivo General, determinar la influencia que existe entre la Calidad del servicio policial en la seguridad ciudadana,

jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023; y, como Objetivos Específicos, 1) Determinar la influencia de la administración de la Calidad del servicio policial en la seguridad ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023. 2) Determinar la influencia de la prevención de la Calidad del servicio policial en la seguridad ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023. 3) Determinar la influencia de la investigación de la Calidad del servicio policial en la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

Asimismo, se planteó como Hipótesis General: La Calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023; y, como Hipótesis Específicas: 1) La administración de la Calidad del servicio policial influye directamente en la seguridad ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023. 2) La prevención del servicio policial influye directamente en la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023. 3) La investigación de la Calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos de investigación nacionales, Sánchez (2017), planteó el objetivo general: Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú – 2016, en el personal del Escuadrón de Emergencia Norte. Con un enfoque cuantitativo, una población de 160 policías y una muestra de 113 miembros del orden. Entre los resultados se estableció que, el 36.3% de los administrados opinaron que, las competencias laborales son malas; y, el 35.4% consideran que el personal policial ofrece un trabajo deficiente. Concluyendo que, existe una relación deficiente entre estas competencias y la calidad de servicio en el Escuadrón de Emergencia Norte.

Vela (2018) elaboró la tesis de maestría donde consideró como objetivo general: Establecer la relación causal entre la Calidad del servicio policial - Serenazgo en la seguridad ciudadana, Tarapoto- 2018; La investigación señaló como hipótesis de estudio: La Calidad del trabajo de la policía y su influencia significativa en la seguridad de los ciudadanos -Tarapoto, 2018. Estudio no experimental, diseño correlacional. Con relación a la muestra está comprendió a 138 ciudadanos de Tarapoto, a estas personas se les aplicó el cuestionario. Se estableció que, el 86% de los ciudadanos de Tarapoto asume la escala Adecuada para la Calidad del servicio policial y serenazgo, el 14% lo considera en el nivel Regular; mientras que, no han existido ciudadanos que consideren el nivel Inadecuado. Por otro lado, con relación a la segunda variable seguridad ciudadana la opinión de los ciudadanos es alta con un 64%, mientras que, para el nivel medio el 34%; y, el 2% señala que es Bajo. Se determinó un coeficiente de correlación de Pearson de 0.1358 y un coeficiente de determinación de 0.0185: en consecuencia, existe una influencia positiva muy baja de la Calidad del servicio policial – serenazgo, en la seguridad ciudadana.

Flores (2021), en su trabajo de investigación señaló como Objetivo general ha sido el determinar cómo se presenta la seguridad ciudadana en el Centro Poblado La Villa del distrito de Végueta, 2021. Se desarrolló en el método cuantitativo, un nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal; respecto a la muestra, esta ha sido calculada en 144 ciudadanos, de una población establecida en 230 pobladores, quienes habitan en el centro poblado La Villa, los mismos que dieron su opinión a través del instrumento adaptado de Seguridad

Ciudadana del autor Saavedra Guevara Luis; se tuvo como resultados que el 72% opinan que la seguridad ciudadana se ubica en un nivel moderado, el 28% en un nivel bajo; concluyéndose que la seguridad ciudadana del centro poblado es mínima según la percepción, satisfacción y objetividad de los ciudadanos, como consecuencia que, la evidencia constituye la misma protección entre vecinos; toda vez que, la renuencia de las autoridades locales para dar seguridad sin con siderar sus zonas focales.

Ronceros (2022) instruyó la tesis relacionado al Sistema de seguridad ciudadana y las estadísticas del crimen organizado, en lima, 2018-2020” en el Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN)-Perú; consideró como objetivo general establecer la relación entre el sistema de seguridad ciudadana y el crimen organizado, en Lima Metropolitana, años 2018-2020, estudio que asumió carácter cuantitativo, por la búsqueda de conocimiento se desarrolla en un tipo básica; es decir, por su finalidad de estudio; con un alcance correlacional de corte transversal, diseño no experimental, en cuanto al razonamiento se utilizó el método hipotético deductivo. Asimismo, la población fue constituida por 2 unidades de análisis, la primera por el total de 9'674,775 pobladores de Lima; mientras que, la muestra ha sido de 384 ciudadanos. Se determinó que, con una correlación de Spearman igual a  $r = 0,806$ , un nivel de significancia al 95%; se evidenció el resultado que establece que la violencia de los pobladores limeños está relacionada causalmente a la experiencia del delito urbano diario (pequeños robos, delitos sexuales) y a la experiencia permanente de la violencia no criminal (accidentes de tránsito, acoso sexual callejero, etc.).

Hernández y Loureiro (2022) en el estudio de investigación platearon como Objetivo general el balance de investigación en seguridad ciudadana 2016-2021 proponiendo un protocolo de investigación para los siguientes 15 años. Estudio de análisis documental centrado en la revisión metódica de 101 estudios, entre investigaciones universitarias, policiales y 20 expertos y expertas. El estudio se organizó asumiendo 8 componentes: victimización; actores delictivos; crimen organizado; mercados ilícitos; actuación policial; percepción de inseguridad; medios de comunicación; evaluación de intervenciones; fenómenos delictivos; procesos económicos, sociales y políticos. Habiéndose concluido que, el favorecimiento a este comparativo, es el rol de la Policía en la seguridad ciudadana.



La Ley N° 27933 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana define a esta seguridad como la actividad integrada que despliega un Estado, con el apoyo de la población, para garantizar una interacción social de paz, la eliminación de toda forma de violencia y el uso de todo los espacios y vías estatales; y favorecer al fortalecimiento de la prevención respecto a la criminalidad e infracciones (Comisión Permanente del Congreso de la República, 2003); es decir, No es solo un problema del crimen, además involucra actividades relacionadas al aseguramiento de la convivencia pacífica de los ciudadanos; en ellas se enmarca la función de la Policía Nacional del Perú, las mismas que se reflejan en la calidad del servicio policial que se brinda en todas las unidades, subunidades y comisarías de la PNP; específicamente las que desarrollan acciones operativas en todo el territorio nacional; para satisfacer la demanda de la población; mediante la aplicación de las operaciones policiales de prevención y las actividades institucionales que, disminuyen los riesgos para la comunidad, como en los fenómenos naturales o los generados por el propio ser humano.

Respecto a los antecedentes internacionales, al encabezar la presentación del Informe de Seguridad correspondiente a agosto de 2023, el Jefe de Gobierno, Martí Batres Guadarrama, informó que, en el citado periodo, la Ciudad de México alcanzó el exiguo histórico en la trascendencia de la criminalidad de elevado impacto; es decir, el índice más bajo que se haya registrado. La representante general del Ministerio Público de la Ciudad de México, Ernestina Godoy Ramos, hizo de conocimiento que en el citado periodo de tiempo se detuvo al líder de “Los Maceros”, generador de la violencia extrema en el sur de la ciudad; y, otros líderes con similares perfiles. El secretario de Seguridad Ciudadana (SSC), Pablo Vázquez Camacho, señaló que de enero del 2020 al 31 de agosto del 2023 se detuvieron a 2,272 sujetos al margen de la ley por hechos delictuosos de alto impacto y desbaratado 254 organizaciones criminales productoras de violencia; Asimismo, en coordinaciones con el Estado de México, se realizaron 124 acciones operativas logrando la detención de 163 sujetos, relacionados a 12 organizaciones del crimen. El director general de Gobierno Digital de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), Eduardo Clark García Dobarganes, aseveró que se han registrado en promedio, la disminución del delito de alto impacto en forma general del 56% de enero a agosto de este año respecto al mismo espacio de tiempo del año 2019

(Gobierno de la ciudad de México, 2023).

Sánchez et al. (2020) plantearon como objetivo el analizar el desarrollo local y la seguridad ciudadana en Ecuador; desarrollando una metodología de análisis de contenido; establecieron como resultado que la seguridad ciudadana contiene 2 dimensiones: Objetiva y Subjetiva; concluyen que la seguridad ciudadana es de necesidad relevante para el desarrollo de la ciudadanía, constituyéndose en un evento de aspecto multidimensional en el cual existen diferentes aristas como la seguridad, educación, salud, etc.; enmarcándose en el progreso y beneficio de la población.

Mason et al. (2019) propusieron como objetivo: Conocer la praxis que los pobladores perciben al concurrir a las comisarías de Sudáfrica y analizar las actividades de los pobladores respecto a la calidad de servicio que ofrece estas dependencias estatales; estudio desarrollado bajo una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal y un enfoque de caso múltiple, se elaboró un cuestionario con 22 preguntas considerando el modelo SERVQUAL en cuanto a sus 5 dimensiones: Tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía; así como la escala de Likert; la confiabilidad del Alfa de Cronbach ha sido de 0.988. Como conclusión relevante establecieron que, no existe relación relevante entre el servicio y los elementos demográficos, y que, los servicios policiales de Sudáfrica no son eficientes.

Afroj et al. (2021) y colaboradores en su estudio, se trazaron el objetivo de valorar la calidad del servicio municipal de Dhaka North- Bangladesh considerando fundamentalmente la percepción del poblador, con el propósito de conocer las causas que originan un deficiente servicio y propender a superar estas deficiencias; para ello ejecutaron una metodología mixta del Proceso de Jerarquía Analítica (AHP) y del SERVQUAL, adecuando el cuestionario a 22 ítems, el mismo que sometido a la confiabilidad de Alfa de Cronbach el valor obtenido fue aceptable, se administró la herramienta mediante el muestreo aleatorio estratificado; obteniendo una muestra de 384 hogares. Los resultados fueron los siguientes: Un 63,3% de los pobladores opinan encontrarse moderadamente satisfechos; se concluyó que, la percepción de los pobladores es relevante e importante; toda vez que, la calidad del servicio que desarrolla la entidad comunal, podría generar un impacto

significativo en la gobernanza de la jurisdicción.

Valdés et al. (2022) asumieron como objetivo investigar la problemática en seguridad que afligen a los pobladores en el norte de Chile de la Región de Parinacota y Arica; investigación exploratoria, como instrumentos se elaboró dos cuestionarios, la primera para conocer el comportamiento referido los problemas de seguridad y la segunda respecto a la cuantificación de la calidad de servicio de las organizaciones materia de estudio, considerando el modelo SERVPERF; sometido al análisis de fiabilidad, el resultado fue aceptable para el Alfa de Cronbach; el resultado del estudio dio que, el consumo y tráfico de drogas constituye el más elevado índice de percepción de inseguridad de los pobladores; la conclusión relevante ha sido que, los medios de comunicación (prensa) magnifican la percepción de inseguridad en los pobladores; además la valoración de estos resultados son transversales a los rangos de educación, sexo y naturaleza del administrado.

El equipo de City Noticias conoció de primera mano el plan de seguridad para el presente año 2023, el nuevo secretario de seguridad asegura que el delito que debe ser priorizado es el hurto a personas, por eso la Policía desplegará más de 200 operativos contra esta modalidad delincuencia, además informó que 15 bandas multi crimen han sido priorizadas para su intervención y desarticulación. Las autoridades ya tienen la lista de organizaciones multi crimen a intervenir, según Gómez con ese inventario ya se hace apertura a las noticias criminales, donde se tienen identificadas un total de 15 estructuras delincuenciales dedicadas a cometer múltiples actividades ilícitas. Para el nuevo secretario de seguridad es prioridad lanzar ofensivas contra estas organizaciones. En este nuevo plan de seguridad han sido priorizados tres espacios, centro de la ciudad, Corabastos y todos los espacios que conforman el sistema masivo de transporte público Transmilenio.

Según el INEI (2023) la criminalidad en el Perú se ha incrementado en el año 2023; el número de homicidios registrados es del 2.855; mientras que de conformidad al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana la meta es de mantener una tasa del 2.923. De conformidad a las estadísticas llevadas por la PNP, durante los meses de Enero-Marzo del presente año se produjeron 26,652 robos; es decir un promedio de 296 por día. Es significativo precisar que los delitos más graves

cometidos en el país por mayor incidencia se ubica la violación sexual con el 25.2%; seguido del hurto con 22.5%, continua el robo con 21.6%, lesiones con el 15.7%.

Respecto a las bases teóricas, la calidad del servicio policial constituye la finalidad fundamental de la PNP consagrado en la Constitución Política que implica el restablecimiento, garantía y mantenimiento del orden interno entre algunas de sus funciones; además, garantiza que asegura el total cumplimiento de la ley y el respeto por el patrimonio público y privado; así también, realiza acciones de prevención, investigación y de lucha contra el crimen (Congreso Constituyente Democrático, 1993).

En el aspecto teórico, el servicio constituye un elemento relevante. Bernedo et al. (2017) precisa que, el servicio constituye un conjunto de acciones y quehaceres relacionadas entre sí, ofreciendo al usuario, haga uso del bien deseado, de forma oportuna en circunstancia y tiempo. En otras palabras, el servicio es la acción que el usuario quiere recibir en tiempo determinado en consecuencia, la gestión y la gerencia ofrecida o determinada por instituciones guías, como una manera de vivir. Landa (2015), puso de manifiesto que, calidad y servicio son factores que guardan relación directa, instituido por la institución y el usuario. En este contexto, la calidad del servicio viene a ser cualquier beneficio u ocupación que entrega una parte a la otra. Se caracteriza por ser intangible.

Castro y Villavicencio (2018); Miranda, Chamorro y Rubio (2007) señalan que, el servidor que da una prestación de servicios al Estado, es por potestad de este último y por esa potestad da el servicio; la sociedad es significativa para un servidor público; en consecuencia, todas sus acciones que ejecuta, están encaminadas a resolver problemas que se generan en el escenario del trabajo, otorgándole un valor agregado. Por lo tanto, se establece que la sociedad no limita al funcionario, contrariamente las acciones que ejecuta un servidor, buscan dar cumplimiento a las metas de la sociedad. La institucionalidad en la policía está estrechamente relacionada a los valores e ideales de la misma organización; cuenta con una mística de organización que sustenta y es respaldo de la PNP. La institucionalidad implica la construcción de varones y mujeres con propio razonamiento e inteligentes, con propios intereses que favorezcan la convivencia con dedicación y entrega en favor de la comunidad.

En el contexto de la Policía Nacional peruana, una atención de calidad, implica la prestación de un servicio adecuado y que satisface la demanda de la población; entre las actitudes que pueden ser aplicables se tiene el buen trato, empático, amable y cortés; buscando viabilizar los requerimientos o solicitud del ciudadano, en el tiempo estrictamente necesario (Ministerio del Interior, 2019).

Las doctrinas originales del enfoque clásico de la administración guardan relación con los efectos producidos por la Revolución Industrial y se inician en dos situaciones relevantes: i) El avance exponencial pero desorganizado de las organizaciones; y, ii) La demanda de aumentar la efectividad. Frederick W. Taylor desarrollo la Escuela de la Administración Científica, teniendo como principio el incremento de la eficiencia de la industria a través del control del trabajo mientras que, Henry Fayol, de la Escuela de Anatomía y Fisiología de la Organización, asumía el incremento de la eficiencia de las organizaciones por medio de su organización y la práctica de principios generales de la administración con fundamento científico. Estos ideales son el fundamento de la teoría clásica o teoría tradicional de la administración; y que, a la vez, fueron el sustento posterior desarrollo de la ciencia administrativa.

El enfoque de Taylor, asume de abajo (los empleados) hacia arriba (El gerente) y la organización. Asume y valora el pluralismo de una empresa; por sum parte, Fayol, señala su teoría de manera contraria parte del todo (la organización) y va disminuyendo al estudio de las partes (las tareas); es Centralista.

La administración cuenta con 4 procesos definidos: i) La Planificación que comprende el diseño, diagnóstico, metas, objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y presupuesto; ii) La Organización integrada en la estructura, métodos, procedimientos, cargos, funciones, sistemas; iii) La Dirección compuesta por la toma de decisiones, delegación de trabajos, desconcentración y descentralización y; la Coordinación que implica la implementación de comités, comisiones, equipos de trabajo; y, iv) El Control que se ponen de manifiesto en la supervisión, verificación, orientación, evaluación, y retroalimentación.

Asimismo, Chiavenato (2011) en cuanto a los recursos humanos precisa que, este no constituye un fin; por el contrario, representa un medio que facilita el logro de la efectividad de las instituciones, a través de las personas, generando

situaciones de ventaja permitiendo que estas personas alcancen sus metas individuales.

Por otro lado, Hurtado (2018), asume a la logística como un sistema con acciones correlacionadas variable de acuerdo a la forma de organización, las acciones invocadas las denomina componentes logísticos. En este contexto, afirman que una organización está compuesta por las áreas de transporte, almacén, compras, importaciones, entre otros. En este concepto, el autor asume que el sistema logístico representa un conjunto de herramientas estructuradas para lograr una finalidad establecida de manera efectiva teniendo en cuenta fundamentalmente el control del flujo de suministros.

Gassin (1990) en un escenario técnicamente científico señala que, la prevención es el conjunto de normas relacionadas a la política criminal sin considerar la intervención penal; teniendo como principio específico el restringir la probabilidad de aparecer acciones del crimen; generando la imposibilidad de producirse o de limitar esta posibilidad (p. 713). En otras palabras, para Gassin la prevención implica la eliminación o reducción de las posibilidades que se produzca un hecho delictuoso.

Gassin (1990) señala que, al hablar de prevención del delito es relevante asumir las diferentes doctrinas y tipologías; en el ámbito clásico y globalizado, el Estado interviene de 3 maneras: por el aspecto legislativo (sanción penal o normas represivas), ámbito judicial (evitar la reincidencia) y el ámbito administrativo (acción policial a través de patrullajes, registros, controles, etc.); además existen otras posiciones que desarrollan una definición de la prevención, por su manera o carácter funcional, identificando 3 técnicas comúnmente aplicadas; La prevención como el desarrollo socioeconómico (prevención primaria), la disminución de situaciones propicias para el evento criminal (enfoque situacional) y la responsabilidad (individual o colectiva); la disuasión y represión.

La investigación criminal tiene su inicio en el conocimiento del hecho es el inicio por medio de la denuncia o cualquier otra manera formal o informal comprobable; ejecutando diligencias de investigación preliminares en el lugar de los hechos, como abordamos la escena del delito es importante, especialmente en homicidios. Los indicios que posteriormente se convierten en elementos probatorios

(Policía de Investigaciones del Perú 1988).

La metodología de la investigación del delito contiene diferentes estrategias y técnicas que se desarrollan en sus cuatro fases; en las investigaciones preliminares, las informaciones que se recogen son logradas con la aplicación de habilidades y técnicas de entrevista; así como, el conocimiento de cómo captar y manejar a personas que proporcionan información o por dinero o simplemente porque les gusta ese trabajo de proporcionar información a la policía; en base a ello, se planea todo un proceso de confirmación de hipótesis, mediante la aplicación de vigilancias, seguimientos (fijas, móviles, combinada, filmaciones, etc.), penetración en la organización criminal, mimetismos, agente encubierto y otras técnicas que en el proceso de investigación el investigador considere pertinente. La intención es conseguir los elementos de convicción necesarios y según el Código Procesal Penal, con la conducción jurídica del Fiscal; luego se procede a un desarrollo de acciones concatenadas que finalmente permiten la elaboración de un Informe final que reúne todas las diligencias y las evidencias que han de ser puestas a disposición del Fiscal titular de la carga de la prueba; asimismo, los detenidos de implicados son puestos a disposición para ser sometidos al proceso penal y lograr el juzgamiento correspondiente (Policía de Investigaciones del Perú 1988).

Rivas (2011), sustenta la doctrina filosófica, teórica y metodológica de la seguridad ciudadana. la seguridad ciudadana considerando la interacción o vivencia en sociedad con el respeto entre sus ciudadanos de una comunidad, teniendo la libertad de ejercer sus derechos y libertades. La Ley N° 30077 describe una organización criminal a un grupo de 3 o más sujetos, los cuales se distribuyen diferentes actividades o roles, independientemente de su constitución organizacional y contexto de acción, para ejecutar acciones delictivas.

Respecto a la seguridad ciudadana, es importante traer en acotación el concepto de seguridad pública y con ello, la relevancia de los medios de comunicación verbal y escrita respecto a la influencia que ejercen sobre la población; utilizando herramientas como la disonancia, el procesamiento, las representaciones, elaboración, fiabilidad y habitus (Innerarity, 2012). La seguridad pública es una elaboración social propia del desarrollo social sólido (Escobar, 2012). Contrariamente, la percepción de inseguridad le pertenece a la fase moderna

líquida; es decir, la primera, implica una afirmación a la formalidad política, de territorio, legal, coherente, administrativa, productora y autoritaria (Gervais, 2011); mientras que la segunda figura aparece cuando la locución del legitimador es reemplazada por la desconfianza, esta modernidad llamada líquida generó apreciaciones de peligro, indecisión, contingencia, e inseguridad (Iglesias, 2010).

En este escenario de vivencia en paz y libre desarrollo, la población evita el peligro intentando ejecutar procesos instantáneos, que, al final el pensamiento se ve invadido y se desarrolla un concepto efímero de la existencia asociada con la delincuencia (Laca, Santana, Ochoa & Mejía, 2011). Sin embargo, el escenario planteado no es lo suficiente para elaborar una psicosis colectiva de la inseguridad; ha sido necesario un sistema mediático, donde intervienen los medios de comunicación y son los que se encargan de transformar los hechos en noticias, programas y reportajes que producirán efectos en la percepción de cada poblador (Leaf Van Boven & Campbell, 2010).

Según Yépez (2004), identifica 3 componentes para cuantificar y evaluar la seguridad ciudadana: i) Percepción de inseguridad; ii) La victimización; y, iii) la Segurabilidad. Murria y Gonzáles (2009) precisan que el análisis de la seguridad ciudadana se sustenta en 2 campos fundamentales: La dimensión objetiva que observa el hecho delictivo desde contexto objetivo; y, el factor subjetivo que implica una visión de la seguridad sustentada sobre las opiniones de los afectados; es decir, la inseguridad ciudadana; aspectos que son coincidentes con el estudio de Valdés et al. (2022) quien utilizó el modelo SERVPERF y Murria y Gonzáles (2009) quienes precisan que, es imposible restringir la evaluación de la seguridad ciudadana a tan solo un mero análisis de su dimensión objetiva, es necesario asumir lo que dice su dimensión subjetiva. Estas dimensiones constituyen fenómenos de naturaleza no semejante y, aun existiendo una asociación, no siempre se relacionan.

Con relación a la victimización, para Dunkel (1985) comprende un fenómeno dinámico, en ese contexto identifica 3 niveles: Victimización primaria, está determinada cuando la víctima de un acto criminal realizado por uno o más personas, se produce por la nula protección o vulnerabilidad en la que se encuentra (deficiente garantía social, anonimato, percepción de inseguridad, temor, etc.), aunado las circunstancias en las que se produce por la propia actuación de la



víctima y autor (comportamientos habituales de las víctimas como por ejemplo contestar en celular en plena calle desolada). Victimización secundaria, en este segundo nivel ya ingresa la responsabilidad de las autoridades con actores responsables de brindar seguridad y protección a la población ante cualquier evento criminal; este escenario se trasluce en la ineficacia de la policía, ministerio público y poder judicial. Victimización terciaria, cuando las autoridades comprometidas en dar garantía y asegurar el libre tránsito de las personas sin temor a ser agredidas o ser víctimas de actos delincuenciales, no asumen su responsabilidad incluyendo al Estado no existe una intervención oportuna de las autoridades competentes; como consecuencia de ello, asumen estas víctimas acciones y represalias contra sus agresores (p. 170). La teoría expuesta por Dunkel determina que un poblador o un conjunto de pobladores son considerados como víctimas cuando han sido agredidos en sus derechos fundamentales por agresiones provenientes de los delincuentes en las modalidades de hurtos, robos, violencia, etc.

Carreón y García (2013) señalan con relación a las teorías y conceptos específicos en los cuestionamientos sobre la seguridad pública como estrategia del Estado y su implicancia en la población, además de la sensación de inseguridad como efecto del poder mediático respecto al análisis e las políticas públicas y programas de prevención del delito; identifican a la Teoría de la Disonancia Cognitiva (CDT por sus siglas en inglés) que asume al Estado como responsable, de esta percepción de inseguridad de la población; toda vez que, al limitar información a la ciudadanía provoca rechazo, indignación, desconcierto, desconfianza y temor. Se trata de información que es contraria a los sentimientos del ciudadano que busca paz y confianza; esta teoría precisa también que la población se organiza para hacer frente a los dogmas referidos a la seguridad ciudadana; sin embargo, existe otro sector de población intensamente proclive, débil marginado de la ciudadanía; quienes elaboran en su yo la psicosis, histeria y paranoia colectiva; en consecuencia, propensos a la información de los medios de comunicación cuando presentan noticias de infinidad de modalidades delictivas. Albacerrín & Wyer (2011) y Araujo (2004) señalan que, esta teoría explicaba los dilemas de decisión, elección y acción referidos a información no precisamente semejante a nuestras opiniones.

La Teoría de la Probabilidad de la Elaboración (LET por sus siglas en inglés)

asume la explicación del proceso interno en la persona que trata de encontrar una razón a sus propósitos de ejecutar una actividad preventiva, para soslayar el evento de un problema general o específico. Belli (2010) precisa que, La TPE explica el comportamiento que asume el individuo con objetos cuestionables, generan una elucubración emocional o racional, que puede ser adoptado como un símbolo y argumento central de sus decisiones y acciones.

Carreón y García (2013) refieren que la Teoría del Procesamiento Espontáneo (SPT por sus siglas en inglés) asume que las personas ponen de manifiesto conductas y procesan en el contexto afectivo la información, para convertirla en atajos mentales. Respecto a la percepción de inseguridad, el proceso espontáneo activa situaciones pasadas relacionadas a un evento delictivo que traerán consigo acciones de carácter preventivo, pero producirán representaciones sociales poco significativas, solo emblemas colectivos compartidos. Buker (2011) y Ruíz (2010) coinciden en precisar que, a partir de un evento informativo, las personas asumen símbolos que, al internalizarlos, producirán a futuro conductas coherentes y significativas.

Carreón y García (2013) señala que la Teoría de las Representaciones Sociales (RST por sus siglas en inglés) aclara el proceso de la teoría anterior, en la cual, las personas establecen dos dimensiones de la data circundante: Constituye un núcleo central que acoge a todos los factores representativos donde se elabora y se desarrolla la identidad, arraigo, habitus y confianza; en referencia a instancias externas donde se producen las transformaciones simbólicas que optimizan las relaciones interpersonales y grupos trasladándolos al conflicto y cambio social. Son experiencias y conocimientos diarios que se ponen de manifiesto en discursos, creencias y estereotipos propios de un grupo social (Dammert, Salazar, Montt & González, 2010).

### **III. METODOLOGÍA**

El estudio asumió el enfoque Cuantitativo; por cuanto, se van a recolectar datos con un instrumento (cuestionario) y luego se van a procesar los datos usando la estadística. El enfoque cuantitativo determina que el conocimiento aparece de fundamentar las teorías teniendo en cuenta la metodología de la investigación científica. Este modelo es el que sustenta las ciencias naturales o exactas. Para Hernández y Mendoza (2018, p. 5) en este enfoque el recojo de información se ejecuta con la finalidad de confirmar las hipótesis formuladas; toma en cuenta una escala de valores y con el apoyo de la estadística descriptiva en cuanto al ordenamiento y presentación de los resultados en tablas y figuras; mientras que, en lo inferencial se utiliza las pruebas de hipótesis para realizar el contraste correspondiente; de esta forma se construyen determinados modelos de comportamiento y se confirman teorías.

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

La investigación comprende el tipo Básico. En esta corroboran los conocimientos e investigaciones o de lo contrario en sus hallazgos modifican las teorías que existen sobre el tema. Sánchez (2015), señala que, la investigación básica o pura o fundamental, implica el incremento de novísimos conocimientos y campos de investigación, no asume metas prácticas particulares.

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta el diseño no experimental. Porque no modificaremos el estado de las variables de estudio o de la realidad, solo la vamos a descubrir o relacionar su estado. Hernández y Mendoza (2018), son necesarios para determinar semejanzas o relación y el comportamiento de 2 o más variables en un solo espacio de tiempo, solo en eventos correlacionales.

Es Correlacional Causal. Lo primero, al asumir un objetivo: Establecer si dos o más variables se relacionan o no. Causal, porque explica la relación causal de las variables. Según Hernández y Mendoza (2018), porque el fin es conocer la relación de causalidad o nivel de asociación que existe entre 2 o más variables en un escenario específico (p. 109).

## **3.2 Variables y Operacionalización**

### **Variable 1: Calidad del servicio policial**

La Calidad del servicio policial constituye la finalidad fundamental de la PNP establecido en la Constitución Política; y que, precisa entre sus funciones la responsabilidad del restablecimiento, garantía y mantenimiento del orden interno así también, da protección y ayuda a los ciudadanos y la sociedad; asimismo, asegura que todas las personas cumplan la Ley y resguarda el patrimonio estatal y particular; y, previniendo, investigando y denunciando a los autores de los actos criminales (Congreso Constituyente Democrático, 1993).

### **Variable 2: Seguridad ciudadana**

Esta condición de seguridad implica contar con herramientas técnicas multidisciplinarias y permanentes para garantizar la calidad de vida de los pobladores, de actividades sociales para evitar ser víctima de los delincuentes, contar con poder judicial que administre justicia de manera efectiva y tener acceso a la misma, una efectiva educación especialmente en valores, cumplimiento de la ley y la pasividad. Constituye un factor elemental de la seguridad humana. (PNUD, 2013, p. 9).

## **Operacionalización de las variables**

### **Calidad del servicio policial**

**Administración:** Conjunto de acciones que se ejecutan de forma permanente y paralela en una organización, dándose inicio con la planeación, seguido de la organización, la dirección y el control permanente del uso de los recursos de la empresa, con la finalidad de lograr metas con efectividad (Chiavenato 2014, p. 3).

**Prevención:** Conjunto de acciones enmarcadas y establecidas en la política de Estado y que implica la asunción de la dirección de una organización como gerente y que guardan relación con las personas; para ello, se pone de manifiesto a través

de la ejecución de todo un proceso que se inicia con el reclutamiento, la selección, capacitación, motivación y supervisión del trabajo laboral (Chiavenato 2014, p. 3).

**Investigación:** Corresponde a un segmento de la gestión de la sucesión de abastecimiento que implica la planeación, implementación y control del flujo hacia arriba y hacia abajo; así como el almacenamiento efectivo de bienes, servicios y data que se corresponden, considerando el origen o inicio y el final o el consumo; con la finalidad de cumplir con la demanda de los usuarios o clientes (Chiavenato 2014, p. 3).

### **Seguridad ciudadana**

**Probabilidad de ser víctima de la delincuencia:** Se asume la extensión de la delincuencia; sin tomar en cuenta la percepción de la ciudadanía (Murria y Gonzáles, 2009).

Miedo al delito (victimización o autoinculpación): Corresponde a un temor Responde a un miedo impreciso que se encuentra encajada en diferentes situaciones que construyen un esquema interpretativo complicado (de carácter social, económico, de espacio territorial, individual, etc.) (Murria y Gonzáles, 2009).

## **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

### **3.3.1 Población**

El distrito de La Perla Callao, conforme al Censo del año 2017 realizado por el INEI, para el número de personas entre los 25 y 49 años es igual a 21,791 habitantes (INEI, 2018).

### **3.3.2 Muestra**

Aplicando la siguiente formula elaborado por la estadística inferencial y teniendo en cuenta la teoría de probabilidades se tiene:

Población:  $N = 21,791$  pobladores (POBLACIÓN FINITA)

Nivel de confianza: 98%  $\rightarrow Z = 2,33$

Error muestral  $e = 5\%$  (0,05)

Desviación estándar:  $\sigma = 0,48$

Muestra:  $n = 489$

Se ha tenido en consideración que la Comisaría PNP de la Perla – Callao, cuenta con 27 Juntas Vecinales conformadas en La Perla; Aplicando la formula estadística.

### **3.3.3 Muestreo**

Se participó en siete reuniones de las juntas vecinales con la finalidad de administrar el cuestionario al mayor número de integrantes concurrentes, considerando la edad entre los 25 y 49 años de edad; habiéndose administrado a un total de 520 pobladores de los cuales se eligió aleatoriamente a 489 cuestionarios para ser procesados.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Se considera a cada uno de los pobladores reunidos en la muestra calculada.

## **3.4. Técnicas y procedimientos de recolección de datos**

En el proceso de estudio metodológico la técnica para el recojo de información y evaluar el comportamiento de las variables, se aplicó la Encuesta; mientras que, la herramienta o instrumento utilizado, ha sido el cuestionario estructurado; para ello, se construyó la matriz de operacionalización; las respuestas fueron diseñadas considerando la escala politómica de Lickert: 5 = Totalmente de Acuerdo, 4 = De Acuerdo, 3 = No Opina, 2 = En Desacuerdo y 1 = Totalmente en Desacuerdo.

El pre cuestionario comprende 26 ítems; de los cuales las 17 primeras preguntas corresponden a la variable calidad del servicio policial; y, los 9 restantes

a la variable seguridad ciudadana, fue construido en base a la operacionalización de las variables, teniendo en cuenta los indicadores y las dimensiones. Fue sometido a la validez de contenido, siendo expuesto al juicio de expertos integrados por un metodólogo, un estadístico y un temático, quienes consideraron los siguientes atributos: claridad, pertinencia y relevancia por cada pregunta. Por otro lado, el instrumento también fue sometido al análisis de confiabilidad, para lo cual, se administró el pre cuestionario a un grupo de 50 personas que integran las juntas vecinales de la jurisdicción de la Perla Callao como prueba piloto. El estadístico Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.926 valor que representa y determina una alta confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Para el proceso de administración del cuestionario se solicitó el permiso al Comisario PNP Jefe de la comisaría PNP de La Perla-Callao; quien dió su autorización y dispuso que se realicen las coordinaciones con el SOT1 PNP jefe de la Oficina de Participación ciudadana y coordinador de las juntas vecinales del sector, con apoyo del citado SOT1 PNP, se coordinó inicialmente una reunión con las juntas vecinales, fecha en la cual, se logró administrar a 50 integrantes de las juntas indistintamente como prueba piloto para ser sometida al Alfa de Cronbach; posteriormente se coordinó 5 reuniones con las juntas vecinales en las cuales se pudo administrar el cuestionario a 524 personas (todas las personas asistentes); realizando el filtro posterior de los cuestionarios teniendo en cuenta la edad del administrado entre los 25 y 49 años, obteniendo los 489 cuestionarios.

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

Como método de evaluación descriptivo de la data recibida de la muestra se utilizó el programa estadístico SPSS versión 29; en ese contexto, nos permitió elaborar tablas y figuras presentando la información de forma organizada y al detalle sobre las opiniones de los integrantes de las juntas vecinales de La Perla – Callao, respecto a las variables de estudio. Con relación al análisis inferencial la

información fue clasificada en rangos; la primera variable calidad del servicio policial en Bueno, Regular y Malo; y, la segunda variable Seguridad ciudadana en Alto, Medio y Bajo.

El contraste de hipótesis ha sido realizado mediante el análisis de regresión lineal para cuantificar el nivel de significación; a través de la prueba de Wald y el índice de Nagelkerke.

### **3.7. Aspectos éticos**

El investigador asume la responsabilidad y la veracidad de toda la información descrita en el presente informe; valorando la percepción de los administrados que dieron su opinión a través del cuestionario de manera anónima, pero motivados por el investigador a dar su opinión con veracidad y justicia; en este escenario, se reafirma que la información existente ha sido recogida de forma honesta y transparente; en consecuencia, no han sido adulterados, falseados o modificados, correspondiendo a información auténtica.



#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Resultados del cuestionario administrado por dimensiones (Estadística descriptiva)

Conforme a la Tabla 1, perciben la calidad del servicio policial como Malo el 48.1% del total, Regular el 40.5%; mientras que, el 11.5% lo considera Bueno. Se observa un diferencial significativo entre los pobladores que observan el servicio policial Malo y Regular, con el nivel Bueno.

**Tabla 1**

*Niveles de la Calidad del servicio policial*

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	235	48.1
REGULAR	198	40.5
BUENO	56	11.5
Total	489	100.0

Fuente: Procesamiento del programa SPSS V29

De conformidad a la Tabla 2 el número de integrantes de las juntas vecinales que perciben la Seguridad Ciudadana como Baja es igual al 29.4%; los que perciben a la Seguridad ciudadana como Media corresponde al 52.4% del total, mientras que, solo el 18.2% perciben la Seguridad ciudadana como Alta. Existe un diferencial relevante entre los pobladores que han opinado como Baja y Media la calidad del servicio respecto a los que dieron su opinión en el nivel alto.

**Tabla 2***Variable X: Seguridad Ciudadana*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	144	29.4
MEDIA	256	52.4
ALTA	89	18.2
Total	489	100.0

Fuente: Procesamiento del programa SPSS V29

Los resultados de la tabla 3, indica que para la Administración es Mala en un 65.5%, Regular en un 31.9% y Buena en un 2.2%; Respecto a la Prevención, es Regular en un 70.1%, Buena en un 27.0% y es Mala en un 2.9%; y, para la Investigación es Mala en un 75.1%, Regular en un 22,7% y Buena en un 2.2%.

**Tabla 3***Niveles de la Dimensiones de la variable Calidad del servicio policial*

	ADMINISTRACIÓN		PREVENCIÓN		INVESTIGACIÓN	
	N	%	N	%	N	%
MALO	322	65.8	14	2.9	367	75.1
REGULAR	156	31.9	343	70.1	111	22.7
BUENO	11	2.2	132	27.0	11	2.2
Total	489	100.0	489	100.0	489	100.0

Fuente: Procesamiento del programa SPSS V29

La tabla 4 expresa que, la probabilidad de ser víctima es alta en un 63.6%, media en el 33.9% y baja el 2.5%. En relación al miedo al delito el 45.6% indica que es media, el 36.2 que el alta y el 18.2% es baja, lo cual indica que la población vive momentos de incertidumbre frente a la violencia.

**Tabla 4***Niveles de las dimensiones de la variable Seguridad Ciudadana*

	Probabilidad de ser víctima de la delincuencia		Miedo al delito	
	N	%	N	%
BAJA	12	2.5	89	18.2
MEDIA	166	33.9	223	45.6
ALTA	311	63.6	177	36.2
Total	489	100.0	489	100.0

Fuente: Procesamiento del programa SPSS V29

**4.2. Análisis inferencial****Hipótesis general:**

**H<sub>i</sub>:** La Calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

**H<sub>o</sub>:** La Calidad del servicio policial no influye directamente en la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

Para un nivel de confianza de la investigación: 95%, un margen de error del 5% y el Estadístico de prueba la Regresión logística ordinal los resultados fueron los siguientes:

La prueba de Wald presentada en la tabla 5, que los valores de la significación son inferiores a 0,05; en base a este resultado se asume el criterio de decisión, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, afirmando que la calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad ciudadana, del distrito de La Perla-Callao – 2023. Se tiene además el índice de Nagelkerke igual a 0.013 que refuerza la influencia de la calidad del servicio policial en la seguridad ciudadana es del orden del 13%.

**Tabla 5**

*Prueba de Wald para las variables calidad del servicio policial y la variable seguridad ciudadana.*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SERVPOL = 1]	-.517	.204	6.412	1	.011	-.918	-.117
	[SERVPOL = 2]	1.624	.222	53.375	1	<.001	1.189	2.060
Ubicación	[VARYSEGCIU=1]	-.527	.257	4.209	1	.040	-1.030	-.024
	[VARYSEGCIU=2]	-.534	.234	5.213	1	.022	-.993	-.076
	[VARYSEGCIU=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		.013						

Fuente: Procesamiento del programa SPSS V29

### Hipótesis específica 1:

**H<sub>i</sub>:** La administración de la Calidad del servicio policial influye directamente en la seguridad ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

**H<sub>o</sub>:** La administración de la Calidad del servicio policial no influye directamente en la seguridad ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

Conforme a la tabla 6, la prueba de Wald determina que los valores de la significación son inferiores a 0,05; asumiendo la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada la hipótesis alterna; por lo tanto, la Administración de la calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad ciudadana, del distrito de La Perla-Callao – 2023. También se obtuvo el índice de Nagelkerke igual a 0,35 que también se puede interpretar como que la influencia de la calidad del servicio policial en la seguridad ciudadana es del orden del 35%.

**Tabla 6**

*Prueba de Wald para la dimensión Administración y la variable Seguridad ciudadana en el distrito de La Perla-Callao-2023.*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SERVPOLADMINISTRACIÓN = 1]	.567	.219	6.670	1	.010	.137	.997
	[SERVPOLADMINISTRACIÓN = 2]	3.716	.363	104.723	1	<.001	3.004	4.428
Ubicación	[VARYSEGCIU=1]	-.662	.296	5.008	1	.025	-1.242	-.082
	[VARYSEGCIU=2]	.164	.253	.422	1	.016	-.332	.660
	[VARYSEGCIU=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		.350						

Fuente: Procesamiento del programa SPSS V29

### Hipótesis específica 2:

**H<sub>i</sub>:** La prevención del servicio policial influye directamente en la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

**H<sub>o</sub>:** La prevención del servicio policial no influye directamente en la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

La tabla 7, muestra los valores obtenidos de la prueba de Wald donde la significación es inferior a 0,05 lo que nos faculta, por las evidencias estadísticas, a rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna, la cual corrobora que la Prevención de la calidad del servicio policial influye directamente en la

Seguridad ciudadana en el distrito de La Perla-Callao-2023. Respecto a la intensidad de la influencia, se tiene el reporte del índice de Nagelkerke el cual resultó 0,562, lo cual nos indica que la influencia de la dimensión relaciones interpersonales en la seguridad ciudadana es del orden del 56.2%, lo cual también se puede interpretar que la influencia es medianamente significativa.

**Tabla 7**

*Prueba de Wald para la dimensión Prevención de la calidad del servicio policial y la variable Seguridad ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SERVPOLPREVENCIÓN = 1]	-3.633	.344	111.713	1	<.001	-4.306	-2.959
	[SERVPOLPREVENCIÓN = 2]	.909	.229	15.828	1	<.001	.461	1.357
Ubicación	[VARYSEGCIU=1]	.148	.287	.266	1	.006	-.414	.710
	[VARYSEGCIU=2]	-.258	.267	.935	1	.034	-.782	.265
	[VARYSEGCIU=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		.562						

Fuente: Procesamiento del programa SPSS V29

**Hipótesis específica 3:**

**H<sub>i</sub>:** La investigación de la Calidad del servicio policial influye directamente en el Calidad del servicio policial y la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

**H<sub>o</sub>:** La investigación de la Calidad del servicio policial no influye directamente en el

Calidad del servicio policial y la Seguridad Ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.

La Tabla 8 muestra los valores de la prueba de Wald, donde la significación es inferior a 0,05 lo que nos faculta, por las evidencias estadísticas, a rebatir la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual corrobora que la Investigación de la calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad ciudadana en el distrito de La Perla-Callao 2023. Respecto a la intensidad de la influencia, se tiene el reporte del índice de Nagelkerke el cual resultó 0,598 lo cual nos indica que la influencia de la dimensión Investigación en la Seguridad ciudadana es del orden del 59.8%, lo cual también se puede interpretar que la influencia es medianamente representativa.

**Tabla 8**

*Prueba de Wald para la dimensión investigación de la calidad del servicio policial y la variable Seguridad ciudadana, jurisdicción de la Comisaría PNP de la Perla-Callao-2023.*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SERVPOLINVESTIGACIÓN = 1]	1.969	.323	37.135	1	<.001	1.336	2.603
	[SERVPOLINVESTIGACIÓN = 2]	4.670	.436	114.747	1	<.001	3.816	5.525
Ubicación	[VARYSEGCIU=1]	.731	.380	3.713	1	.044	-.013	1.476
	[VARYSEGCIU=2]	1.165	.350	11.071	1	<.001	.479	1.851
	[VARYSEGCIU=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.
Nagelkerke		.598						

Fuente: Procesamiento del programa SPSS V29

## V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, se identificó la relación causal entre las variables calidad del servicio policial y la seguridad ciudadana; coincidiendo con Landa (2015) y Castro (2018) al precisar que, la calidad y servicio constituyen elementos entrelazados directamente que involucra a la organización y al cliente; en consecuencia, establecen que la calidad del servicio es todo beneficio o labor que entrega un actor a otro; precisando que, el empleado público que ofrece una prestación de servicios al Estado, es por potestad de este último y por esa potestad da el servicio. Asimismo, esta calidad del servicio comprende las acciones elementales de la PNP consagrado en la Constitución Política y es evidente su relación directa con la seguridad ciudadana en el contexto de causa efecto; además es coincidente con Tucse (2011), al expresar en sus estudios que el servicio policial influye en la seguridad ciudadana guardando relación estrecha con la gestión de los recursos; también coincide con Macedo (2016) y Robbins & Coulter (2014) quienes reafirman que, una inadecuada asignación de los efectivos policiales en unidades no operativas pone de manifiesto las limitaciones que se producen en la administración policial; y, el trabajo de Vela (2018) que halló una relación causal positiva pero significativamente baja de la Calidad del trabajo de la policía y serenazgo sobre la seguridad ciudadana; sin embargo no es coincidente con el trabajo de Ronceros (2022), debido a que el autor determina que, la agresividad de los ciudadanos limeños se correlaciona causalmente a la experticia y desarrollo del crimen urbano, con una correlación de Spearman igual a  $r = 0,806$ , un nivel de significancia al 95%; sin poner de manifiesto la calidad del servicio policial; tampoco es coincidente con el trabajo de Flores (2021), quien halló que la seguridad ciudadana del centro poblado es insignificante, de conformidad a la percepción de agrado de los pobladores.

Respecto a los resultados descriptivos se halló un nivel de calidad del servicio policial Malo del 48.1% del total, el nivel regular alcanzó el 40.5%; y, Bueno el 11.5%; resultados que han coincidido con los trabajos de Landa (2015), Castro



(2018), Tucse (2011), Vela (2018) y Sánchez et al. (2020). Para la segunda variable seguridad ciudadana se halló un nivel Bajo del 29.4%; Medio del 52.4%; y, Alto del 18.25%. En cuanto al análisis inferencial, para la hipótesis general, con la Prueba de Wald se obtuvo todos los valores de la significación menores a 0,05, en cuenta la regla de decisión estadística, se determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que la calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad ciudadana del distrito de La Perla-Callao – 2023; por lo tanto, a mayor calidad del servicio policial, mayor seguridad ciudadana y viceversa; a menor calidad del servicio policial menor seguridad ciudadana. confirmándose estos resultados con el índice de Nagelkerke igual a 0,013 que también determina la influencia de la primera variable sobre la segunda en un 1.3%; Estos resultados son coincidentes con lo identificado por la Defensoría del Pueblo (2019), al establecer en sus visitas inopinadas a las Depincirs a nivel nacional que la atención a los ciudadanos no es buena; ello se reflejó en la evaluación del libro reclamaciones, de uso obligatorio conforme al Decreto Supremo N° 042-2011PCM. Como resultado obtuvieron que, el 7% de las Depincris, no tienen este libro de reclamaciones y un 93% sí; pero, el 18% no expone en un lugar observable por el público, contraviniendo lo determinado por ley.

Todo ello, se sustenta en la teoría clásica de la Administración que fueron determinadas o son consecuencia de la revolución industrial; y que deja claro dos puntos significativamente importantes: el desarrollo desorganizado de las instituciones y el requerimiento por ofrecer efectividad; el ideal es aumentar la eficiencia del servicio, teniendo en cuenta determinados principios establecidos por Frederick Taylor; e incremento del control, señalado por Henry Fayol; teoría que coincide con lo precisado por Gassin (1990) respecto a la prevención del delito en el sentido que, esta se encuentra desarrollada en la doctrina clásica y globalizada: El Estado tiene el papel preponderante, teniendo como una de sus herramientas de aplicación, a la Policía Nacional; Por su parte, la investigación criminal se desarrolla en el campo de la metodología de la investigación científica del delito.

La seguridad ciudadana es sustentada desde el punto de vista de la doctrina filosófica, teórica y metodológica; en este escenario Rivas (2003) y Villafranca (2015), coinciden con esta doctrina al definir la seguridad ciudadana como la interacción entre sociedad y seres humanos; también coinciden con Innerarity (2012), Escobar (2012) quienes amplían el concepto e involucran al estado y los medios de comunicación, al igual que Gervais (2011) e Iglesias (2010) quienes agregan que, cuando la expresión del funcionario se sume en la desconfianza, aparece situaciones de indecisión e inseguridad

En este escenario de vivencia en paz y libre desarrollo, la población evita el peligro intentando ejecutar procesos instantáneos, que, al final el pensamiento se ve invadido y se desarrolla un concepto efímero de la existencia asociada con la delincuencia (Laca, Santana, Ochoa & Mejia, 2011). Sin embargo, el escenario planteado no es lo suficiente para elaborar una psicosis colectiva de la inseguridad; ha sido necesario un sistema mediático, donde intervienen los medios de comunicación y son los que se encargan de transformar los hechos en noticias, programas y reportajes que producirán efectos en la percepción de cada poblador (Leaf Van Boven & Campbell, 2010); sin embargo, no es coincidente con los estudios de Mason et al. (2019) y Afroj et al. (2021) quienes utilizan para el recojo de información el modelo SERVQUAL el cual considera 5 dimensiones: Tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía; factores que no son directamente estudiados en la presente investigación específicamente relacionada con la seguridad ciudadana.

Según Yépez (2004), identifica 3 componentes para cuantificar y evaluar la seguridad ciudadana: i) Percepción de inseguridad; ii) La victimización; y, iii) la Segurabilidad. Murria y Gonzáles (2009) precisan que el análisis de la seguridad ciudadana se sustenta en 2 campos fundamentales: La dimensión objetiva que observa el hecho delictivo desde contexto objetivo; y, el factor subjetivo que implica

una visión de la seguridad sustentada sobre las opiniones de los afectados; es decir, la inseguridad ciudadana; aspectos que son coincidentes con el estudio de Valdés et al. (2022) quien utilizó el modelo SERVPERF y determinó

De las 3 teorías planteadas sobre la seguridad ciudadana; Teoría de la Disonancia Cognitiva, Teoría de la Probabilidad de la Elaboración, Teoría del Procesamiento Espontáneo y la teoría de las Representaciones Sociales; esta última es la que explica con mayor acercamiento la influencia de la calidad del servicio policial en la seguridad ciudadana; teniendo en cuenta que, el elemento básico donde se pone de manifiesto ambas variables, es el ciudadano; y, ello, implica su identidad, arraigo, habitus y confianza; asimismo, constituyen experiencias y conocimientos diarios expresadas en discursos, costumbres de determinados grupos sociales; sin dejar de lado las otras teorías que son parte o contribuyen a explicar el comportamiento del ciudadano respecto a los medios de comunicación y del estado.

Asimismo, la primera hipótesis específica: La Administración de la calidad del servicio influye en la seguridad ciudadana; esta afirmación coincide con los estudios de Hernández y Loureiro (2022) quienes establecieron que la victimización, los criminales, al acto criminal organizado, los proveedores ilegales, la intervención de la policía, entre otros es parte de la función policial sobre la seguridad de los ciudadanos y deben ser los principales elementos focalizados de la intervención en cuanto a planificación, organización, dirección y control; e incluso inicialmente es importante realizar un diagnóstico de las situación en la que se encuentran cada elemento; afirmación que coincide con lo establecido en el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana con la Ley N° 27933 que nos menciona que esta seguridad es integral; no es un problema criminal, además involucra actividades relacionadas a garantizar la paz y tranquilidad de los ciudadanos, en ellas se enmarca el rol de la PNP; por ello, guarda relación con los diferentes programas preventivos que también ejecuta la policía en favor de la población y los

jóvenes con escasos recursos, hayan delinquido por primera vez o tenga una primaria adicción a las drogas, no contando con el apoyo de los padres por ser fallecidos o simplemente no quieren saber de ellos. Por otra parte, los estudios de Rivas (2003) y Villafranca (2015) no es coincidente ya que invocan la Ley N° 30077, quien asume que una organización criminal, es aquella que está conformada de 3 personas a mas, que se distribuyen diferentes actividades o funciones, independientemente de su constitución organizacional y contexto de acción, para ejecutar actividades delictivas, sus integrantes tienen una finalidad común, el aspecto económico; sin embargo, desarrollan el efecto en los ciudadanos en cuanto a la agresividad que muestran, ante el avance de la criminalidad. Las afirmaciones de los teóricos Hernández y Loureiro, se ven reforzados por los resultados descriptivos obtenidos de la cual, el 65.8% del total, opinaron que es mala la Administración de la variable calidad del servicio policial; el 31.9% señalaron que es regular; y, el 2.2% la perciben Buena; por lo tanto, es relevante señalar que, la dimensión Administración requiere de una intervención inmediata para mejorar la percepción negativa de la población.

Para el análisis inferencial, con la Prueba de Wald se obtuvieron todos los valores de la significación menores a 0,05; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se asumió la hipótesis alterna, afirmando que la Administración de la calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad ciudadana del distrito de La Perla-Callao – 2023; por lo tanto, a mayor Administración, mayor seguridad ciudadana y viceversa; a menor Administración menor seguridad ciudadana. confirmándose estos resultados con el índice de Nagelkerke igual a 0,35 que también determina la influencia de la dimensión Administración sobre la seguridad ciudadana en un 35%.

Lo expresado también encuentra su fundamento en la teoría clásica de la Administración de Frederick Taylor y Henry Fayol quienes determinan los cuatro principios o pilares; La planeación, organización, Dirección y control.

Asimismo, la segunda hipótesis específica: La prevención de la calidad del servicio influye en la seguridad ciudadana se estableció coincidencias con el estudio de Mamani (2017), al relacionar la percepción de inseguridad con la victimización; asimismo también Murria y Gonzáles (2009) precisan que el análisis de la seguridad ciudadana se sustenta en una dimensión objetiva que observa el hecho delictivo desde un panorama actual; y, la dimensión subjetiva relacionada estrechamente a la percepción de seguridad e inseguridad, la misma que se pone de manifiesto en la opinión de los integrantes de una comunidad; el estudio de Gassin (1990) también coincide con los resultados al señalar que, la prevención es el conjunto de normas relacionadas a la política criminal sin considerar la intervención penal; teniendo como principio específico el restringir la probabilidad de aparecer acciones del crimen; generando la imposibilidad de producirse o de limitar esta posibilidad; además precisa que, hablar de prevención es sinónimo de realizar acciones tendentes a eliminar o reducir los riesgos que se produzca un hecho delictuoso; al respecto el teórico precisa que existen varias enfoques; en el ámbito clásico y globalizado; existen otras posiciones que desarrollan una definición funcional de la prevención, hace una diferenciación de las tres estrategias frecuentemente utilizadas: Desarrollo socioeconómico (prevención primaria), disminución de situaciones propicias para el evento criminal (enfoque situacional) y la responsabilidad (individual o colectiva).

Los estudios de Murria y Gonzáles (2009) también coinciden al precisar que, la evaluación de este tipo de seguridad no debe limitarse o restringirse al análisis solo de su dimensión objetiva, es necesario asumir lo que dice su dimensión subjetiva. Los resultados descriptivos obtenidos han determinado que, el 2.9% del total, opinaron que es mala la prevención de la calidad del servicio policial; el 70.1% señalaron que es regular; y, el 27.0% perciben a la Prevención como Buena; en este escenario es posible interpretar el accionar preventivo de la policía nacional relevante en generar percepción de seguridad en los ciudadanos; por lo tanto, es

relevante señalar que, la dimensión Prevención requiere de acciones estratégicas inmediatas para corregir y fortalecer este servicio policial en favor de la seguridad ciudadana. En cuanto al análisis inferencial, con la aplicación de la Prueba de Wald se obtuvieron los valores de la significación menores a 0,05, estableciéndose que la Prevención de la calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad ciudadana del distrito de La Perla-Callao – 2023; por lo tanto, a mayor Prevención, mayor seguridad ciudadana y viceversa; a menor Prevención menor seguridad ciudadana. confirmándose estos resultados con la prueba del índice de Nagelkerke igual a 0,562 que también determina la influencia de la dimensión Administración sobre la seguridad ciudadana en un 56.2%.

Lo expresado también encuentra su fundamento en la teoría clásica de la Administración de Frederick Taylor y Henry Fayol; y coincidencias con los estudios de Gassin (1990); toda vez que, toda estrategia debe de ser planeada, organizada, dirigida y controlada para el éxito de la operación; de ello, no escapa la prevención; en este escenario se coincide con lo expuesto por Bernal (2017) asegurando que la función policial comprende un extenso accionar en el contexto de la seguridad. Las políticas, técnicas y estrategias que el gobierno de turno determine implementar a través de la policía; repercute de forma directa, positiva o negativamente en la seguridad de los ciudadanos. En consecuencia, la función policial, también debe asumirse desde un contexto de los derechos humanos.

Con relación a la tercera hipótesis específica: La Investigación de la calidad del servicio influye en la seguridad ciudadana; coincide con lo ya establecido en los estudios del personal de la ex Policía de Investigaciones del Perú (1988), al señalar que, la investigación criminal implica el estricto desarrollo organizado y al detalle, de las fases de la metodología de la Investigación del delito; viabilizando el logro de los objetivos en la investigación policial independientemente del delito que se trate y la sanción del delincuente; de esta forma se busca dar seguridad y confianza en la población; coincidiendo con los resultados descriptivos donde el 75.1% del

total, opinaron que es mala la Investigación de la calidad del servicio policial; el 22.7% señalaron que es regular; y, el 2.2% perciben a la Investigación como Buena; por lo tanto, es significativo precisar que, es necesario y prioritario fortalecer la dimensión Investigación corrigiendo las deficientes estrategias actuales que se utilizan; teniendo como fin el aseguramiento de la seguridad ciudadana.

Para el análisis inferencial, con la Prueba de Wald se obtuvieron los valores de la significación menores a 0,05, motivo por el cual, se rechazó la hipótesis nula y se confirmó la hipótesis alterna, afirmándose que la Investigación de la calidad del servicio policial influye directamente en la Seguridad ciudadana del distrito de La Perla-Callao – 2023; por lo tanto, a mayor Investigación, mayor seguridad ciudadana y viceversa; a menor Investigación menor seguridad ciudadana. confirmándose estos resultados con el índice de Nagelkerke igual a 0.598 que también determina la influencia de la dimensión Investigación sobre la seguridad ciudadana.

La investigación además de sustentarse en la teoría de la investigación científica del delito, también encuentra sustento en la teoría clásica de la Administración y los estudios de Gassin (1990); por cuanto, ya se ha señalado y se reitera que, toda estrategia debe de contar con una planeación, organización. Dirección y control; la investigación del delito no está fuera de estos principios, por el contrario, la efectividad y el apoyo positivo a la administración de justicia, dependerá de una excelente investigación.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se ha establecido que la calidad del servicio policial influye directamente en la seguridad ciudadana del distrito de La Perla-Callao – 2023; afirmación que es corroborado por los resultados del cuestionario respecto al análisis descriptivo; y, por el contraste de hipótesis Prueba de Wald con valores de la significación menores a 0,05; y, el índice de Nagelkerke igual a 0,350 estableciéndose que la dimensión Administración de la calidad del servicio influye directamente en la seguridad ciudadana; es decir, a mayor calidad del servicio policial, mayor seguridad ciudadana y viceversa.

**Segunda:** Se ha establecido que la Administración como dimensión de la calidad del servicio policial influye directamente en la seguridad ciudadana del distrito de La Perla-Callao – 2023; afirmación corroborada por los resultados del cuestionario respecto al análisis descriptivo; y, por el contraste de hipótesis Prueba de Wald con valores de la significación menores a 0,05; y, el índice de Nagelkerke igual a 0,013 estableciéndose que la calidad del servicio influye directamente en la seguridad ciudadana; es decir, a mayor Administración de la calidad del servicio policial, mayor seguridad ciudadana y viceversa.

**Tercera:** Se ha establecido que la Prevención como dimensión de la calidad del servicio policial influye directamente en la seguridad ciudadana del distrito de La Perla-Callao – 2023; afirmación corroborada por los resultados del cuestionario respecto al análisis descriptivo; y, por el contraste de hipótesis Prueba de Wald con valores de la significación menores a 0,05; y, el índice de Nagelkerke igual a 0,562 estableciéndose que la Prevención de la calidad del servicio influye directamente en la



seguridad ciudadana; es decir, a mayor Prevención de la calidad del servicio policial, mayor seguridad ciudadana y viceversa.

**Cuarta:** Se ha establecido que la Investigación como dimensión de la calidad del servicio policial influye directamente en la seguridad ciudadana del distrito de La Perla-Callao – 2023; afirmación corroborada por los resultados del cuestionario respecto al análisis descriptivo; y, por el contraste de hipótesis Prueba de de Wald con valores de la significación menores a 0,05; y, el índice de Nagelkerke igual a 0,598 estableciéndose que la Investigación de la calidad del servicio influye directamente en la seguridad ciudadana; es decir, a mayor Investigación de la calidad del servicio policial, mayor seguridad ciudadana y viceversa.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** La calidad del servicio policial comprende la administración de los recursos humanos y logísticos, el desarrollo de estrategias de prevención e investigación; en este escenario se sugiere que es necesario una política de Estado que empodere a la Policía Nacional en el cumplimiento de su finalidad fundamental consagrada en el artículo 166° de la Constitución Política del Perú; es decir, el estado y el Congreso de la República deben de reorientar la visión de la fuerza pública y reorganizar la Institución policial; en los tres factores fundamentales, administración, prevención e investigación; esta reorganización bien puede hacerse mediante convenio de Estado a estado con un país que muestra las mismas características de territorio, problema social, población, etc., caso Colombia. .

**Segunda:** La Administración de los recursos influyen en el cumplimiento de las estrategias para garantizar la seguridad ciudadana, actualmente es malo o inadecuado; por lo tanto, se sugiere como solución nombrar un equipo multidisciplinario conformado por profesionales expertos en Administración de recursos, personal policial y sociólogos entre otros; que realicen inicialmente un diagnóstico de la actual distribución de los recursos; y de acuerdo a ello, redistribuirlos, de acuerdo a las necesidades de cada departamento, teniendo en cuenta espacio territorial, población y nivel de delincuencia.

**Tercera:** Las estrategias de prevención son diversas; estas también se han ido desarrollando con la aparición de la tecnología de la información; es decir, para una efectiva prevención es necesario una buena Inteligencia operativa; es importante conocer las probabilidad de producirse un evento para poder eliminar esta probabilidad; en consecuencia, se sugiere la implementación y fortalecimiento del Observatorio del delito a nacional, que registre toda la información relacionada a los factores que ponen en riesgo la seguridad ciudadana; desde la comisión de infracciones, delitos, conflictos sociales; etc.

**Cuarta:** Respecto a la investigación del delito; es observable en la actualidad que gran número de delincuentes luego de ser capturados por la policía, son liberados por el juez en mérito a la posible falta de elementos de convicción que no se lograron reunir en la investigación preliminar; a ellos es relevante precisar que el director y titular de la acción penal es el Ministerio Público en la figura del Fiscal; mientras que, la policía de acuerdo al Código Procesal Penal se ha constituido en tan solo un auxiliar de esta institución pública; absteniéndose de realizar una investigación con el apoyo de la metodología de la investigación científica: en este escenario es conveniente la revisión y modificación de algunos artículos del Código Procesal Penal que, le faculte las acciones de investigación; solo así será posible contribuir de manera efectiva en la administración de justicia.

## REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management, X* (3), 179-191. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2226585621000194>
- Albacerrín, D., & Wyer, R. S. (2011). Elaborative and non elaborative processing of a behavior related communication. *Personality and Social Psychology Bulletin, XXVII* (6), 691-705. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0146167201276005>
- Araujo, X. (2004). Una revisión básica sobre conceptos y teorías de gobernabilidad. *Geo enseñanza, IX* (2), 203-212. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/360/36090206.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/360/36090206.pdf)
- Belli, S. (2010). La construcción de una emoción y su relación con el lenguaje: revisión y discusión de un área importante de las ciencias sociales. *Theoria, XVIII* (2), 15-42. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v18-2/03.pdf](https://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v18-2/03.pdf)
- Bernal Ballesteros, M. J. (2017). La función policial desde la perspectiva de los derechos humanos y la ética pública. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, XIII* (44), 1870-2147.
- Bernedo, M. V. (2017). *Influencia de la cultura organizacional de los efectivos de la Región Policial Sur en la calidad de servicios a la comunidad Arequipa – 2015*. Lima: UNiversidad César Vallejo.
- Buker, H. (2011). Formation of self-control: Gottfredson and Hirschi's general theory of crime and beyond. *Aggression and Violence Behavior, XVI*(3), 265-276.

Obtenido de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1359178911000309#:~:text=In%20their%20general%20theory%20of,determining%20the%20behavior%20of%20people.>

Carreón Guillén, J., & García Lirios, C. (2013). Teorías de la seguridad pública y percepción del delito. *Margen*(71), 1-16. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.margen.org/suscri/margen71/carreon.pdf>

Castro Barriga, C. D. (2021). El Buen Gobierno en las Contrataciones del Estado: La metodología del Total Cost of Ownership como propuesta para mejorar la determinación y aplicación de los factores de evaluación de ofertas. *Revista IUS ET VERITAS*(62), 60-81. Obtenido de file:///C:/Users/PC-ALL/Downloads/23895-Texto%20del%20art%C3%ADculo-94069-3-10-20210802.pdf

Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, XXXVIV (50), 1-9. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México, México: MacGraw Hill.

Comisaría La Perla. (2022). *ETasa Número de denuncias reportadas 2018-2021*. La Perla-Callao: Región Policial Callao-Policía Nacional del Perú.

Comisión Permanente del Congreso de la República. (2003). *Ley N° 27933, del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*. Lima: Diario Oficial El Peruano. Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Consejo de la Unión Europea. (2021). *La lucha de la UE contra la delincuencia organizada*. Consejo de la Unión Europea. Obtenido de <https://www.consilium.europa.eu/es/policias/eu-fight-against-crime/Dammert>, L., Salazar, F., Montt, C., & González, P. A. (2010). *Crímen e inseguridad. Indicadores para las Américas*. Santiago de Chile: Flacso-Bid-Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Obtenido de [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1646/CrimenInseguridad\\_FLACSO2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1646/CrimenInseguridad_FLACSO2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Defensoría del Pueblo. (2019). *Por una atención policial de calidad con respeto de derechos fundamentales. Supervisión nacional a los departamentos de investigación criminal de la policía 2018*. Lima: Defensoría del Pueblo.

Defensoría del Pueblo. (2023). *es necesario evaluar funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad ciudadana ante aumento de delincuencia: Defensoría del Pueblo*. Obtenido de Defensoría del Pueblo: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-es-necesario-evaluar-funcionamiento-del-sistema-nacional-de-seguridad-ciudadana-ante-aumento-de-delincuencia/>

Dunkel, F. (1985). *Fundamentos victimológicos generales de la relación entre víctimas y autores en derecho penal*. Freiburg, Alemania: Universidad Freiburg.

Escobar de Morel, M. (2012). La participación ciudadana, análisis a partir de la transición democrática. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*(8), 119-140. Obtenido de [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2226-40002012000100008](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002012000100008)

Flores Cruz, M. J. (2021). *Seguridad ciudadana en habitantes del centro poblado la Villa del distrito de Végueta, 2021*. Lima, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Gassin, R. (1990). *Criminología*. Paris, Francia: Publicación de prensa universitaria. Facultad de ciencias políticas.
- Gervais, W. M. (2011). Findings the faithless: perceived atheist prevalence reduces anti-atheist prejudice. *Personality and Social Psychology Bulletin*, XXXVII (4), 543-556. doi:10.1177/0146167211399583.
- Gobierno de la Ciudad de México. (2023). *Mínimo histórico en delitos de alto impacto durante agosto 2023 en la Ciudad de México: Gobierno de la Ciudad de México*. Obtenido de Gobierno de la Ciudad de México: <https://gobierno.cdmx.gob.mx/noticias/minimo-historico-en-delitos-de-alto-impacto-durante-agosto-2023-en-la-ciudad-de-mexico/>
- Hernández Brinas, H. H. (2021). Homicidios en América Latina y el Caribe: magnitud y factores asociados. *Notas de Población* (113), 119-144.
- Hernández, W., & Loureiro, R. (2022). *Seguridad ciudadana: Balance de Investigación 2016-2021 y Agenda de Investigación 2021-2026*. Lima, Perú: Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES).
- Hurtado, F. (2018). *Gestion Logística*. Lima: Fondo editorial.
- Ibarra, L., & Espinoza, B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, IV (1), 108-120. Obtenido de Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.reibci.org/publica dos/2014/septiembre/3300110.pdf
- Iglesias Alonso, Á. (2011). Cuadernos de Gestión: La planificación estratégica como instrumento de gestión pública en el gobierno local: análisis de caso. *Revista en redalyc*, X (1), 101-120. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/2 743/274319556005.pdf
- Innerarity, D. (2012). La gobernanza global, de la soberanía a la responsabilidad. *Revista Cidob* (100), 11-23. Obtenido de file:///C:/Users/PC-

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Provincia Constitucional del Callao Resultados definitivos Censo 2017*. Lima, Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1580/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1580/)

Laca Arocena, F. A., Santana Aguilar, H., Ochoa Madrigal, Y., & Mejia Ceballos, J. C. (2011). Percepción de bienestar social, anomia, interés e impotencia política en relación con las actitudes hacia la democracia. *Liberabit- Scielo Analytics*, XVII (1), 7-18. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272011000100002&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272011000100002&script=sci_abstract)

Landa, O. (2015). *La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*. Lima: Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle".

Leaf Van Boven, M. C., & Gilovich, T. (2010). Stigmatizing materialism: on stereotypes and impressions of materialistic and experiential pursuits. *Personality and Social Psychology Bulletin*, XXXVI (4), 551-556. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0146167210362790>

Macedo Rivera, L. A. (2016). *El procedimiento de asignación de cargos de los Coroneles PNP egresados del Programa de Alto Mando de Orden Interno y Desarrollo Nacional (PAMOIN) de la Policía Nacional del Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Mamani Chambi, H. (2017). *La inseguridad ciudadana en el Cercado de Arequipa: Percepciones sobre la situación actual y propuestas, 2016*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.

Mason, R. B., Ngobese, N., & Maharaj, M. (2019). Perceptions of service provided by South African police service community service centres. *Police Practice & Research*, XXII (3), 1259-1276.



Ministerio del Interior. (2019). *Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, con énfasis en las comisarías y Depincris. Resolución Ministerial N° 586-2019-IN*. Lima: Diario Oficial El Peruano.

Policía de Investigaciones del Perú. (1988). *Introducción a la investigación policial y Manual de procedimientos operativos de investigación criminal*. Lima: Biblioteca del Policía de Investigaciones.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). *Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014. Seguridad ciudadana con rostro humano: diagnóstico y propuestas para América Latina*. Nueva York, Estados Unidos: Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD) y Alfa Omega Impresores. Recuperado el 13 de octubre de 2023, de file:///C:/Users/PC-ALL/Downloads/IDH-ALAnexoEstadisticoMetodologico.pdf

Rivas Rodríguez, N. (2011). *Fundamentos ideo filosóficos, teóricos, metodológicos, estratégicos y operativos de la seguridad ciudadana*. Lima: Policía Nacional del Perú.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Décimo segunda ed.). México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Rodríguez Franco, X. (2022). *¿Han funcionado las políticas de seguridad ciudadana en América Latina?: Latinoamérica 21*. Obtenido de Latinoamérica 21: <https://latinoamerica21.com/podcast/seguridad-ciudadana-en-america-latina/>

Roncero Anicama, S. F. (2022). *Sistema de seguridad ciudadana y los índices del crimen organizado en lima metropolitana, año 2018-2020*. Lima, Perú: Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN).

Ruiz Pérez, J. I. (2010). Eficacia colectiva, cultura ciudadana y victimización: un análisis exploratorio con sus relaciones con diversas medidas de miedo al

crimen. *Acta Colombiana de Psicología*, XIII, 103-114. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-91552010000100010](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552010000100010)

Sánchez Bustamante, T. F. (2017). *Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016*. Lima, Perú: Escuela de Pos grado de la Universidad César Vallejo.

Sánchez-Vélez, V. X., Arteaga Pita, I. G., & Gómez García, S. L. (2020). Análisis sobre seguridad ciudadana y desarrollo local en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, V (12), 759-773. Obtenido de <file:///C:/Users/PC-ALL/Downloads/Dialnet-AnalisisSobreSeguridadCiudadanaYDesarrolloLocalEnE-8042571.pdf>

Sistema de denuncias policiales. (2022). *Menores infractores a la Ley penal en la jurisdicción de la comisaría PNP de La Perla*. Callao: Policía Nacional del Perú.

Valdés, G., Vega Vargas, J., & Coluccio, G. (2022). Descriptive study of the heterogeneity sources in citizens' perception of safety and justice in northern Chile. *Interciencia*, XLVII (3), 75-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/339/33970833005/html/>

Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.

Vela Flores, C. I. (2018). *Influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto, 2018*. Lima, Perú: Universidad Particular César Vallejo.

Yépez Dávalos, E. (2004). *Seguridad Ciudadana: catorce lecciones fundamentales*. Lima: Instituto de Defensa Legal.

## ANEXOS

1: Tabla de Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
<b>Calidad del servicio policial</b>	En el contexto de la Policía Nacional peruana, una atención de calidad, implica la prestación de un servicio adecuado y que satisface la demanda de la población; entre las actitudes que pueden ser aplicables se tiene el buen trato, empático, amable y cortés; buscando viabilizar los requerimientos o solicitud del ciudadano, en el tiempo estrictamente necesario (Ministerio del Interior, 2019).	Prestación de acciones inherentes a satisfacer una demanda de la población, que implica la administración de los recursos humanos y logísticos; así como la prevención en el patrullaje a pie, motorizado y los operativos policiales; así como la investigación, en lo referente a las estrategias para la intervención en flagrancia y no flagrancia delictiva	Administración	Recursos humanos	Escala de Lickert  1: Totalmente en Desacuerdo 2: Desacuerdo 3: No Opina 4: De Acuerdo 5: Totalmente de Acuerdo
				Recursos logísticos	
			Prevención	Patrullaje a pie	
				Patrullaje motorizado	
				Operativos policiales	
			Investigación	En flagrancia delictiva	
En no flagrancia delictiva					

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Seguridad ciudadana</b>	Actividad integrada que despliega un Estado, con el apoyo de la población, para garantizar una interacción social de paz, la eliminación de toda forma de violencia y el uso de todos los espacios y vías estatales; y favorecer al fortalecimiento de la prevención respecto a la criminalidad e infracciones (Comisión Permanente del Congreso de la República, 2003)	Conjunto de actividades realizadas por la Policía Nacional para disminuir en la población, la Probabilidad de ser víctima de la delincuencia en la comisión de delitos de robo, secuestro y extorsión; así como, la de disminuir hasta eliminar la percepción de miedo al delito, manifestado en el ciudadano por la sensación de temor y desconfianza a la policía.	Probabilidad de ser víctima de la delincuencia	Posibilidad de ser víctima de robo	Escala de Lickert 1: Totalmente en Desacuerdo 2: Desacuerdo 3: No Opina 4: De Acuerdo 5: Totalmente de Acuerdo
				Posibilidad de ser víctima de Secuestro	
		Probabilidad de ser víctima de Extorsión			
		Miedo al delito (Victimización)	Sensación de temor		
			Sensación de desconfianza a la policía		

2: Instrumento de recolección de datos

Variable Calidad del servicio policial

CUESTIONARIO						
SEXO: MASCULINO FEMENINO				EDAD:		
INSTRUCCIONES						
El presente cuestionario contiene 17 preguntas, que mide LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO POLICIAL; CADA PREGUNTA CONTIENE CINCO (05) POSIBLES RESPUESTAS: <b>TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD); DESACUERDO (D); NO OPINA (NO); DE ACUERDO (DA); TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)</b> ; marque con una equis (X) la respuesta que más se acerque a su opinión actual.						
N°	PREGUNTAS	TA	A	NO	D	TD
1	¿Se cuenta con el número suficiente de personal policial para el cumplimiento de la misión policial en una comisaría PNP?					
2	¿La distribución del personal en las diferentes oficinas de una comisaría PNP es coherente?					
3	¿Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de la misión en una comisaría PNP?					
4	¿Se cuenta con la infraestructura necesaria para el cumplimiento de la misión en una comisaría PNP?					
5	¿Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de la misión en una comisaría PNP?					
6	¿Se cuenta con el número suficiente de personal policial para el patrullaje a pie?					
7	¿El personal policial se encuentra debidamente capacitado para la función del patrullaje a pie?					
8	¿Considera Ud., que el patrullaje a pie se da de manera efectiva, en toda la jurisdicción de una comisaría PNP?					
9	¿Se cuenta con el número suficiente de personal policial para el patrullaje motorizado?					
10	¿El personal policial se encuentra debidamente capacitado para la función del patrullaje motorizado?					
11	¿Considera Ud., que el patrullaje motorizado se da de manera efectiva, en toda la jurisdicción de una comisaría PNP?					
12	¿Considera que, los operativos policiales han disminuido la delincuencia en la jurisdicción de una comisaría PNP?					
13	¿En su opinión, los operativos policiales para combatir el crimen, han sido diseñados en la jurisdicción de una comisaría PNP?					
14	¿LA Policía Nacional está presente en el momento que se produce un hecho delictuoso (robo, extorsión o secuestro)?					
15	¿En su opinión, la Policía realiza de manera efectiva la investigación de un delito en flagrancia (robo, extorsión o secuestro)?					

16	¿Considera Ud., que la Policía realiza la investigación del delito en no flagrancia (robo, extorsión o secuestro), de manera efectiva?					
17	¿En su opinión, la policía reúne de manera efectiva los indicios y evidencias de la comisión de un delito (robo, extorsión o secuestro)?					

Instrumento de recolección de datos de la variable Seguridad ciudadana

CUESTIONARIO						
SEXO: MASCULINO FEMENINO			EDAD:			
INSTRUCCIONES						
El presente cuestionario contiene 26 preguntas, que mide LA VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA; CADA PREGUNTA CONTIENE CINCO (05) POSIBLES RESPUESTAS: <b>TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD); DESACUERDO (D); NO OPINA (NO); DE ACUERDO (DA); TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)</b> ; marque con una equis (X) la respuesta que más se acerque a su opinión actual.						
N°	PREGUNTAS	TA	A	NO	D	TD
01	¿En su opinión, tiene la sensación de ser víctima de robo en su domicilio?					
02	¿En su opinión, tiene la sensación de ser víctima de robo en las calles?					
03	¿En su opinión, ¿tiene la sensación de ser víctima de secuestro en su domicilio?					
04	¿En su opinión, ¿tiene la sensación de ser víctima de secuestro en las calles?					
05	¿En su opinión, tiene la sensación de ser víctima de extorsión en su domicilio o en las calles?					
06	¿Tiene la sensación de temor de salir de su domicilio y ser víctima de un robo, extorsión o secuestro?					
07	¿Tiene la sensación de temor de víctima de un robo, extorsión o secuestro, en su domicilio o negocio?					
08	¿Tiene la sensación que la policía no viene cumpliendo su función de forma efectiva, en una comisaría PNP?					
09	¿Considera que, la policía no tiene la capacidad en cuanto a recursos y logística para cumplir con la misión en una comisaría PNP?					

### 3: Cálculo del tamaño de la muestra

#### Muestra

Aplicando la siguiente fórmula elaborado por la estadística inferencial y teniendo en cuenta la teoría de probabilidades se tiene:

Población:  $N = 21,791$  pobladores (POBLACIÓN FINITA)

Nivel de confianza: 98%  $\rightarrow Z = 2,33$

Error muestral  $e = 5\%$  (0,05)

Desviación estándar:  $\sigma = 0,48$

$$\text{FÓRMULA: } n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$
$$= \frac{(2,33)^2 (0,48)^2 (21,791)}{(0,05)^2 (21,791-1) + (2,33)^2 (0,48)^2}$$

n

$$= \frac{27,256.587}{54.475 + 1.251}$$

n

$$= \frac{27,256.587}{55.726}$$

n

$$n = 489.12$$

$$n = 489 \text{ pobladores}$$

Anexo 4: Certificados de evaluación de ambas variables

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO N° 1**

**CALIDAD DEL SERVICIO POLICIAL (PRIMER JUEZ)**

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: León Mallki, Jhonny Milton.

Especialidad del validador: Mg. En Administración y Ciencias policiales con mención en Gestión Pública y Desarrollo y Defensa Nacional

2 de noviembre del 2023.

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

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

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

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



**FIRMA DEL EXPERTO**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO N° 1**  
**CALIDAD DEL SERVICIO POLICIAL (SEGUNDO JUEZ)**

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Ely Villavicencio Briceño.

Especialidad del validador: Mg. En Administración y Ciencias policiales con mención en Gestión Pública y Desarrollo y Defensa Nacional

2 de noviembre del 2023.

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

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

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

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



**Firma del Experto validador**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL PRIMER INSTRUMENTO**  
**CALIDAD DEL SERVICIO POLICIAL (TERCER JUEZ)**

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Óscar Miguel Sáenz Fajardo

Especialidad del validador: Mg. En Administración y Ciencias policiales con  
mención en Gestión Pública y en Desarrollo y defensa Nacional

2 de noviembre del  
2023.

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

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

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

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

  
**Firma del Experto validador**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO N° 2**  
**SEGURIDAD CIUDADANA (PRIMER JUEZ)**

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable  
[ ]

Apellidos y nombres del juez validador: León Mallki, Jhonny Milton.

Especialidad del validador: Mg. En Administración y Ciencias policiales con  
mención en Gestión Pública y Desarrollo y Defensa Nacional

2 de noviembre del 2023.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'León M.', is positioned above the signature label.

**FIRMA DEL EXPERTO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO N° 2**  
**SEGURIDAD CIUDADANA (SEGUNDO JUEZ)**

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable  
[ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Ely Villavicencio Briceño.

Especialidad del validador: Mg. En Administración y Ciencias policiales con  
mención en Gestión Pública y Desarrollo y Defensa Nacional

2 de noviembre del 2023.



**Firma del Experto validador**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL SEGUNDO INSTRUMENTO**  
**SEGURIDAD CIUDADANA (TERCER JUEZ)**

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Óscar Miguel Sáenz Fajardo

Especialidad del validador: Mg. En Administración y Ciencias policiales con  
mención en Gestión Pública y en Desarrollo y defensa Nacional

2 de noviembre del  
2023.

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

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

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

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

  
**Firma del Experto validador**

## Anexo 5: Resultados de la confiabilidad

Para la **confiabilidad** de los instrumentos, se ha realizado una prueba piloto con 50 integrantes de las juntas vecinales en una sola sesión; siendo sometido los resultados al análisis de confiabilidad de Cronbach, con apoyo del programa estadístico SPSS versión 22, obteniendo como resultado para la primera variable Calidad del servicio policial el valor de = 0.921; y, para la segunda variable Seguridad ciudadana el valor de 0.936; determinando que los instrumentos tienen una alta confiabilidad.

### Alfa de Cronbach para la primera variable Calidad del servicio policial

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	50	100,0
casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	50	100,0

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	17

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Alfa de Cronbach para la segunda variable Seguridad ciudadana

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	50	100,0
casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	50	100,0

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	09

Anexo

6:

Cartas de Presentación del Investigador.

CARTA DE PRESENTACION

Señor Coronel PNP,

Marco Antonio García Gómez,

Jefe de Operaciones de la REGION PNP – CALLAO.

Asunto : Solicita Información de la Jurisdicción Distrital de La Perla.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle mi saludo y hacer de su conocimiento, que soy Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Ciclo 2023-II; haciendo de su conocimiento que estoy desarrollando un Estudio sobre La Calidad del Servicio Policial y la Seguridad Ciudadana en el Distrito de La Perla-Callao, 2023.

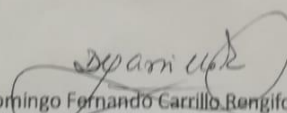
Por tal motivo le solicito información sobre :

- Personal PNP. de la Comisaría de La Perla.
- Vehículos : Autos, camionetas y motos,
- Apreciación Situacional de la Jurisdicción de La Perla.
- Cuadros de hechos policiales (Faltas y delitos).

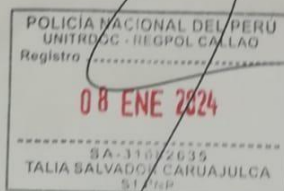
Aprovecho la oportunidad para reiterarle mi aprecio y consideración, agradeciendo la atención que le dispense a la presente.

*Callao, 01 Diciembre 2023.*

Atentamente.

  
Domingo Fernando Carrillo Rengifo.

DNI No. 42782290



*08.07hr*

CARTA DE PRESENTACION



Señor General PNP.

Daniel Dee La Flor Cam.

Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de La Perla – CALLAO.

Asunto : Solicita Información de la Jurisdicción Distrital de La Perla.

Tengo el honor de dirigirme a Ud. para expresarle mi saludo y hacer de su conocimiento, que soy Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Ciclo 2023-II; haciendo de su conocimiento que estoy desarrollando un Estudio sobre La Calidad del Servicio Policial y la Seguridad Ciudadana en el Distrito de La Perla-Callao, 2023.

Por tal motivo le solicito información sobre :

- Personal de Serenazgo de la Municipalidad de La Perla.
- Vehículos : Autos, camionetas y motos,
- Apreciación Situacional de la Jurisdicción de La Perla.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle mi aprecio y consideración, agradeciendo la atención que le dispense a la presente.

La Perla, 01 Diciembre 2023.

Atentamente.

  
Domingo Fernando Carrillo Rengifo.

NI No. 42782290

Anexo 7: Mapa de la Jurisdicción del Distrito de la Perla



