



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019

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

AUTORA:

Br. CASTILLO VILLANUEVA, Adina Pamela (ORCID: 0000-0001-9520-8821)

ASESOR:

Dr. CASTRO RODRÍGUEZ, Walter José Alejandro (ORCID: 0000-0002-6823-2620)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas y del territorio

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres Leandro y Matilde, quienes en cada etapa de mi vida me brindan su aliento y buen consejo para el cumplimiento de mis objetivos.

A mi hija Azumi quien a pesar de su corta edad y a su modo ha sido el motor para concretar mis metas.

A mi hermana Vilma, por ser una mano amiga con quien puedo contar y caminar en el día a día.

Adina Pamela Castillo Villanueva

Agradecimiento

A mi padre celestial quien; me ha ayudado en cada paso para llegar a terminar mi carrera.

A mi familia, por darme su apoyo para llegar hasta obtener el grado.

A la Universidad Cesar Vallejo, y a la plana de docentes, quienes me instruyeron con el objeto de obtener el grado; logrando mi propósito

La Autora

Página del jurado



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Bachiller **CASTILLO VILLANUEVA, ADINA PAMELA**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO, 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: *... Aprobado por Unanimidad.*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- Agregar prueba de regresión, mejorar recomendaciones

Chimbote, 10 de agosto del 2019

Hora: *11:15am*

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

M. Solano C.
Dra. Mariela Karina Solano Campos

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

L. Olivares
Mg. Luis Marcelo Olivares Jimenez

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

W. Castro R.
Dr. Walter José Alejandro Castro Rodriguez

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Castillo Villanueva, Adina Pamela, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019” presentado en 113 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría. Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De contar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, se someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Agosto 2019



Adina Pamela Castillo Villanueva

DNI N°43912143

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1.Tipo y diseño de investigación	17
2.2.Operacionalización de las variables	18
2.3.Población, muestra y muestreo	21
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5.Procedimientos	23
2.6.Método de análisis de datos	23
2.7.Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	50
Anexo 3: Validez y confiabilidad	58
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	85
Anexo 5: Base de datos	89
Anexo 6: Artículo científico	90

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Efecto del Conocimientos de políticas de seguridad en el Desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019	25
Tabla 2	Tabla 2: Nivel de Conocimientos de políticas de seguridad del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019	26
Tabla 3	Nivel de Desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019	27
Tabla 4	Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias morales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019	28
Tabla 5	Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias cognoscitivas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019	29
Tabla 6	Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias físicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019	30
Tabla 7	Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias psicológicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019	30
Tabla 8	Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias sociales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019	31
Tabla 9	Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias sociales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.	31

RESUMEN

La presente estudio se titula Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019, con el objeto de determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019, en el cual se aplicó dos cuestionarios sobre conocimiento de políticas de seguridad y desempeño laboral, una muestra no probabilística estuvo constituida por 45 trabajadores de Seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Coishco en el año 2018.

Los resultados son significativos debido a que existe una relación positiva entre los conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco. Por lo tanto, se comprobó la hipótesis con una prueba $Rho=0,753$ y nivel de significancia $p<0,05$. Así también, de manera específica se encontró que el conocimiento de políticas de seguridad según la apreciación de los colaboradores es un nivel regular al 57.8%, mientras que en la variable desempeño laboral es un nivel regular al 26.6% según la apreciación del personal de seguridad ciudadana, Finalmente, existe un efecto positivo correlacional de las variables conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Palabras clave: Políticas de seguridad, conocimientos explícitos, generación de conocimientos, desempeño laboral.

ABSTRACT

This study is entitled Knowledge of safety policies and their effect on the job performance of citizen security personnel in the District Municipality of Coishco, 2019, in order to determine the effect of knowledge of safety policies on work performance of the citizen security personnel in the District Municipality of Coishco, 2019, in which two questions were applied on the knowledge of occupational safety and performance policies, a non-probabilistic sample consisted of 45 citizens Security workers of the District Municipality of Coishco in the year 2018.

The findings are significant because there is a positive relationship between knowledge of security policies and the work performance of citizens in the District Municipality of Coishco. Therefore, verify the hypotheses with a Rho test = 0.753 and significance level $p < 0.05$. Likewise, in the specific way, knowledge of the security policies was obtained according to the assessment of the employees is a regular level at 57.8%, while in the variable the work performance is a regular level at 26.6% according to the appreciation of the staff of citizen security, Finally, there is a positive correlational effect of the variables of the data of the security policies and the labor performance of the citizen in the District Municipality of Coishco, 2019.

Keywords: Security policies, explicit knowledge, knowledge generation, work performance and.

I. INTRODUCCIÓN

El problema de seguridad ciudadana, en las últimas décadas del siglo XX y las primeras del presente siglo en los diferentes países representa una prioridad dentro de las políticas y acciones de los estados debido a que constituye uno de los problemas que más afectan al bienestar de los ciudadanos (Pillhuamán, Ramos y Vallenas, 2010, p. 352).

En este contexto, los ciudadanos latinoamericanos viven en una situación alarmante en la cual el crimen y las manifestaciones de la violencia en sus dimensiones social, política, cultural representan factores que limitan sus oportunidades de desarrollo y su derecho a la vida digna y pacífica, libre del temor y de las amenazas, de ahí que cada cinco de cada diez ciudadanos latinoamericanos sienten que la seguridad nacional en sus pueblos es un tema muy agravante y ello se justifica en la medida en que existen zonas en los diferentes países con grandes tasas de delitos y de violencia en sus diferentes tipos o manifestaciones (Programa de las Naciones Unidas, 2013). Del mismo modo, en América Latina, la seguridad ciudadana muestra estadísticas realmente alarmantes que destacan que año tras año, los problemas de criminalidad se encuentran en aumento lo cual permite ubicar a 40 ciudades de América Latina dentro de las 50 ciudades más peligrosas del mundo con 40 homicidios por cada cien mil pobladores y los sentimientos de inseguridad y victimización de la población muestran una situación más agravante (Ruíz, 2016).

El gobierno peruano, siendo parte de Latinoamérica, también tiene como una prioridad del estado abordar el problema de la seguridad ciudadana. Sin embargo, Mattos (2015) destaca que la inestabilidad política de los gobiernos en el Perú en los últimos periodos presidenciales no ha permitido abordar integralmente este problema y superar las diferentes situaciones de inseguridad que día a día deben afrontar la ciudadanía peruana, situación que deja entrever que los problemas de inseguridad constituyen uno de los temas centrales de la gobernabilidad actual y futura del país.

En el Perú, en relación a la problemática de la seguridad, entre setiembre de 2018 a febrero de 2019, las estadísticas respecto a la inseguridad de la ciudadanía destacan que 26,3% de la población es víctima de hechos delictivos, en relación al sexo, el 26,2% de mujeres son víctimas de violencia, mientras que en el caso de varones 26,5% son víctimas de violencia; en relación a los grupos por edad: 33,6% son víctimas en el grupo de personas

de 15 a 29 años, 29,2% en el de 30 a 44 años, 24% en el de 45 a 64 años; y, el 12,2% en el grupo de 65 a más años; el 86,6% de la ciudadanía cree que será víctima de violencia, y por grupos de edad creen que serán víctimas de hechos delictivos: 88,2% en el grupo de personas de 15 a 29 años, 89,7% en el grupo de 30 a 44 años, 86,2% en el de 45 a 64 años; y, el 79% en el de 65 a más (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019). Asimismo, las acciones de defensa de la seguridad nacional frente a actos terroristas y de crimen organizado han sido contemplados en políticas de seguridad de estado contemplados por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y al amparo de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana; y en el caso de las regiones, a partir de los últimos años; las acciones de seguridad de la ciudadanía han pasado a formar parte de las políticas y acciones de los gobiernos regionales, provinciales y locales.

En la región Ancash, el conocimiento de políticas en seguridad representa uno de los problemas principales que limitan el desarrollo del distrito, y en los que en los últimos años se ha visto afectado por manifestaciones de sicariato, feminicidio y crímenes que atentan contra la vida digna y pacífica de sus habitantes. Cabe destacar que si bien es cierto Ancash, según el reporte “Victimización en el Perú 2017” publicado por INEI, fue la región con mayor reducción de la tasa de victimización. Asimismo, el número de hechos delictivos con armas de fuego también cayó el último año. Estas mejoras repercutieron en una notable mejora de la percepción de inseguridad. Resulta imprescindible analizar cómo el conocimiento de las políticas en materia de seguridad ciudadana por parte de las autoridades, personal e instituciones involucradas y población en general está contribuyendo a la mejora de esta percepción (Diario Chimbote, 2018).

En el caso del distrito de Coishco esta situación de los problemas de conocimiento de políticas de seguridad afecta el desempeño de los colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana por lo cual justifica la necesidad de plantear de estudiar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Los antecedentes de este estudio constituyen el marco investigativo extraído de artículos científicos e investigaciones realizadas en el mundo, en el país y en la localidad.

En el ámbito internacional, Constantino (2016) en su artículo científico Planes de campaña y seguridad ciudadana en la provincia de Buenos Aires (1984–2011), estudio descriptivo, realizado a una muestra del total de gobernadores a quienes se les aplicó un cuestionario. Concluyó que: la policía y el sistema penal no gozan de autonomía. Existe un juego estratégico detrás de la formulación de las políticas de seguridad provinciales, el cual condiciona la dirección y el funcionamiento del sistema policial y penal.

Herrera (2015) en su artículo científico Seguridad y participación ciudadana en Viedma. Río Negro, estudio descriptivo realizado en una muestra del total de artículos del periodo comprometido entre el año 2004-2012. Concluyó que: Se requiere fortalecer el poder de la sociedad civil para fortalecer los temas de seguridad y de participación de la ciudadanía, sin descartar el rol que asume el estado para salvaguardar el orden público y velar por la convivencia pacífica entre sus ciudadanos.

Luz (2014) en su artículo científico Desafíos en la agenda regional de seguridad ciudadana y criminalidad transnacional organizada, estudio analítico y crítico que consistió en aplicar el método hermenéutico. Concluyó que: No debe entenderse como un fin de la seguridad ciudadana la mera disminución de actos delictivos, sino más bien debe considerarse como un efecto positivo de una política de estado orientada a la generación de condiciones positivas de calidad de vida y bienestar de la ciudadanía; la acción gobierno-sociedad civil para la prevención del delito; una justicia accesible, ágil y eficaz; una educación ciudadana basada en el respeto de la ley y la tolerancia.

Rodgers (2013) en su investigación Nuevas perspectivas sobre la seguridad ciudadana en Latinoamérica estudio analítico y crítico que consistió en aplicar el método hermenéutico; concluyó que: en los países latinoamericanos, las investigaciones realizadas en seguridad de la ciudadanía no se centran en el análisis de las relaciones políticas y en las reformas legislativas sobre este tema. Debe abordarse no solo como un problema técnico dentro del enfoque de derechos humanos, sino más bien ha de ser analizado desde una perspectiva política y de desarrollo nacional que implica consideraciones éticas y de ideología. En este sentido, no debe estudiar con casos particulares, sino más bien deben estudiarse de forma integral debido a que es un problema general que se vive en el día en los países latinoamericanos.

En cuanto al ámbito nacional, Yslado (2019) en su tesis de maestría Nivel de eficacia de las políticas públicas locales de seguridad ciudadana en el Distrito de Florencia De Mora, 2016 – 2018, estudio de nivel descriptivo y con diseño no experimental, donde han participado 343 pobladores y 20 funcionarios públicos del distrito referido. Concluyó que a nivel de este municipio no se ha elaborado localmente un plan de seguridad ciudadana y al no cumplir la normativa nacional de las políticas públicas en este tema. El 75% de los pobladores, consideran a este distrito como inseguro, y refieren que es tarea de la PNP y Municipalidad garantizar, velar y restablecer el orden interno. En consecuencia, el nivel de eficacia de las políticas públicas de seguridad ciudadana del Distrito de Florencia de Mora, es bajo.

Gomero (2018) en su tesis de maestría Políticas públicas y seguridad ciudadana en el distrito de Huacho 2016 -2017. Utilizó una población de 375 personas del distrito de Huacho seleccionado mediante el muestreo probabilístico, se utilizó el instrumento de medición escala de Likert de variable ordinal. Los resultados muestran que el 55% percibe que hay muy poca seguridad en el distrito de Huacho, este porcentaje es mayor las personas que tienen una apreciación negativa de las políticas públicas, el 29 % pésima. Finalmente, se concluyó que los resultados obtenidos demuestran una valoración negativa de las políticas públicas está asociada a la precepción de inseguridad en el distrito de Huacho.

Cabrera (2017) en Factores laborales y su efecto en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017, tesis de maestría de nivel descriptivo y con un diseño correlacional transeccional causal. Se trabajó con una muestra de 30 agentes y mediante la aplicación de cuestionarios adaptados, se comprobó mediante la aplicación del coeficiente de contingencia de Kendall ($\tau= 0.942$) y siendo menor a la significancia, entonces, los factores laborales influyen de forma significativa en el desempeño de estos agentes.

Minauro (2017) en su tesis de maestría Cultura de Seguridad y su relación con el desempeño individual en la organización, estudio descriptivo. Empleó un diseño de corte transversal, correlacional causal y una muestra del personal de 100 (distribuidos proporcionalmente entre los de planta y los administrativos). Se aplicaron cuestionarios para la recolección de información. Concluyó que el comportamiento organizacional ciudadano cumple un rol mediador que contribuye a la eficacia de la organización; y se comprobó que,

usando la Teoría de Apoyo Organizativo, los potenciales beneficios de una Cultura de Seguridad inciden en la productividad, el desempeño y/o rendimiento de sus trabajadores.

García (2016) en su tesis de maestría Factores relacionados al desempeño laboral en seguridad ciudadana de la Región Policial, Ayacucho 2016, estudio descriptivo y con un diseño no experimental y transversal, una muestra de 47 funcionarios policiales de las Unidades Especiales de la PNP: Departamentos de Unidad de Emergencia y Departamento de Investigación Criminal concluyó demostrar la existencia de relación significativa entre los factores y el desempeño laboral ($\rho=0,547$).

Briceño y Paredes (2018) en su tesis de maestría El gobierno local y su relación con la seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2018, empleando un estudio de nivel correlacional y con la aplicación de un diseño no experimental y según su alcance temporal trasversal a una muestra de 250 pobladores del distrito; concluyeron que entre el gobierno local y seguridad ciudadana al obtenerse como resultado en la aplicación de rho de Spearman es 0.763 se comprobó que existe una correlación positiva alta entre las variables. Del mismo modo, la seguridad ciudadana el distrito de Nuevo Chimbote, según los pobladores, se ubica en un 42% en un nivel regular, y sus dimensiones: “convivencia social”, en un 39% en un nivel malo, “control de violencia” en un nivel regular en un 56%, la dimensión “espacios públicos” en un nivel regular en un 37%; y “servicios de seguridad ciudadana” en un nivel regular según el 49% de los pobladores de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote.

Chunga (2016) en su tesis de maestría: “Propuesta de un Plan de Seguridad Ciudadana para reducir los Índices de delincuencia en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2016” empleó un diseño no experimental, descriptiva y correlacional, aplicado a una muestra de 189 trabajadores. Concluyó que: entre las dos variables existe una relación directa y significativa, toda vez que, al no existir un adecuado Plan de Seguridad Ciudadana, concertado, participativo e inclusivo, no se podrá cumplir con la reducción de los índices de delincuencia en el distrito neochimbotano.

Hualcas (2015) en Seguridad ciudadana y gestión pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2015, tesis de maestría, de tipo descriptiva y con un diseño correlacional, aplicado a una muestra de 153 trabajadores. Concluyó que: la seguridad ciudadana se encuentra en un nivel regular en un 41% y la gestión pública en un nivel regular

en un 39% en esta municipalidad. Finalmente, se demostró que existe asociación directa y significativa entre seguridad ciudadana y gestión pública mediante la aplicación de la prueba de chi cuadrado (valor crítico 3.8415 mayor al resultante 10.36), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

Herrera (2015) en su tesis de maestría *Propuesta de un plan estratégico de seguridad ciudadana para el distrito de Chimbote, 2015-2018*”, investigación mixta que se propuso conocer los resultados de la propuesta de un Plan estratégico de Seguridad Ciudadana para el distrito de Chimbote, 2015-2018, para prevenir el delito y controlar la delincuencia y la criminalidad en el distrito de Chimbote, aplicado a una muestra de 193 trabajadores. Concluyó que: En esta ciudad, la seguridad ciudadana se encuentra indefensa por muchos factores empezando por falta de liderazgo del alcalde, bajo nivel de efectividad en el control de la violencia en el distrito, especialmente en determinadas zonas del distrito falta de compromiso con la comunidad, aunado a ello la falta de presupuesto y la corrupción generalizado en nuestra región, falta de concertación con las demás autoridades, así como el desorden de los espacios públicos en determinadas épocas del año.

La teoría de conocimientos de políticas públicas definen al conocimiento como un proceso, un conjunto de bienes culturales o flujo acumulado de información que poseen y comparten un grupo de personas (Arbaiza, Lindo, Campins y Valverde, 2017, p. 28). Por su parte, Ruiz y Davenport y Prusak en 1998 destacaron que el conocimiento es el resultado de la combinación de experiencias, valores, información, procedimientos que les permiten a las personas incorporar a sus acciones nuevas experiencias e información (Arbaiza et al., 2017, p. 28).

El estudio del conocimiento es abordado por la teoría de la gestión del conocimiento que es un enfoque orientado a generar valor a la organización a partir de la optimización de las prácticas de gestión de personas, el empleo de la tecnología, la valoración de la cultura y de las estructuras organizacionales (Du Plessis, 2007).

La seguridad ciudadana implica la acción conjunta e integrada entre las entidades públicas o empresas privadas y ciudadanía para garantizar el orden público, la convivencia social y pacífica, así como el uso adecuado de los espacios públicos, mitigar la violencia y evitar la práctica del delito y faltas contra el patrimonio público o privado (Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, art. 2).

Debe diferenciarse la seguridad nacional que se refiere a la protección del estado y de su integridad ante las amenazas sociales internas o las amenazas de conflicto con otros países, de la seguridad ciudadana que está referida a aquella que garantiza el bienestar y la convivencia en armonía para los ciudadanos contrarrestan las acciones delictivas de una persona o de un grupo organizado de personas que realizan acciones que ponen en riesgo la vida, la salud, el patrimonio e integridad de la ciudadanía (Ubillús, 2016, p. 17).

Por tanto, el conocimiento de políticas públicas de seguridad hace referencia al conjunto de saberes que deben conocer y aplicar con eficacia y efectividad el personal que labora en las instituciones públicas que velan por mantener la seguridad de la ciudadanía (Arbaiza et al., 2017, p. 27).

Las *dimensiones del conocimiento de políticas de seguridad* están centradas en los tipos de conocimiento y los componentes generadores de conocimiento de acuerdo al modelo de Nonaka y Takeuchi de 1995 (citados por Arbaiza et al., 2017, p. 31).

El *conocimiento explícito* o formal que ya ha sido sistematizado y puede encontrarse en libros, manuales o videos relacionados con los temas de seguridad ciudadana y, por tanto, puede ser comunicado y compartido fácilmente con otras personas; este conocimiento engloba la habilidad para difusión, reproducción y acceso de información a través de la organización, habilidad para enseñar y entrenar en temas de seguridad ciudadana, la habilidad para ser organizado y sistematizado y traducirse en una misión y una visión en la organización, o en lineamientos operativos y la capacidad de transferencia de información, servicios o procesos documentados y formalizados; mientras que el *conocimiento tácito* es altamente personal, difícil de formalizar y, por ello, de comunicar y compartir, está imbuido en la acción y determinado en gran medida por el contexto en el que se genera y comprende la habilidad para adaptarse y manejar situaciones nuevas y excepcionales, la experiencia, saber-cómo, saber-por qué, la habilidad para colaborar, compartir una visión y transmitir valores y cultura y la Tutoría (coaching) para transmitir conocimiento a partir de la experiencia de persona a persona, cara a cara (Dalkir, 2011).

La *creación de conocimiento* que define al conocimiento como un significado que se construye a partir de la experiencia, la sensibilidad, la capacidad para analizar y actuar frente a un contexto. La teoría de creación de conocimiento propone que se generan nuevos saberes

mediante acciones de socialización, combinación e integración (Erden, Von Krogh & Nonaka, 2008)

La *generación de conocimiento*, siguiendo el modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi de 1995, sobre la espiral del conocimiento, los conocimientos de seguridad ciudadana implica el análisis de los componentes: tecnología, liderazgo, cultura, medición y procesos (Arbaiza et al., 2017, p. 32).

La tecnología implica el uso de recursos y técnicas que favorecen la obtención o generación de conocimientos. Son claves para la obtención de información y la generación de conocimientos en temas de seguridad ciudadana. Dentro de las tecnologías se encuentran la plataforma de internet donde se pueden obtener información valiosa en temas de seguridad ciudadana. Debe tenerse en cuenta que las aplicaciones móviles también constituyen valiosas herramientas para la obtención y transmisión de información que favorecen la adquisición de conocimientos en temas de seguridad ciudadana (Arbaiza et al., 2017, p. 33).

El liderazgo es otro componente importante en materia de seguridad, por cuanto es el líder quien instruye, asesora y monitorea el proceso de adquisición y desarrollo de conocimientos. En temas de seguridad ciudadana, son los líderes quienes establecen los mecanismos y acciones que motivan a sus colaboradores a estar actualizados en materias de conocimientos sobre actividades de prevención, tratamiento del delito y de atención a las víctimas en casos de inseguridad ciudadana. En el caso de actividades de serenazgo, los líderes deberán motivar la adquisición de conocimientos respecto a las acciones de patrullaje general y selectivo junto a la Policía Nacional del Perú (Arbaiza et al., 2017, p. 33).

La cultura constituye un factor importante para la generación de conocimientos. En las actividades de serenazgo o resguardo de la seguridad se requiere una cultura amigable entre los trabajadores con la finalidad de compartir datos, información y generar conocimientos sobre temas de prevención y reducción de actos delictivos, así como se requiere un entorno abierto y participativo donde los aportes de los miembros del equipo sean importantes para construir y compartir conocimientos (Arbaiza et al., 2017, p. 34).

La medición implica evaluar el grado de alcance de los objetivos y la eficiencia en el uso de los recursos para la seguridad ciudadana. El proceso de internalización de conocimientos comprende la incorporación de nuevos conocimientos al conocimiento ya

formalizado. En este proceso, los trabajadores de una organización incorporan otras herramientas y habilidades de otras fuentes, sean internas o externas a la organización: En el contexto de la investigación se hace necesario precisar si el proceso de incorporación de conocimientos nuevos por parte del personal de serenazgo implica el empleo de herramientas y habilidades provenientes de fuentes internas o externas a esta organización (Arbaiza et al., 2017, p. 34).

Debe destacarse, también que la gestión de conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana, según Arbaiza et al. (2017) implica conocer el tema de *seguridad ciudadana como problema de estado* definida por cuanto el estado debe asumir el compromiso de respetar y hacer respetar los derechos ciudadanos a una vida en armonía y pacífica, libres de actos violentos y de sufrir las consecuencias de acciones delictivas. En este sentido, el conocimiento de la acción de las fuerzas policiales y su ámbito de acción en las zonas urbanas comprende atender a las víctimas mostrándoles empatía y buen trato, saber clasificar a las personas, hechos y objetos, realizar la identificación de potenciales agresores o infractores, comunicarse adecuadamente con el ciudadano o grupos de ciudadanos, saber cómo manejar y tratar a personas con problemas de salud mental o inestabilidad, saber cómo resolver problemas, peleas o disputas, utilizar las tecnologías de la información y comunicación, priorizar casos y actividades, saber utilizar recursos, conseguir informantes y saber cómo interactuar con ellos, saber emplear las habilidades de otros policías y saber recolectar información (Arbaiza et al., 2017, p. 35).

En este sentido, debe concebirse a la seguridad ciudadana no solo como una estrategia para afrontar los delitos, sino que también comprende la convivencia de la ciudadanía, la eficiencia del sistema de justicia y la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos (Banco Interamericano de Desarrollo, 2012).

Finalmente, ha de tenerse en cuenta que a nivel del estrado, región, provincia o localidad para la práctica de una adecuada política pública de seguridad es imprescindible una efectiva política de seguridad ciudadana. Por ello, se requiere de voluntad política, la generación de procesos de continuidad, la construcción de un gobierno basado en la participación activa de la ciudadanía y de sus actores relevantes (Avelar, 2015).

El desempeño laboral es un aspecto fundamental en la gestión de las organizaciones principalmente porque guarda una relación de significativa con los propósitos

organizacionales, de ahí que su estudio a la luz de las investigaciones se encuentra relacionado con la satisfacción y compromiso en el trabajo (Abdul, Muhamad y Saiful, 2015).

La definición del desempeño laboral hace referencia al grado de cumplimiento de las funciones y actividades de que realizan los gerentes y colaboradores de una organización, cumplimiento que ha de ser tangible, observable y medible para comprobar en relación a las metas y propósitos de la organización (Culebro, 2008). Es concebido como el logro de eficacia del personal el cual ha de medirse en la capacidad para hacer, actuar, realizar sus funciones en relación con el tiempo y los recursos con los que se cuenta (Chiavenato, 2010, p. 236). Debe de destacarse que se logra más efectividad en el trabajo cuando se establecen las metas para desplegar y optimizar el desempeño, por ello, ante metas difíciles, el desempeño será más efectivo y cuando las metas son sencillas el desempeño será menor (Robbins y Coulter, 2010, p. 564). Además, ha de considerarse que son las personas quienes autónomamente realizan cambios o reajustes en las características de sus actividades laborales de acuerdo a sus necesidades individuales, sus preferencias y habilidades (Tims, Bakker & Derks, 2016). Por su parte, Bohlander (2008) destaca que la eficiencia y eficacia con la cual los colaboradores de una organización cumplen con sus responsabilidades, roles y funciones para llegar al éxito y obtener mejores beneficios es lo que se conoce como desempeño. Asimismo, implica la obtención de logros que permitan la valoración del trabajo en términos de rendimiento y de productividad, lo cual requiere del apoyo de los miembros de la organización, de la efectividad de la gestión del conocimiento (Eliyana, Syamsul Ma'arif, Muzakki, 2019).

En este sentido, la conceptualización del desempeño en el trabajo ha de ser efectivo en la consecución de las metas o estándares establecidos para su ejecución, debe ser eficaz en la medida que debe cumplir con lo esperado por la organización, así como ha de ser eficiente en la medida de utilizar de forma estratégica los recursos que le proporciona la organización.

En las organizaciones, el desempeño tiene que ver con el desarrollo de tareas que comprende la puesta en práctica de habilidades para ejecutar las actividades fundamentales del trabajo (Borman, Bryant & Dorio, 2010) y la actuación en un contexto o desempeño contextual que tiene que ver con sus aportaciones que no solo contempla la ejecución de las obligaciones generales y técnicas del trabajo, sino más bien tienen que ver con el impacto

positivo en la generación de valor que contribuya a cumplir los propósitos de las organizaciones (Moscoso, Salgado & Anderson, 2017). En este sentido, el desempeño de la tarea implica cumplir con las responsabilidades, deberes y normas orientadas a realizar un trabajo productivo y de calidad, el civismo que comprende actuar en el trabajo generando un adecuado ambiente psicológico donde prime la colaboración y el apoyo hacia los demás, el buen trato, la asertividad, el optimismo, etc. y el trabajo orientado hacia la productividad evitando acciones que puedan generar daños hacia los colaboradores o hacia la propia organización (Robbins y Judge, 2013, p. 555). Es importante también enfatizar que en la organizaciones, el desempeño es analizado y medido a partir de las actitudes y acciones de los colaboradores, las cuales apuntan al cumplimiento de las normas organizacionales y son sujetos de evaluación en términos de competencias, resultados y contribución a la organización (García, 2011).

En general, en la organización el desempeño de un colaborador expresa una relación perfecta de costo beneficio, que depende en primer lugar de las competencias de las personas y de la percepción de las capacidades del colaborador, además su desempeño es situacional, depende de muchos factores: remuneración, beneficios, oportunidades de desarrollo profesional, ambiente laboral, etc. (Chiavenato, 2007, p. 243).

Finalmente, la actuación del personal de seguridad ha sido vinculada erróneamente a la persecución y/o la captura de delincuentes, olvidando que esa es una función que le corresponde exclusivamente a la PNP (p. 54). Por esta razón, los gobiernos locales o municipalidades deben entender que el papel del serenazgo es de acompañamiento a la labor policial. En ese sentido, su actividad debe centrarse en acercarse al ciudadano, buscando integrarlo de manera activa a su propia seguridad, ayudando en la recuperación de espacios públicos (Arbaiza et al., 2017).

Cabe destacar que los profesionales o servidores públicos encargados de salvaguardar la seguridad de los ciudadanos en sus actividades diarias enfrentan grandes desafíos como prevenir y actuar frente a las acciones delictivas, ayudar a la población en casos de desastres naturales, intervenir en situaciones de conflicto entre los moradores de un distrito, entre otras (Purpura, 2019). En ese sentido, el estudio del desempeño en el trabajo por parte de los profesionales de la seguridad constituye un factor importante en la aplicación de la normativa

internacional y de los estados en materia de seguridad nacional y seguridad de la ciudadanía (Belias y Koustelios, 2014).

En el presente estudio, se considera que el desempeño laboral debe definirse como la actuación respecto al conocimiento y acciones que deben poseer los profesionales de la seguridad para efectuar su trabajo, que implica el cumplimiento de diferentes funciones de acuerdo con su manual de instrucción, estas son: patrullaje y sus diferentes modalidades, incluyente el patrullaje integrado acompañado por un policía, intervenciones en coordinación con la Policía Nacional del Perú, regular la conducta de los ciudadanos. Además para ser eficaz, eficiente y efectivo en sus actividades ha de poseer los conocimientos para anticipar eventos de riesgo, saber cómo manejar estos eventos para garantizar su seguridad y la de la ciudadanía, involucrar a otras instituciones de forma oportuna y rápida, asegurar el mantenimiento del orden público e informar correctamente a su línea de mando para la toma efectiva de decisiones y asignación de recursos (Holgersson y Gottshalck, 2008, p. 55).

Las *dimensiones del desempeño laboral*, de acuerdo al perfil del personal de seguridad, según Holgersson y Gottshalck (2008) debe evaluarse:

Las *competencias morales* lo cual comprende el análisis de sus sólidos valores morales y éticos (honestidad, puntualidad y responsabilidad), no contar con antecedentes penales, policiales y judiciales (Holgersson y Gottshalck, 2008). La solvencia moral es un requisito indispensable para el ejercicio de las funciones de seguridad, la honestidad, ser justo, buscar el bien colectivo, antes del individual deben caracterizar la actuación del personal encargado de velar por la seguridad de la ciudadanía.

Las *competencias cognitivas* referidas con sus capacidades intelectuales, conocimientos sobre técnicas de seguridad para enfrentar exitosamente las funciones de su actividad laboral, la disposición y manejo de las herramientas tecnológicas, el dominio de habilidades comunicativas y la capacidad de iniciativa (Holgersson y Gottshalck, 2008). Para el desarrollo de esta competencia, el personal de conocer las políticas públicas a nivel de estado, de la región y a nivel local respecto a seguridad ciudadana, debe poseer conocimientos y habilidades para afrontar situaciones de riesgo y de atención a la población en casos de desastres naturales.

Las *competencias físicas* que comprende la actitud para actuar en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de su labor, conocimientos de defensa personal y contextura y fortaleza física equilibradas (Holgersson y Gottshalck, 2008). Para ello, el personal debe contar con buena salud, agilidad física, velocidad y rapidez para realizar las actividades de defensa y protección ciudadana.

Las *competencias psicológicas* que comprenden: actitud mental positiva frente a las exigencias y necesidades propias de su trabajo, capacidad de liderazgo, capacidad de sobreponer el bien colectivo frente a sus intereses personales, capacidad de reacción y respuesta, manejo de estrés, actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley, pensar y actuar con sentido común (Holgersson y Gottshalck, 2008). Por ello, es importante, que el personal encargado de la seguridad de los habitantes a nivel nacional, provincial o distrital deben poseer un buen estado mental, ser proactivos y ser resolutivos, minimizando y eliminando las situaciones de conflicto tanto a nivel de equipos de trabajo como en la misma actuación en situaciones de riesgo que alteran la seguridad y convivencia de la ciudadanía.

Las *competencias sociales* que comprende la capacidad asertiva para relacionarse con las personas, conciencia de servicio, ser atento y cortés, expresarse con educación, propiedad y claridad, cuidado de su limpieza personal y uniforme o vestimenta (Holgersson y Gottshalck, 2008). El personal de seguridad ha de poseer las capacidades comunicativas y sociales necesarias para desarrollar un trabajo conjunto con las fuerzas policiales, así como para propiciar la participación de la ciudadanía en materia de seguridad ciudadana.

Enfoques conceptuales en los que se centra la investigación son la teoría de gestión de políticas públicas y la teoría de gestión del talento humano y comportamiento organizacional.

Dentro del enfoque de las políticas públicas, debe definirse como un proceso iniciado por el gobierno o las instituciones del estado a partir de la identificación y evaluación de un problema público que por su relevancia requiere de atención e interés para emprender acciones de prevención, tratamiento, erradicación de ese problema. Además, ha de enfatizarse la necesidad de que las acciones gubernamentales estén orientadas a la propuesta de medidas efectivas o correctivas que permitan en términos de eficacia y de eficiencia la solución de los problemas de seguridad (Pérez, 2011).

Para el estudio del desempeño laboral ha de tenerse en cuenta el enfoque de gestión del talento humano que comprende una serie de actividades orientadas a desarrollar las capacidades del personal de la organización, siendo sus principales acciones la selección del personal, su desarrollo a través de acciones de capacitación y perfeccionamiento y la evaluación del desempeño (Chiavenato, 2010). Este enfoque constituye un aspecto fundamental que está orientado a contribuir en el logro de los resultados previstos por las organizaciones a partir de la valoración del comportamiento, capacidades y actitudes de las personas en el trabajo (Ginja y Goncalves, 2019).

Por tanto, la formulación del problema ¿Cuál es el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019?

La investigación se justifica en que fue conveniente porque sirvió como un marco de referencia para analizar el conocimiento de políticas de seguridad del personal de seguridad ciudadana y cómo influye en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

La relevancia social del estudio se justifica por ser un tema trascendente para la sociedad que vive en el día a día problemas de seguridad ciudadana y además beneficiará a la población con información actualizada respecto a cómo se está abordando el tema de la seguridad ciudadana en Coishco.

Además, se obtuvo información para el análisis de la situación crítica identificada en los saberes y aplicación de las políticas públicas nacionales, servicios de seguridad ciudadana y factores de inseguridad ciudadana del personal y sus repercusiones en el logro efectivo y eficiente de su desempeño laboral, lo cual servirá para realizar proponer soluciones a los problemas para la mejora del servicio de seguridad ciudadana a nivel local y mejora del desempeño laboral del personal de seguridad.

Durante su elaboración se presentó y sistematizó información actualizada del conocimiento de políticas de seguridad y el desempeño laboral que permitirán ampliar el marco teórico respecto a este importante tema en la gestión pública en el Perú.

Finalmente, el estudio se centró en el diseño y validación de instrumentos de recolección de datos orientados a recoger la opinión o percepción del conocimiento en temas de políticas de seguridad y en relación a un cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral, así como permitió recoger información valiosa del comportamiento de las variables de investigación según la naturaleza de la realidad del estudio.

Se planteó como objetivo general: determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Como objetivos específicos se consideró:

Identificar el nivel de conocimiento de políticas de seguridad en el personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias morales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias cognoscitivas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias físicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias psicológicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias sociales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Se planteó la siguiente hipótesis general: Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019; y como hipótesis nula H_0 : No existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Hipótesis específicas

H₁: Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias morales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

H₂: Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias cognoscitivas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

H₃: Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias físicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

H₄: Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias psicológicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

H₅: Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias sociales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

En primer lugar, se utilizó el método hipotético deductivo en la medida que se formuló hipótesis, las cuales fueron comprobadas con el propósito de responder a la problemática identificada en el escenario de la investigación (Carrasco, 2009, p. 82). Por esta razón en el presente estudio se realizó la comprobación de hipótesis mediante la aplicación de una prueba estadística de Spearman

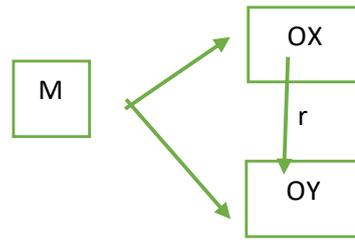
En segundo lugar, la investigación fue de tipo aplicada por cuanto se emplean los conocimientos teóricos a una determinada situación a fin de dar soluciones efectivas a su comprensión, tratamiento o mejora (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 37).

Es de nivel descriptivo, por cuanto se detalló cómo se manifiestan o comportan las variables de estudio, así como es de nivel correlacional por cuanto se buscó realizar la medición de la asociación o relación entre las variables empleando criterios estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018). En este sentido se describió el comportamiento de la variable “conocimientos de políticas públicas” y de sus dimensiones y del mismo modo se realizó con la variable de desempeño

El estudio solo recopiló, en su estado natural, las características o comportamientos de las variables, sin alterar su naturaleza y sin manipularlas para generar cambios en ellas, por ello se empleó un diseño no experimental (Hernández y Mendoza, 2018, p.93). En este sentido, la investigadora no generó cambios o alteraciones en las variables de estudio, solo se limitó a recopilar datos sobre el comportamiento de estas dos variables.

Se empleó un diseño correlacional causal, por cuanto se midió con una lógica de causa a efecto la relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso se aplicó el método científico para dar una respuesta al problema planteado que permitió determinar que el conocimiento de políticas públicas genera efectos en el desempeño laboral.

Representación gráfica del diseño correlacional causal



En este esquema, M es la muestra, OX representa a la observación al “conocimiento de políticas de seguridad”, OY representa a la observación al “desempeño laboral” y r representa a la relación entre las variables de estudio.

2.2. Operacionalización de variables

Definición conceptual de la variable.

Variable 1: conocimiento de políticas de seguridad, que es el conjunto de saberes de un grupo de personas respecto a las acciones y decisiones adoptadas en materia de temas de seguridad ciudadana (Arbaiza et al, 2017).

Variable 2: desempeño laboral, que es la actuación respecto al conocimiento y acciones que deben poseer los profesionales de la seguridad para efectuar su trabajo, que implica el cumplimiento de las funciones de patrullaje y sus diferentes modalidades, ser eficaz, eficiente y efectivo para anticipar eventos de riesgo, asegurar el mantenimiento del orden, etc. (Holgerson y Gottshalck, 2008, p. 76).

Operacionalización de la variable: conocimiento de políticas de seguridad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Conocimientos de políticas de seguridad	Conjunto de saberes de un grupo de personas respecto a las acciones y decisiones adoptadas en materia de temas de seguridad ciudadana (Arbaiza et al, 2017).	Saberes del personal de seguridad en relación a las políticas tomadas y aplicadas en la seguridad ciudadana. Se midió con un cuestionario a partir del análisis de los conocimientos explícitos de los serenos y la generación de conocimientos en la actividad de los serenos.	Conocimientos explícitos	Patrullaje	Ordinal
				Intervenciones conjuntas con la PNP	
				Regulación de la conducta ciudadana	
				Manejo de situaciones de riesgo	
				Orden público	
				Provee información	
			Generación de conocimientos	Tecnología	
				Cultura	
				Liderazgo	
				Medición	
Procesos					

Operacionalización de la variable: desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Actuación respecto al conocimiento y acciones que deben poseer los profesionales de la seguridad para efectuar su trabajo, que implica el cumplimiento de las funciones de patrullaje y sus diferentes modalidades, ser eficaz, eficiente y efectivo para anticipar eventos de riesgo, asegurar el mantenimiento del orden, etc. (Holgersson y Gottshalck, 2008, p. 76).	Actitudes o comportamientos observables en el ejercicio de las actividades de los serenos. Se midió con un cuestionario a partir del análisis de las dimensiones: competencias morales, competencias cognoscitivas, competencias físicas, competencias psicológicas y competencias sociales.	Competencias morales	Valores morales y éticos	Ordinal
				Antecedentes penales, policiales y judiciales.	
			Competencias cognoscitivas	Capacidades intelectuales	
				Conocimientos sobre técnicas de seguridad	
				Disposición y manejo de las herramientas tecnológicas	
				Dominio de habilidades comunicativas	
				Capacidad de iniciativa	
			Competencias físicas	Actitud ante eventualidades	
				Conocimientos de defensa personal	
				Contextura y fortaleza física equilibradas	
			Competencias psicológicas	Actitud mental positiva	
				Capacidad de liderazgo	
				Capacidad para el bien colectivo	
				Capacidad de reacción y respuesta	
				Manejo de estrés	
				Actitud paciente	
				Sentido común	
			Competencias sociales	Capacidad asertiva	
				Conciencia de servicio	
				Ser atento y cortés	
Capacidad de expresión					
Apariencia personal					

2.3. Población, muestra y muestreo

En una investigación, las unidades o elementos como personas, animales, información documental, etc. de los cuales se ha de recoger información para la ejecución de un estudio constituyen la población (Niño, 2011, p. 55). Según el informe de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Coishco comprendió 45 trabajadores de Seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Coishco en el año 2018.

Tabla 2

Personal de Seguridad ciudadana según sexo en Coishco

Población	Mujeres	Varones	Total
Cantidad	15	30	45
Total		45	

Fuente: Según base de datos de Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Coishco

La muestra hace referencia a aquellas unidades o elementos, estadísticamente representativos de la población (Hernández y Mendoza, 2018). En consecuencia, se trabajó una muestra censal que es equivalente a la totalidad de la población de 45 trabajadores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta como técnica para la indagación de la opinión de la muestra de estudio respecto a las variables Conocimiento de políticas de seguridad y desempeño laboral a fin de demostrar la hipótesis planteada. Esta técnica contiene una serie de preguntas que, según Hernández y Mendoza (2018) permiten recoger opiniones o valoraciones de una muestra respecto al comportamiento de una o más variables de estudio. Se seleccionó esta técnica por ser útil para el recojo de información respecto a la opinión o percepción respecto a un problema localizado en la realidad, como lo constituye el efecto que genera los conocimientos de políticas públicas en el desempeño laboral.

Se seleccionó al cuestionario como instrumento debido a su significatividad para recoger información respecto al comportamiento de variables de estudio, así como para interactuar de forma rápida y directa con los encuestados (Gamarra et al., 2016). Por tanto,

se emplearon dos cuestionarios: el cuestionario sobre conocimientos en políticas de seguridad que constó de 16 preguntas, de las cuales 8 recogieron información de la dimensión Conocimientos explícitos y 8 de la dimensión generación de conocimientos de la muestra de estudio; y, el cuestionario sobre desempeño laboral que constó de 22 preguntas, de las cuales 2 recogieron información de la dimensión competencias morales, 5 de las competencias cognitivas, 3 de las competencias físicas, 7 de las competencias psicológicas y 5 de las competencias sociales.

Validez y confiabilidad de instrumentos

Cuando en el estudio se evalúa la coherencia interna de las preguntas en relación a los indicadores y las dimensiones de cada variable se determinan la validez. Se empleó para determinar la validez, el criterio de jueces mediante la cual expertos en gestión pública y en metodología científica evaluaron que los ítems son significativos, pertinentes para realizar la medición de las variables (Hernández y Mendoza, 2018). El proceso de validación consistió en la elaboración de la matriz de validación, la selección de expertos en gestión de recursos humanos y de gestión pública con la finalidad de evaluar la pertinencia y coherencia de las preguntas contenidas en los cuestionarios, los mismos que una vez evaluados por los expertos se procedió a ser firmados y de esta manera se garantizó ser aplicados a la muestra de estudio.

Por otra parte, la confiabilidad se refiere a la aprobación de un instrumento para ser aplicable o repetido en contextos de similar por obtener resultados similares (Hernández y Mendoza, 2018). Se determinó mediante el Alfa de Cronbach que es un procedimiento que permitió determinar la fiabilidad del cuestionario para garantizar que los ítems miden con efectividad los indicadores y dimensiones (Hernández y Mendoza, 2018). En la aplicación de este procedimiento se obtuvo 0,866 para el primer cuestionario y 0,868 para el segundo cuestionario, lo cual significa que ambos instrumentos son fiables y seguros de aplicarse a la muestra de la investigación. El otro procedimiento estadístico para la confiabilidad utilizada para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón fue el índice de Correlación de Pearson (Hernández y Mendoza, 2018). Se obtuvo 0,885 para el instrumento de conocimientos de políticas de seguridad y 0,882 para el instrumento de desempeño laboral.

2.5. Procedimiento

Se procedió a la recolección de información mediante la aplicación de los cuestionarios a las personas comprendidas en la muestra. Asimismo se obtuvo información de diferentes fuentes de forma directa. Se registraron los valores numéricos de las preguntas que midieron los indicadores y dimensiones que representan a las variables “Conocimiento de políticas de seguridad” y “desempeño laboral”. Las respuestas obtenidas se codificaron y fueron trasladadas a una matriz de datos para luego ser procesadas mediante el paquete estadístico IBM SPSS v. 25 en español.

2.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos implicó, en primer lugar, el empleo de cálculos estadísticos descriptivos que permitieron sistematizar la información cuantitativa de los niveles de las variables a través de tablas y figuras (Gamarra et al., 2016). En segundo lugar, implicó efectuar el análisis relacionado con la hipótesis, para lo cual se empleó la Prueba Rho de Spearman que permitió comprobar la correlación, así como se empleó la significancia, por medio del valor de “p” que permitió comprobar el nivel (significativo) de correlación que existe entre las variables: Conocimiento de políticas de seguridad y desempeño laboral (Gamarra et al., 2016).

La prueba de Rho de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

d^2 : Diferencia en rangos

\sum : Sigma.

n : Número de pares de datos

p : Correlación de Spearman

Los rangos obtenidos se interpretan de esta forma si r es igual a 1, entonces la correlación es perfecta positiva, pero si es de -1 entonces la correlación es perfectamente negativa, si r es igual a = no existe correlación (Gamarra et al., 2016).

2.7. Aspectos éticos

Se cumplió con las disposiciones del Código de ética de la Universidad César Vallejo en sus artículos 15, 16 y 17: Respeto los participantes del estudio, valorando su integridad y dignidad, su diversidad. No se coaccionó a los participantes para la obtención de información y se buscó siempre beneficiar a los participantes y a la sociedad en general; honestidad al mostrar autenticidad y mostrar la verdad de los hechos; responsabilidad en el cumplimiento de los criterios éticos para el recojo y presentación de los datos; justicia en el trato a los informantes, profesionalismo y responsabilidad en las actividades científicas

III. RESULTADOS

Tabla 1

Efecto del Conocimiento de políticas de seguridad en el Desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Conocimientos de políticas de seguridad	Desempeño laboral									Rho Spearman	Sig. (bilateral)
	Bueno		Regular		Malo		Total		Coeficiente de correlación		
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	% Total			
Bueno	11	24,4%	2	4,4%	0	0,0%	13	28.8%	,753**	,000	
Regular	1	2,2%	21	46,7%	4	8,9%	26	57.8%			
Malo	0	0,0%	3	6,7%	3	6,7%	6	13.4%			
Total	12	26.6%	26	57.8%	7	15.6%	45	100%	45	1,000	

Fuente: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios sobre conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en SPSS 25.

Interpretación: En la tabla 1 se muestra que el 57,8% del personal de seguridad ciudadana opinan que tienen un nivel regular de conocimientos de políticas de seguridad, el 28.8% que tiene un nivel bueno y el 13.4% que el nivel es malo. Transversalmente el 57.8% de opinan que el desempeño laboral es regular, el 26.6% opina que el nivel es bueno y solo el 15.6% opina que el nivel es malo. Asimismo observamos que en el nivel regular de ambas variables (21) se obtuvo el mayor puntaje de la tabla de contingencia siendo un 46.7% en el nivel regular de las variables conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral. Finalmente, se puede apreciar que existe una asociación entre los Conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral esto se constata con la prueba inferencial realizada de acuerdo al estadístico Rho de Spearman obteniendo un puntaje de 0.753. Por ende, existe relación significativa (0.000- $p < 0.005$) entre Conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Tabla 2

Regresión entre los Conocimientos de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

$$\hat{y} = \beta_0 + \beta_1 x$$

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,837 ^a	,701	,694	,335

a. Variables predictoras: (Constante), Conocimientos de políticas de seguridad

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	12,937	1	12,937	101,007	,000 ^b
1	Residual	5,507	43	,128		
	Total	18,444	44			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Variables predictoras: (Constante), Conocimientos de políticas de seguridad

$$\hat{y} = 0,00 + 0.837x$$

Dado que $\beta_1=0.837$ valor diferente a cero (0) nos indica los Conocimientos de políticas de seguridad tienen un efecto positivo significativo en el desempeño laboral. Valor que se corrobora en el ANOVA con $F=101,007$ y $p=0.00$ inferior al 5%.

Tabla 3

Nivel de Conocimientos de políticas de seguridad del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Conocimientos de políticas de seguridad	Bueno	13	28,9%
	Regular	26	57,8%
	Malo	6	13,3%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Conocimientos explícitos	Bueno	14	31,1%
	Regular	23	51,1%
	Malo	8	17,8%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Generación de conocimientos	Bueno	12	26,7%
	Regular	25	55,6%
	Bueno	12	26,7%
	Total	45	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre conocimiento de políticas de seguridad del personal de seguridad ciudadana en SPSS 25.

Interpretación: En la tabla 3, según los colaboradores encuestados, se observa que el 57.8% opinan que el nivel de conocimientos de políticas de seguridad ciudadana es regular, el 28.9% de ellos que menciona que hay un nivel bueno y solo el 13.3% que presenta un nivel malo, asimismo se observa que el 51.1% opinan que el nivel de la dimensión “Conocimientos explícitos” es regular, el 31.1% de ellos que menciona que hay un nivel bueno y solo el 17.8% que presenta un nivel malo en esta dimensión, en contraste con el 55.6% opinan que el nivel de la dimensión “Generación de conocimientos” es regular, el 26.7% de ellos que menciona que hay un nivel bueno y solo el 17.8% de ellos mencionan que presenta un nivel malo en esta dimensión

Tabla 4

Nivel de Desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de desempeño laboral	Bueno	12	26,7%
	Regular	26	57,8%
	Malo	7	15,6%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias morales	Bueno	9	20,0%
	Regular	21	46,7%
	Malo	15	33,3%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias cognoscitivas	Bueno	12	26,7%
	Regular	21	46,6%
	Malo	12	26,7%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias físicas	Bueno	19	42,2%
	Regular	21	46,7%
	Malo	5	11,1%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias psicológicas	Bueno	16	35,6%
	Regular	24	53,3%
	Malo	5	11,1%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias sociales	Bueno	16	35,6%
	Regular	17	37,8%
	Malo	12	26,7%
	Total	45	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre conocimiento de políticas de seguridad del personal de seguridad ciudadana en SPSS 25.

Interpretación: En la tabla 4, según los colaboradores encuestados, se observa que el 57.8% opinan que el nivel de desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana es regular, el 26.7% de ellos que menciona que hay un nivel bueno y solo el 15.6% de ellos opinan que hay un nivel malo, asimismo se observa que el 46.7% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias morales” es regular, el 33.3% de ellos que menciona que hay un nivel malo y solo el 20% de ellos mencionan que presenta un nivel bueno, en contraste con el 46.7% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias cognoscitivas” es regular, el 26.7% de

ellos que menciona que presenta un nivel malo y el 26.7% de ellos que presenta un nivel bueno a diferencia del 46.7% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias físicas” es regular, el 42.2% de ellos que presenta un nivel bueno y solo el 11.1% que presenta un nivel malo, sin embargo el 53.3% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias psicológicas” es regular, el 35.6% de ellos que presenta un nivel bueno y solo el 11.1% que presenta un nivel malo finalmente el 37.8% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias sociales” es regular, el 35.6% de ellos que presenta un nivel bueno y solo el 26.7% que presenta un nivel malo.

Tabla 5

Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias morales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Conocimientos de políticas de seguridad	Dimensión Competencias morales								Rho Spearman	
	Bueno		Regular		Malo		Total		Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	% Total		
Bueno	9	21%	2	4%	2	4%	13	29%	,574**	,000
Regular	0	0%	17	37%	9	21%	26	58%		
Malo	0	0%	2	4%	4	9%	6	13%		
Total	9	21%	21	45%	15	34%	45	100%	45	1,000

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 5 se puede apreciar que existe una asociación entre los Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión de competencias morales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, esto se constata con la prueba inferencial realizada de acuerdo al estadístico Rho de Spearman obteniendo un puntaje de 0.574. Por ende, existe relación significativa ($0.000-p<0.005$) entre Conocimientos de políticas de seguridad y el nivel de competencias morales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Tabla 6

Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias cognoscitivas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Conocimientos de políticas de seguridad	Dimensión Competencias cognoscitivas									Rho Spearman	
	Bueno		Regular		Malo		Total		Total	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%			
Bueno	9	20%	4	9%	0	0%	13	29%	,635**	,000	
Regular	3	7%	15	33%	8	18%	26	58%			
Malo	0	0%	2	4%	4	9%	6	13%			
Total	12	27%	21	46%	12	27%	45	100%	45	1,000	

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 5 se puede apreciar que existe una asociación entre los Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión de competencias cognoscitivas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, esto se constata con la prueba inferencial realizada de acuerdo al estadístico Rho de Spearman obteniendo un puntaje de 0.653. Por ende, existe relación significativa ($0.000 < p < 0.005$) entre Conocimientos de políticas de seguridad y el nivel de competencias cognoscitivas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Tabla 7

Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias físicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Conocimientos de políticas de seguridad	Dimensión Competencias físicas									Rho Spearman	
	Bueno		Regular		Malo		Total		Total	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%			
Bueno	12	27%	1	2%	0	0%	13	29%	,517**	,000	
Regular	5	11%	17	38%	4	9%	26	58%			
Malo	2	4%	3	7%	1	2%	6	13%			
Total	19	42%	21	47%	5	11%	45	100%	45	1,000	

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 6 se puede apreciar que existe una asociación entre los Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión de competencias físicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, esto se constata con la prueba inferencial realizada de acuerdo al estadístico Rho de Spearman obteniendo un puntaje de 0.517. Por ende, existe relación significativa ($0.000 < p < 0.005$) entre

Conocimientos de políticas de seguridad y el nivel de competencias físicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Tabla 8

Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias psicológicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Conocimientos de políticas de seguridad	Dimensión Competencias Psicológicas										
	Bueno		Regular		Malo		Total		Rho Spearman		
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Total	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Bueno	11	25%	2	4%	0	0%	13	29%		,763**	,000
Regular	5	11%	21	47%	0	0%	26	58%			
Malo	0	0%	1	2%	5	11%	6	13%			
Total	16	36%	24	53%	5	11%	45	100%		45	1,000

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 8 se puede apreciar que existe una asociación entre los Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión de competencias psicológicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, esto se constata con la prueba inferencial realizada de acuerdo al estadístico Rho de Spearman obteniendo un puntaje de 0.763. Por ende, existe relación significativa ($0.000-p<0.005$) entre Conocimientos de políticas de seguridad y el nivel de competencias psicológicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Tabla 9

Relación de Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias sociales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Conocimientos de políticas de seguridad	Dimensión Competencias Sociales										
	Bueno		Regular		Malo		Total		Rho Spearman		
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Total	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Bueno	11	25%	2	4%	0	0%	13	29%		,659**	,000
Regular	5	11%	13	28%	8	19%	26	58%			
Malo	0	0%	2	4%	4	9%	6	13%			
Total	16	35%	17	37%	12	28%	45	100%		45	1,000

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 9 se puede apreciar que existe una asociación entre los Conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión de competencias sociales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, esto se constata con la prueba inferencial realizada de acuerdo al estadístico Rho de Spearman obteniendo un puntaje de 0.659. Por ende, existe relación significativa ($0.000 < p < 0.005$) entre Conocimientos de políticas de seguridad y el nivel de competencias sociales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

IV. DISCUSIÓN

En el Distrito de Coishco se ha generado en los últimos años una serie de problemas en materia de seguridad ciudadana, generados por la indiferencia de autoridades y la deficiente intervención del personal policial y de seguridad del distrito, situación que deja entrever que en la realidad problemática se han obtenido datos cuantitativos que reflejan los problemas de seguridad, así como deficiencias en relación a los conocimientos de las políticas de seguridad que no permiten asegurar un mejor desempeño del personal de seguridad del distrito a fin de contrarrestar la delincuencia y la criminalidad. Pillhuamán, Ramos y Vallenas (2010) explica que a nivel internacional el problema de seguridad ciudadana ha venido en aumento por ello, en las últimas décadas del siglo XX y las primeras del presente siglo el tema de conocimiento de políticas públicas en seguridad ciudadana en los diferentes países representa una prioridad dentro de las políticas y acciones de los estados debido a que constituye uno de los problemas que más afectan al bienestar de los ciudadanos. En relación a la problemática de la seguridad, en el país se destacan que entre setiembre de 2018 a febrero de 2019: 26,3% de la población es víctima de hechos delictivos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019).

Dentro de este contexto, resulta imprescindible analizar cómo el conocimiento de las políticas en materia de seguridad ciudadana por parte de las autoridades, personal e instituciones involucradas y población en general está contribuyendo a la mejora de esta percepción.

Con la finalidad de realizar un análisis de los conocimientos de políticas de seguridad y el desempeño laboral se han analizado los resultados de una encuesta dirigida a 45 miembros del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019. Entonces, ante la hipótesis de rigor científico de haberse afirmado que existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019, en los resultados descritos en la tabla 1 se puede apreciar que existe una asociación entre los Conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco lo cual se comprueba con la prueba inferencial realizada de acuerdo al estadístico Rho de Spearman. Por ende, existe relación significativa (0.000-

$p < 0.005$) entre Conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019. Del mismo modo en la tabla 3, se presentan deficiencias en los conocimientos de las políticas de seguridad por parte del personal de seguridad ciudadana, pues el 57.8% presentan un nivel regular de conocimientos de políticas de seguridad. Respecto al desempeño, en la tabla 4, el 57.8% del personal presenta un desempeño laboral regular Finalmente, se rechaza la hipótesis nula en la que se afirma que no existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Respecto a los datos correlacionales, en cuanto a la relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias morales ($\rho = 0,574$) reflejados en la tabla 5, se puede explicar que estos resultados se deben a que el personal de seguridad ciudadana posee determinados valores o principios morales que son acordes a su actividad laboral lo que le permite generar una percepción social determinada respecto a su desempeño en el trabajo. Holgersson y Gottshalck (2008) destacan que las competencias morales comprenden los valores morales y éticos (honestidad, puntualidad y responsabilidad) que poseen los miembros del personal de seguridad lo que les permite caracterizar su desempeño de acuerdo al rol que cumplen dentro de la sociedad,

En cuanto a la relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias cognoscitivas ($\rho = 0,635$) reflejados en la tabla 6, se puede explicar que estos resultados se deben a que los colaboradores poseen los saberes de las políticas y acciones en materia de seguridad que les permite desempeñarse con determinado nivel de desempeño laboral. Holgersson y Gottshalck (2008) destacan que las competencias cognoscitivas comprenden conocimientos sobre técnicas de seguridad para enfrentar exitosamente las funciones de su actividad laboral, la disposición y manejo de las herramientas tecnológicas, el dominio de habilidades comunicativas y la capacidad de iniciativa.

En cuanto a la relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias físicas ($\rho = 0,517$), reflejados en la tabla 7 se puede explicar que estos resultados se deben a que el personal de seguridad ciudadana por lo

general en el ámbito de estudio si bien es cierto posee el conocimiento respecto a la importancia del aspecto físico y de vigorosidad que facilitan sus actividades laborales en la realidad no siempre se muestra con efectividad esta relación entre la contextura física y la ejecución del trabajo mismo para salvaguardar la seguridad del ciudadano. Holgersson y Gottshalck (2008) destacan que resultan importantes las acciones y dominio de la defensa personal, así como poseer fortaleza física para desempeñarse con éxito en las actividades de seguridad del ciudadano.

En la tabla 8 se obtuvo una relación directa y altamente significativa entre los conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias psicológicas (ρ de Spearman es 0.763) coinciden con lo mencionado por Cabrera (2017) quien en su estudio demostró que el conocimiento de los factores laborales y de las políticas de seguridad influyen de forma significativa en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de las municipalidades.

En cuanto a la relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias sociales ($\rho=0,659$) reflejados en la tabla 9, se puede explicar que estos resultados se deben a que existe una capacidad para socializar los conocimientos de políticas de seguridad entre el personal de seguridad ciudadana, por parte del líder y el gerente de Seguridad ciudadana. Minauro (2017) al destacar que la práctica social de una cultura de seguridad y de sus políticas tiene un efecto positivo en el desempeño del personal de seguridad ciudadana. Holgersson y Gottshalck (2008) destacan que las competencias sociales fortalecen las capacidades de servicio, de interacción social, la práctica de los valores sociales que permiten optimizar el desempeño del personal de seguridad ciudadana.

En la ejecución del estudio se tuvo limitaciones respecto al tiempo asignado para la aplicación de la prueba piloto para determinar la confiabilidad de los instrumentos y a las dificultades encontradas para la obtención de la información cuando se aplicaron los instrumentos debido a la diversidad de horarios del personal que labora en la Gerencia de Seguridad ciudadana del distrito de Coishco. Por esta razón es pertinente tener en cuenta las características de la muestra de estudio y el tiempo que demora en obtener la información

para cada sujeto de la muestra para de esta manera dinamizar y hacer más efectivo el proceso de obtención de datos.

En conclusión, la relación entre la variable conocimientos de políticas de seguridad y las dimensiones del desempeño laboral es directa y altamente significativa, es decir existe relación entre los conocimientos normativos y de actuación explicitados en las políticas de seguridad ciudadana y el desempeño mostrado por el personal de seguridad del distrito de Coishco. Sin embargo se evidencia que las competencias del desempeño laboral en los aspectos moral, psicológico, físico, social, cognoscitivo y psicológico poseen un nivel regular por lo se hace necesario implementar talleres y actividades de fortalecimiento de las capacidades y actitudes del personal de seguridad con la finalidad de efectivizar y mejora su desempeño laboral. Por esta razón, se recomienda implementar nuevas líneas de investigación relacionadas a las políticas públicas en temas de seguridad ciudadana.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se comprobó mediante la prueba inferencial de Spearman ($\rho=0.753$) y una significancia de ($0.000-p<0.005$) lo cual indica una relación altamente significativa entre Conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral y mediante la aplicación de la prueba de regresión Anova, dado que $\beta_1=0.837$ valor diferente a cero (0) nos indica los Conocimientos de políticas de seguridad tienen un efecto positivo significativo en el desempeño laboral.

Segunda: El nivel de conocimientos de políticas de seguridad es regular según el 57.8% del personal encuestado, en la dimensión conocimientos explícitos de políticas de seguridad, en un 51,1% presenta un nivel regular y en la dimensión “generación de conocimientos se obtuvo un nivel regular en un 55,6%.

Tercera: El desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, según el personal encuestado, presenta en un 57,8% un nivel regular, y en sus dimensiones: competencias morales según el 46,7% se ubica en un nivel regular, competencias cognoscitivas según el 46,6% se ubica en un nivel regular, competencias físicas según el 46,7% se ubica en un nivel regular, competencias psicológicas según el 53,3% se ubica en un nivel regular y en competencias sociales según el 37,8% se ubica en un nivel regular.

Cuarta: Existe relación altamente significativa entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias psicológicas ($\rho=0,763$), relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias sociales ($\rho=0,659$), relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias cognoscitivas ($\rho=0,635$), relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias morales ($\rho=0,574$), relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias físicas ($\rho=0,517$).

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Al gerente de Seguridad Ciudadana del municipio distrital de Coishco se recomienda dentro de las acciones de capacitación realizar actividades de fortalecimiento de los conocimientos de políticas de seguridad tanto desde el aspecto normativo o legal, así como en los aspectos prácticos de la seguridad ciudadana a fin de mejorar los resultados y el desempeño laboral del personal adscrito a esta gerencia.

Segunda: Al gerente de Seguridad Ciudadana del municipio distrital de Coishco se recomienda realizar evaluaciones periódicas respecto al nivel de conocimiento del personal de seguridad respecto a las políticas y acciones de prevención, tratamiento y mitigación de acciones delictivas que afectan a la seguridad de la ciudadanía del distrito.

Tercera: Al gerente de Seguridad Ciudadana del municipio distrital de Coishco se recomienda realizar actividades de capacitación para fortalecer la relación entre los conocimientos de políticas de seguridad y la mejora de las competencias psicológicas, morales, cognoscitivas, físicas y sociales para la mejora de los niveles de efectividad y de eficiencia del desempeño del personal de seguridad ciudadana.

Cuarta: Al personal de Seguridad Ciudadana del municipio distrital de Coishco se recomienda fortalecer su compromiso individual y social para optimizar su desempeño laboral en beneficio de la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Abdul, N., Muhamad, N., Saiful, N. (2015). Leader's Personality Traits and Employees Job Performance in Public Sector, Putrajaya. *Procedia Economics and Finance* 37, 46 – 51.
- Aguilar, C. y Lima, F. (2009) ¿Qué son y para qué sirven las Políticas Públicas? En: *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm.
- Arbaiza, L., Lindo, A., Campins, R. y Valverde, M. (2017). *La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales*. Lima: Universidad ESAN. Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1214/SGD_60.pdf
- Avelar, R. (2015). Where is Latin America? Reflections on Peace, Security, Justice and Governance in the Post-2015. *Sustainable Development Agenda* (strategic paper 17). Botafogo, Brasil: Igarapé Institute
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2012). *Citizen Security: conceptual framework and empirical evidence (discussion paper No. IDB–DP–232)*. Washington, D.C, Estados Unidos de América: BID.
- Belias, D., y Koustelios, A. (2014). Satisfacción laboral y agotamiento laboral entre los empleados de los bancos griegos. *Revista Internacional de Gestión*, 5 (1), 33-45.
- Bohlander, G. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. (14ª ed.). México: International Thomson Editores
- Bonilla, G. (2008). *La Seguridad ciudadana, Desafío Actual. Una experiencia, un nuevo enfoque*. Lima: Instituto de Defensa Legal.

- Borman, W., Bryant, R., & Dorio, J. (2010). The measurement of task performance as criteria in selection research. In J. L. Farr, & N. Tippins (Eds.), *Handbook of employee selection* (pp. 439–462). New York: Routledge.
- Briceño, L. y Paredes, D. (2018). *El gobierno local y su relación con la seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote, Ancash, Perú.
- Cabrera, I. (2017). *Factores laborales y su efecto en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11794>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chunga, E. (2016). *Propuesta de un Plan de Seguridad Ciudadana para reducir los Índices de delincuencia en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote, Ancash, Perú.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2009). Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos. Washington, D. C.: Organización de Estados Americanos (OEA).
- Constantino, G. (2016). Planes de campaña y seguridad ciudadana en la provincia de Buenos Aires (1984–2011). *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, vol. 16, núm. 26, 2016, pp. 75-110. Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, Argentina. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337546668003>

- Constitución Política del Perú (1993). En Compendio normativo. Lima: Centro de estudios constitucionales. Tribunal Constitucional del Perú. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Culebro, J. (2008). *Aprendizaje y reforma administrativa: La introducción de la nueva gestión pública en la administración pública federal*. México: Juan Pablo.
- Dalkir, D. (2011). *Knowledge management in theory and practice*. (2^a ed.). Cambridge, MA: MIT Press.
- Diario Chimbote (27 de mayo de 2018). *Ancash es la región con menor percepción de inseguridad ciudadana*. Recuperado de <https://diariodechimbote.com/portada/noticias-locales/101175-2018-05-27-05-24-02>
- Du Plessis, M. (2007). The role of knowledge management in innovation. *Journal of Knowledge Management*, 11(4), 20–29.
- Eliyana, A., et al. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics* (2019), <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Erden, Z., Klang, D., Sydler, R., & von Krogh, G. (2014). Knowledge-flows and firm performance. *Journal of Business Research*, 67(1), 2777–2785.
- Gamarra, G. y otros (2016). *Estadística e investigación con aplicaciones SPSS*. (2^a ed.). Lima: San Marcos.
- García, E. (2016). *Factores relacionados al desempeño laboral en seguridad ciudadana de*

la Región Policial, Ayacucho 2016. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20922>

García M. y otros (2011) Auditorías de la calidad en la Norma ISO 9000:2000. *Rev. Industrial Data - Instituto de Investigación FII - UNMSM* N° 6. La Norma Cubana 3000:2007.

Gomero, E. (2018). *Políticas públicas y seguridad ciudadana en el distrito de Huacho 2016-2017*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/813/TFCS-02-27.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.

Herrera, N. (2015). Seguridad y participación ciudadana en Viedma. Río negro. *Revista Pilquen - Sección Ciencias Sociales*, vol. 15, núm. 3, 2015, pp. 81-91. Universidad Nacional del Comahue, Viedma, Argentina. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=347543436007>

Herrera, V. (2015). *Propuesta de un plan estratégico de seguridad ciudadana para el distrito de Chimbote, 2015-2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote, Ancash, Perú.

Holgersson, S. & Gottshalck, P. (2008). Police officer's professional knowledge. *Police Practice Research*, 9(5), 365-377.

Hualcas, R. (2015). *Seguridad ciudadana y gestión pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2015*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote, Ancash, Perú.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019). *Informe Técnico de Estadísticas de Seguridad ciudadana*. Lima: INEI. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/estadisticas_de_seguridad_ciudadana_a_nivel_regional_set.2018-feb.2019.pdf

Ginja, H. y Goncalves, P. (2019). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation & Knowledge*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.04.002>

Ley N° 27933. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Recuperado de http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/18_normativa.pdf

Diario El peruano (2018). *Decreto legislativo que modifica la ley N° 27933, Ley del sistema nacional de seguridad ciudadana y regula la cooperación de la PNP con las municipalidades para fortalecer el sistema de seguridad ciudadana*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27933-ley-del-si-decreto-legislativo-n-1316-1469407-5/>

Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades. Sistema Peruano de Información Jurídica. 23 de mayo de 2003. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

Luz, D. (2014). Desafíos en la agenda regional de seguridad ciudadana y criminalidad transnacional organizada. *OPERA*, N° 15, Julio-diciembre 2014, pp. 33-54. Recuperado de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/3963/4264>

Mattos, A. (2015). *La seguridad ciudadana bajo el enfoque de la seguridad humana*. (Tesis doctoral), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2646/1/mattos_va.pdf

- Ministerio del Interior (2013). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/Plan_Nacional_de_Seguridad_Ciudadana.pdf
- Moscoso, S., Salgado, J. F., & Anderson, N. (2017). How do I get a job, What are they looking for? Personnel Selection Assessment. In N. Chmiel, F. Fraccaroli, & M. Sverke (Eds.), *An Introduction to Work and Organizational Psychology* (pp. 25–47). John Wiley & Sons.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución*. Santa Fe: Ediciones de la U.
- Pérez, E. (2011). *La administración pública en el estado moderno: Enfoques teóricos para el análisis de la administración pública*. (Trabajo final de grado), Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, La Plata, Argentina, Recuperado de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.667/te.667.pdf>
- Pillhuamán, N., Julio Ramos, J., y Vallenás, J. (2010). Percepción sobre inseguridad ciudadana. *Investigaciones sociales, Vol.14 N°24*, pp.351-368, 2010. UNMSM/IIHS, Lima, Perú. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/N24_2010/pdf/a20.pdf
- 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*. Panamá: PNUD. Recuperado de <http://www.latinamerica.undp.org/content/dam/rblac/img/IDH/IDH-AL%20Resumen%20Ejecutivo.pdf>

- Purpura, P. (2019). *The History of Security and Loss Prevention: A Critical Perspective*. Security and Loss Prevention (Seventh Edition). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128117958000011>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª ed.). México: Prentice Hall.
- Rodgers, D. (2013). Nuevas perspectivas sobre la seguridad ciudadana en Latinoamérica. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, vol. 15, núm. 1, enero-junio, 2013, pp. 5-10
Recuperado de Colombia <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73328080001>
- Ruiz, J. (2016). Presentación dossier especial “Seguridad ciudadana, criminalidad y policía”. *Desafíos*, vol. 28, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 9-14 Universidad del Rosario Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359646673012>
- Ruíz, D. y Cádenas, C. (2018) *¿Qué es una política pública?* México: Universidad Latina de América. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/\\$FILE/QU%20ES%20UNA%20POL%20DTICA%20PUBLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/$FILE/QU%20ES%20UNA%20POL%20DTICA%20PUBLICA.pdf)
- Santiváñez, J. (2013). *Seguridad ciudadana: ¿realidad o utopía? Estrategias para combatir la inseguridad ciudadana*. Lima: AFA Editores Importadores.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Tims, M., Derks, D., & Bakker, A. (2016). Job crafting and its relationships with person–job fit and meaningfulness: A three-wave study. *Journal of Vocational Behavior* 92, 44–53.

Ubillús, J. (2016). *La seguridad ciudadana en el Perú. Análisis de la seguridad y su convencionalidad en el Estado de Emergencia del Callao*. Lima: Concurso Anual de Investigación Jurídica. Recuperado de http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_12/concursos/2016/carolina/LU_seguridad.pdf

Yslado, M. (2019). *Nivel de eficacia de las políticas públicas locales de seguridad ciudadana en el Distrito de Florencia De Mora, 2016 – 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31325/yslado_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia lógica

Título: Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019

Autora: Adina Pamela Castillo Villanueva

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLE	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	
¿Cuál es el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019?	<p>Hipótesis general: Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019; y como hipótesis nula H_0: No existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias morales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019. Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias 	<p>Objetivos general: Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de conocimiento de políticas de seguridad en el personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019. Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019. Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias morales del personal de seguridad ciudadana en la 	Conocimientos de políticas de seguridad	<p>conocimientos de políticas de seguridad (Arbaiza et al, 2017)</p> <p>Definición de conocimientos de políticas de seguridad.</p> <p>Características de conocimientos de políticas de seguridad.</p> <p>Dimensiones de conocimientos de políticas de seguridad.</p> <p>Evaluación de conocimientos de políticas de seguridad.</p> <p>Importancia de conocimientos de políticas de seguridad.</p> <p>Enfoque de conocimientos de políticas de seguridad:</p>	<p>Conocimientos explícitos</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ hipotético deductivo ✓ Aplicada ✓ Descriptivo ✓ correlacional <p>Población: 45 trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Coishco.</p> <p>Muestra: 45 trabajadores de seguridad ciudadana</p> <p>Diseño de investigación: El diseño que se presenta en este informe es descriptivo, correlacional-causal.</p> <p>Técnicas e instrumentos de medición: Para las variable independiente: Encuesta= cuestionario</p> <p>Para las variable dependiente: Encuesta= cuestionario</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Mediante en programa estadístico se realizaron:</p>
				Desempeño laboral	<p>Desempeño laboral (Holgersson y Gottshalck, 2008)</p> <p>Definición de Desempeño laboral.</p> <p>Características de Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones de Desempeño laboral.</p>	

	<p>cognoscitivas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p> <p>3. Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias físicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p> <p>4. Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias psicológicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p> <p>5. Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias sociales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p>	<p>Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p> <p>4. Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias cognoscitivas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p> <p>5. Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias físicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p> <p>6. Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias psicológicas del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p> <p>7. Determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en las competencias sociales del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.</p>		<p>Evaluación de Desempeño laboral.</p> <p>Importancia de Desempeño laboral.</p> <p>Enfoque de Desempeño laboral.</p>	<p>sociales</p>	<p>✓ Análisis estadístico descriptivo. ✓ Análisis estadístico inferencial. Alfa de Cronbach, correlación de Pearson</p> <p>Resultados: Se comprobó mediante la prueba inferencial de Spearman ($\rho=0.753$) y una significancia de ($0.000-p<0.005$) lo cual indica una relación altamente significativa entre Conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral</p>
--	--	--	--	---	-----------------	--

ANEXO 02: Cuestionario sobre conocimiento de políticas de seguridad

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marca con un aspa “X” la respuesta que consideres acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

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

Nº	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
	Conocimientos explícitos	1	2	3	4	5
1	¿Está preparado para patrullar en sus diferentes modalidades?					
2	¿Cuenta con los conocimientos y experiencia suficiente para realizar intervenciones conjuntas con la PNP?					
3	¿En situaciones de riesgo sabe cómo regular la conducta ciudadana?					
4	¿Cuenta con la capacidad para anticipar situaciones de riesgo?					
5	¿Cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes para manejar situaciones de riesgo?					
6	¿Cuándo se presentan problemas de alteración del orden público sabes cómo minimizar sus impactos?					
7	¿Informa sobre los hechos tan pronto como se le requiera a su jefe inmediato?					
8	¿Informa a su jefe inmediato para la asignación de recursos?					
	Generación de conocimientos	1	2	3	4	5
9	¿La tecnología cumple un papel importante para la obtención de información en políticas de seguridad ciudadana?					
10	¿La tecnología cumple un papel importante para la gestión y difusión de las políticas de seguridad ciudadana?					
11	¿El intercambio de experiencias en actos que atentan contra la seguridad son importantes para mejorar nuestra actuación en materia de seguridad ciudadana?					

12	¿Se practica una cultura amigable para compartir datos, información y generar conocimientos sobre temas de prevención y reducción de actos delictivos?					
13	¿El líder instruye, asesora y monitorea el proceso de adquisición y desarrollo de conocimientos en materia de seguridad ciudadana?					
14	¿El líder establece los mecanismos y acciones que motivan a sus colaboradores a estar actualizados en actividades de prevención, tratamiento del delito y de atención a las víctimas en casos de inseguridad ciudadana?					
15	¿Se evalúa el grado de conocimientos de seguridad ciudadana y su aplicación eficiente para el logro de los objetivos institucionales?					
16	¿Las actividades o reuniones de capacitación o de trabajo te permiten incorporar nuevos conocimientos de seguridad ciudadana?					

ANEXO 02: Ficha técnica del cuestionario sobre Conocimientos de políticas de seguridad

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
Nombre del instrumento	Cuestionario sobre conocimientos de políticas de seguridad
Autor: Adaptación:	Adina Pamela Castillo Villanueva
N° de ítems	16
Administración	Individual
Duración	30 minutos
Población	45 trabajadores
Finalidad	Identificar el nivel de conocimiento de políticas de seguridad en el personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.
Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>Codificación: <i>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</i></p> <p>I. Conocimientos explícitos del personal de seguridad ciudadana (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8);</p> <p>II. Generación de conocimientos (ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16).</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>	
<p>Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá los conocimientos en políticas de seguridad del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 45 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un</p>	

coeficiente de confiabilidad de $r = 0,866$ y, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en Gestión Pública y con experiencia en la materia.

Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Deficiente [00-16], Regular: [16-31], Bueno: [32-47], Muy bueno: [48-63] y Excelente: [64-80].

Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

Cuestionario sobre Desempeño laboral

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marca con un aspa “X” la respuesta que consideres acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

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

Nº	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
	Competencias morales	1	2	3	4	5
1	¿Pone en práctica sus valores inculcados en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades?					
2	¿Se ha presentado en tu experiencia laboral algún problema de tipo penal, policial o judicial?					
	Competencias cognoscitivas	1	2	3	4	5
3	¿Posee las capacidades intelectuales para un buen desempeño como personal de seguridad ciudadana?					
4	¿Aplica conocimientos y habilidades sobre técnicas de seguridad en sus actividades diarias?					
5	¿Utiliza las herramientas tecnológicas en tus actividades laborales diarias?					
6	¿Se comunica con efectividad con sus compañeros de trabajo y con los ciudadanos?					
7	¿Demuestra capacidad de iniciativa en tus actividades laborales?					
	Competencias físicas	1	2	3	4	5
8	¿Actúa con efectividad y eficiencia en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de su labor?					
9	¿Aplicas técnicas de defensa personal cuando la situación lo amerita en sus actividades laborales?					
10	¿Cuenta con la contextura y fortaleza física equilibradas requeridas para el cumplimiento de sus labores?					
	Competencias psicológicas	1	2	3	4	5

11	¿Está preparado mental y positivamente frente a las exigencias y necesidades propias de su trabajo?					
12	¿Demuestra capacidad de liderazgo en sus labores diarias?					
13	¿Sobrepone el bien colectivo frente a tus intereses individuales en tu labor diaria?					
14	¿Muestra capacidad de reacción y respuesta en situaciones de riesgo en sus labores diarias?					
15	¿Maneja situaciones de estrés y presión ante situaciones de sobrecarga laboral?					
16	¿Muestra una actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley?					
17	¿Piensa y actúa con sentido común en el trabajo?					
	Competencias sociales	1	2	3	4	5
18.	¿Es respetuoso en el trato con sus compañeros de trabajo y con la ciudadanía					
19	¿Demuestra conciencia de servicio en sus labores diarias?					
20	¿Es atento y cortés con los ciudadanos en sus labores diarias?					
21	¿Se expresa con educación, propiedad y claridad frente a sus compañeros y ciudadanía en general?					
22	¿Muestra cuidado con su limpieza personal y uniforme en sus actividades diarias?					

Ficha técnica del cuestionario sobre desempeño laboral

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
I. Nombre del instrumento	Cuestionario sobre desempeño laboral
Autor: Adaptación:	Adina Pamela Castillo Villanueva
N° de ítems	22
Administración	Individual
Duración	30 minutos
Población	45 trabajadores
Finalidad	Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.
Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>Codificación: <i>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> I. Competencias morales (ítems 1, 2); II. Competencias cognoscitivas (ítems 3, 4, 5, 6, 7); III. Competencias físicas (ítems 8, 9, 10); IV. Competencias psicológicas (ítems 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17); V. Competencias sociales (ítems 18, 19, 20, 21, 22). <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>	
<p>Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 45 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r</p>	

=**0,868**, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es **SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE**.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en Gestión Pública y con experiencia en la materia.

Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Deficiente [00-22], Regular: [23-45], Bueno: [46-68], Muy bueno: [69-81] y Excelente: [82-110].

Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los trabajadores para efectos del análisis de resultados.

ANEXO 03: Validez y confiabilidad

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre conocimientos en políticas de seguridad

OBJETIVO: Identificar el nivel de conocimiento de políticas de seguridad en el personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

DIRIGIDO A: Personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Mg. CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO
DNI N° 02855165

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Conocimiento de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				Nunca Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
Conocimientos de políticas de seguridad	Conocimientos explícitos	Patrullaje	1. ¿Estás preparado para patrullar en sus diferentes modalidades?						X	X	X	X	X	X									
		Intervenciones conjuntas con la PNP	2. ¿Cuentas con los conocimientos y experiencia suficiente para realizar intervenciones conjuntas con la PNP?																				
		Regulación de la conducta ciudadana	3. ¿En situaciones de riesgo sabes cómo regular la conducta ciudadana?																				
		Manejo de situaciones de riesgo	4. ¿Cuentas con la capacidad para anticipar situaciones de riesgo?																				
			5. ¿Cuentas con los conocimientos, habilidades y actitudes para manejar situaciones de riesgo?																				

		Orden público	6. ¿Cuándo se presentan problemas de alteración del orden público sabes cómo minimizar sus impactos?											X		X		
		Provee información	7. ¿Informas sobre los hechos tan pronto como se te lo requiera a su jefe inmediato?											X		X		
			8. ¿Informa a su jefe inmediato para la asignación de recursos?													X		
	Generación de conocimientos	Tecnología	9. ¿La tecnología cumple un papel importante para la obtención de información en políticas de seguridad ciudadana?							X	X		X					
			10. ¿La tecnología cumple un papel importante para la gestión y difusión de las políticas de seguridad ciudadana?										X					
		Cultura	11. ¿El intercambio de experiencias en actos que atentan contra la seguridad son importantes para mejorar nuestra actuación en materia de seguridad ciudadana?								X		X					
			12. ¿Se practica una cultura amigable para compartir datos, información y generar conocimientos sobre temas de prevención y reducción de actos delictivos?										X					
		Liderazgo	13. ¿El líder instruye, asesora y monitorea el proceso de adquisición y desarrollo de conocimientos en materia de seguridad ciudadana?								X		X					

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre conocimientos en políticas de seguridad

OBJETIVO: Identificar el nivel de conocimiento de políticas de seguridad en el personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

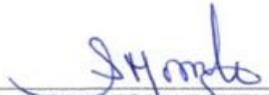
DIRIGIDO A: Personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MORALES MARCHENA AQUILA MAXIMINA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : ABOGADA MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA


Mg. Abg. MORALES MARCHENA AQUILA MAXIMINA
C.A.S 1074
DNI N° 32944174

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Conocimiento de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Conocimientos de políticas de seguridad	Conocimientos explícitos	Patrullaje	1. ¿Estás preparado para patrullar en sus diferentes modalidades?						X	X	X	X			X		X				
		Intervenciones conjuntas con la PNP	2. ¿Cuentas con los conocimientos y experiencia suficiente para realizar intervenciones conjuntas con la PNP?												X		X				
		Regulación de la conducta ciudadana	3. ¿En situaciones de riesgo sabes cómo regular la conducta ciudadana?												X		X				
		Manejo de situaciones de riesgo	4. ¿Cuentas con la capacidad para anticipar situaciones de riesgo?																X		
			5. ¿Cuentas con los conocimientos, habilidades y actitudes para manejar situaciones de riesgo?												X				X		

		Orden público	6. ¿Cuándo se presentan problemas de alteración del orden público sabes cómo minimizar sus impactos?											X		X							
		Provee información	7. ¿Informas sobre los hechos tan pronto como se te lo requiera a su jefe inmediato?											X		X							
			8. ¿Informa a su jefe inmediato para la asignación de recursos?													X							
	Generación de conocimientos	Tecnología	9. ¿La tecnología cumple un papel importante para la obtención de información en políticas de seguridad ciudadana?							X				X		X							
			10. ¿La tecnología cumple un papel importante para la gestión y difusión de las políticas de seguridad ciudadana?													X							
		Cultura	11. ¿El intercambio de experiencias en actos que atentan contra la seguridad son importantes para mejorar nuestra actuación en materia de seguridad ciudadana?											X		X							
			12. ¿Se practica una cultura amigable para compartir datos, información y generar conocimientos sobre temas de prevención y reducción de actos delictivos?													X							
		Liderazgo		13. ¿El líder instruye, asesora y monitorea el proceso de adquisición y desarrollo de conocimientos en materia de seguridad ciudadana?											X				X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre conocimientos en políticas de seguridad

OBJETIVO: Identificar el nivel de conocimiento de políticas de seguridad en el personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

DIRIGIDO A: Personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CABRERA GONZALES MIRIAM ISABEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : PSICÓLOGA – MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA


Mg. Psic. CABRERA GONZALES MIRIAM ISABEL
C.Ps.P N° 21008
DNI N° 4331735

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Conocimiento de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Conocimientos de políticas de seguridad	Conocimientos explícitos	Patrullaje	1. ¿Estás preparado para patrullar en sus diferentes modalidades?												X		X			
		Intervenciones conjuntas con la PNP	2. ¿Cuentas con los conocimientos y experiencia suficiente para realizar intervenciones conjuntas con la PNP?												X		X			
		Regulación de la conducta ciudadana	3. ¿En situaciones de riesgo sabes cómo regular la conducta ciudadana?						X			X			X		X			
		Manejo de situaciones de riesgo	4. ¿Cuentas con la capacidad para anticipar situaciones de riesgo?														X			
			5. ¿Cuentas con los conocimientos, habilidades y actitudes para manejar situaciones de riesgo?												X		X			

		Orden público	6. ¿Cuándo se presentan problemas de alteración del orden público sabes cómo minimizar sus impactos?											X		X											
		Provee información	7. ¿Informas sobre los hechos tan pronto como se te lo requiera a su jefe inmediato?											X													
			8. ¿Informa a su jefe inmediato para la asignación de recursos?																								
	Generación de conocimientos	Tecnología	9. ¿La tecnología cumple un papel importante para la obtención de información en políticas de seguridad ciudadana?							X																	
			10. ¿La tecnología cumple un papel importante para la gestión y difusión de las políticas de seguridad ciudadana?																X								
		Cultura	11. ¿El intercambio de experiencias en actos que atentan contra la seguridad son importantes para mejorar nuestra actuación en materia de seguridad ciudadana?																								X
			12. ¿Se practica una cultura amigable para compartir datos, información y generar conocimientos sobre temas de prevención y reducción de actos delictivos?																								
	Liderazgo	13. ¿El líder instruye, asesora y monitorea el proceso de adquisición y desarrollo de conocimientos en materia de seguridad ciudadana?							X		X																

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el desempeño laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

DIRIGIDO A: personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Mg. CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO
DNI N° 02855165

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Conocimiento de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Competencias morales	Valores morales y éticos	1. ¿Pone en práctica sus valores inculcados en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades?						X			X		X			
		Antecedentes penales, policiales y judiciales.	2. ¿Se ha presentado en tu experiencia laboral algún problema de tipo penal, policial o judicial?									X		X			
	Competencias cognoscitivas	Capacidades intelectuales	3. ¿Posees las capacidades intelectuales para un buen desempeño como personal de seguridad ciudadana?						X			X		X			
		Conocimientos sobre técnicas de seguridad	4. ¿Aplicas conocimientos y habilidades sobre técnicas de seguridad en tus actividades diarias?								X		X				
		Disposición y manejo de herramientas tecnológicas	5. ¿Utilizas las herramientas tecnológicas en tus actividades laborales diarias?								X		X				

		Dominio de habilidades comunicativas	6. ¿Se comunicas con efectividad con tus compañeros de trabajo y con los ciudadanos?									X		X		
		Capacidad de iniciativa	7. ¿Demuestras capacidad de iniciativa en tus actividades laborales?									X		X		
	Competencias físicas	Actitud ante eventualidades	8. ¿Actúas con efectividad y eficiencia en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de tu labor?							X		X		X		
		Conocimientos de defensa personal	9. ¿Aplicas técnicas de defensa personal cuando la situación lo amerita en tus actividades laborales?									X		X		
		Contextura y fortaleza física	10. ¿Cuenta con la contextura y fortaleza física equilibradas requeridas para el cumplimiento de sus labores?									X		X		
	Competencias psicológicas	Actitud mental positiva	11. ¿Estás preparado mental y positivamente frente a las exigencias y necesidades propias del trabajo?							X		X		X		
		Capacidad de liderazgo	12. ¿Demuestras capacidad de liderazgo sus labores diarias?									X		X		
		Capacidad para el bien colectivo	13. ¿Sobrepones el bien colectivo frente a tus intereses individuales en tu labor diaria?									X		X		
		Capacidad de reacción y respuesta	14. ¿Muestras capacidad de reacción y respuesta en situaciones de riesgo en sus labores diarias?									X		X		
		Manejo de estrés	15. ¿Manejas situaciones de estrés y presión ante									X		X		

		situaciones de sobrecarga laboral?															
	Actitud paciente	16. ¿Muestras una actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley?										X			X		
	Sentido común	17. ¿Piensas y actúas con sentido común en el trabajo?										X			X		
Competencias sociales	Capacidad asertiva	18. ¿Es respetuoso con sus compañeros de trabajo y con la ciudadanía?										X			X		
	Conciencia de servicio	19. ¿Demuestras conciencia de servicio en tus labores diarias?										X			X		
	Ser atento y cortés	20. ¿Es atento y cortés con los ciudadanos en tus labores diarias?										X			X		
	Capacidad de expresión	21. ¿Se expresas con educación, propiedad y claridad frente a tus compañeros y ciudadanía en general?										X			X		
	Apariencia personal	22. ¿Muestras cuidado con tu limpieza personal y uniforme en tus actividades diarias?										X			X		

Mg. CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO
DNI N° 02855165

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el desempeño laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

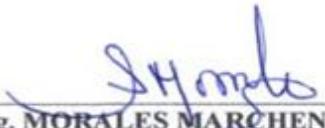
DIRIGIDO A: personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

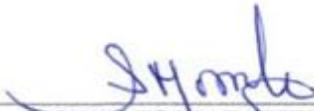
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MORALES MARCHENA AQUILA MAXIMINA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : ABOGADA MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA


Mg. Abg. MORALES MARCHENA AQUILA MAXIMINA
C.A.S 1074
DNI N° 32944174

		Dominio de habilidades comunicativas	6. ¿Se comunicas con efectividad con tus compañeros de trabajo y con los ciudadanos?										X		X			
		Capacidad de iniciativa	7. ¿Demuestras capacidad de iniciativa en tus actividades laborales?										X		X			
	Competencias físicas	Actitud ante eventualidades	8. ¿Actúas con efectividad y eficiencia en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de tu labor?										X		X			
		Conocimientos de defensa personal	9. ¿Aplicas técnicas de defensa personal cuando la situación lo amerita en tus actividades laborales?										X		X			
		Contextura y fortaleza física	10. ¿Cuenta con la contextura y fortaleza física equilibradas requeridas para el cumplimiento de sus labores?											X		X		
	Competencias psicológicas	Actitud mental positiva	11. ¿Estás preparado mental y positivamente frente a las exigencias y necesidades propias del trabajo?										X		X			
		Capacidad de liderazgo	12. ¿Demuestras capacidad de liderazgo sus labores diarias?											X		X		
		Capacidad para el bien colectivo	13. ¿Sobrepones el bien colectivo frente a tus intereses individuales en tu labor diaria?											X		X		
		Capacidad de reacción y respuesta	14. ¿Muestras capacidad de reacción y respuesta en situaciones de riesgo en sus labores diarias?											X		X		
		Manejo de estrés	15. ¿Manejas situaciones de estrés y presión ante											X		X		

		situaciones de sobrecarga laboral?															
	Actitud paciente	16. ¿Muestras una actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley?										X			X		
	Sentido común	17. ¿Piensas y actúas con sentido común en el trabajo?										X			X		
Competencias sociales	Capacidad asertiva	18. ¿Es respetuoso con sus compañeros de trabajo y con la ciudadanía?										X			X		
	Conciencia de servicio	19. ¿Demuestras conciencia de servicio en tus labores diarias?										X			X		
	Ser atento y cortés	20. ¿Es atento y cortés con los ciudadanos en tus labores diarias?										X			X		
	Capacidad de expresión	21. ¿Se expresas con educación, propiedad y claridad frente a tus compañeros y ciudadanía en general?										X			X		
	Apariencia personal	22. ¿Muestras cuidado con tu limpieza personal y uniforme en tus actividades diarias?										X			X		


Mg. Abg. MORALES MARCHENA AQUILA MAXIMINA
C.A.S 1074
DNI N° 32944174

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el desempeño laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

DIRIGIDO A: personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CABRERA GONZALES MIRIAM ISABEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : PSICÓLOGA – MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA


Mg. Psic. CABRERA GONZALES MIRIAM ISABEL
C.Ps.P N° 21008
DNI N° 4331735

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Conocimiento de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Competencias morales	Valores morales y éticos	1. ¿Pone en práctica sus valores inculcados en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades?						X			X		X			
		Antecedentes penales, policiales y judiciales.	2. ¿Se ha presentado en tu experiencia laboral algún problema de tipo penal, policial o judicial?									X		X			
	Competencias cognitivas	Capacidades intelectuales	3. ¿Posees las capacidades intelectuales para un buen desempeño como personal de seguridad ciudadana?						X			X		X			
		Conocimientos sobre técnicas de seguridad	4. ¿Aplicas conocimientos y habilidades sobre técnicas de seguridad en tus actividades diarias?								X		X				
		Disposición y manejo de herramientas tecnológicas	5. ¿Utilizas las herramientas tecnológicas en tus								X		X				

			actividades laborales diarias?															
		Dominio de habilidades comunicativas	6. ¿Se comunicas con efectividad con tus compañeros de trabajo y con los ciudadanos?									X			X			
		Capacidad de iniciativa	7. ¿Demuestras capacidad de iniciativa en tus actividades laborales?									X			X			
	Competencias físicas	Actitud ante eventualidades	8. ¿Actúas con efectividad y eficiencia en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de tu labor?											X			X	
		Conocimientos de defensa personal	9. ¿Aplicas técnicas de defensa personal cuando la situación lo amerita en tus actividades laborales?											X			X	
		Contextura y fortaleza física	10. ¿Cuenta con la contextura y fortaleza física equilibradas requeridas para el cumplimiento de sus labores?											X			X	
	Competencias psicológicas	Actitud mental positiva	11. ¿Estás preparado mental y positivamente frente a las exigencias y necesidades propias del trabajo?											X			X	
		Capacidad de liderazgo	12. ¿Demuestras capacidad de liderazgo sus labores diarias?											X			X	
		Capacidad para el bien colectivo	13. ¿Sobrepones el bien colectivo frente a tus intereses individuales en tu labor diaria?											X			X	
		Capacidad de reacción y respuesta	14. ¿Muestras capacidad de reacción y respuesta en situaciones de riesgo en sus labores diarias?											X			X	

	Manejo de estrés	15. ¿Manejas situaciones de estrés y presión ante situaciones de sobrecarga laboral?										X		X		
	Actitud paciente	16. ¿Muestras una actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley?										X		X		
	Sentido común	17. ¿Piensas y actúas con sentido común en el trabajo?										X		X		
Competencias sociales	Capacidad asertiva	18. ¿Es respetuoso con sus compañeros de trabajo y con la ciudadanía?										X		X		
	Conciencia de servicio	19. ¿Demuestras conciencia de servicio en tus labores diarias?										X		X		
	Ser atento y cortés	20. ¿Es atento y cortés con los ciudadanos en tus labores diarias?										X		X		
	Capacidad de expresión	21. ¿Se expresas con educación, propiedad y claridad frente a tus compañeros y ciudadanía en general?										X		X		
	Apariencia personal	22. ¿Muestras cuidado con tu limpieza personal y uniforme en tus actividades diarias?										X		X		


 Mg. Psic. CABRERA GONZALES MARIAM ISABEL
 C.Ps.P N° 21008
 DNI N° 4331735

Cálculo de confiabilidad del instrumento para medir conocimientos de políticas de seguridad

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,866	,885	16

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	43,20	38,600	,774	,851
ITEM2	44,73	40,924	,399	,863
ITEM3	43,73	39,781	,624	,857
ITEM4	44,40	35,400	,640	,850
ITEM5	43,47	37,838	,804	,848
ITEM6	44,07	36,495	,401	,870
ITEM7	43,73	32,352	,852	,836
ITEM8	44,73	43,781	-,136	,876
ITEM9	43,47	34,981	,873	,839
ITEM10	44,73	40,924	,399	,863
ITEM11	43,73	39,781	,624	,857
ITEM12	44,40	35,400	,640	,850
ITEM13	43,47	37,838	,804	,848
ITEM14	44,20	44,171	-,148	,893
ITEM15	43,40	38,114	,495	,858
ITEM16	44,53	36,695	,581	,854

Análisis de la confiabilidad:

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midieron los Conocimientos de políticas de seguridad en el personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Coishco, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.866$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.885$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Cálculo de confiabilidad del instrumento para medir desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada		
Alfa de Cronbach	en los elementos	N de elementos
tipificados		
,868	,882	22

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala	Varianza de la	Correlación	Alfa de Cronbach
	si se elimina el	escala si se	elemento-total	si se elimina el
	elemento	elimina el	corregida	elemento
		elemento		
ITEM_1	62,73	55,352	,292	,871
ITEM_2	62,47	53,552	,614	,856
ITEM_3	63,40	54,971	,477	,861
ITEM_4	62,40	57,686	,361	,865
ITEM_5	63,13	55,552	,819	,856
ITEM_6	63,40	54,971	,477	,861
ITEM_7	62,33	54,952	,419	,863
ITEM_8	63,80	59,314	,248	,867
ITEM_9	62,33	62,381	-,232	,878
ITEM_10	62,53	50,838	,702	,851
ITEM_11	63,60	56,400	,355	,865
ITEM_12	62,53	58,124	,310	,866
ITEM_13	62,40	56,400	,530	,860
ITEM_14	63,13	55,552	,819	,856
ITEM_15	62,33	50,667	,800	,848
ITEM_16	62,33	54,952	,419	,863
ITEM_17	63,60	56,400	,355	,865
ITEM_18	62,80	58,029	,490	,863
ITEM_19	63,60	56,400	,355	,865
ITEM_20	63,13	55,552	,819	,856
ITEM_21	62,93	52,495	,503	,861
ITEM_22	63,67	55,524	,454	,862

Análisis de la confiabilidad:

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió el Desempeño laboral en el personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Coishco, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.868$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.882$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Anexo 4: Base de datos de la aplicación del cuestionario de Conocimientos de políticas de seguridad

DIMENSIONES N° ENCUESTADO	Conocimientos explícitos								Generación de conocimientos								TOTAL V1
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	
1	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3
2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
5	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3
6	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
7	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2
8	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
9	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3
17	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3
18	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
19	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3

21	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3
22	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
25	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
27	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
28	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4
35	3	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
36	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
37	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
41	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3
45	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3

Base de datos de la aplicación del cuestionario de Desempeño laboral

DIMENSIONES N° ENCUESTADO	Competencias morales		Competencias cognoscitivas					Competencias físicas			Competencias psicológicas							Competencias sociales					TOTAL
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	
1	2	2	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3
2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2
3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3
4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
5	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3
6	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3
7	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	3
8	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3
10	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
12	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3
13	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
15	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3
17	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3
18	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
19	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
20	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3

21	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
22	3	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	3	2	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
24	3	3	2	2	2	4	2	3	4	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2
25	2	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
26	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3
27	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3
28	2	2	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	3
29	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
30	2	2	3	3	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3
31	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3
32	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
33	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
34	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
37	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
38	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4
39	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
41	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
43	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	2	4
44	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
45	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3

ANEXO 5: Autorización de aplicación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Nuevo Chimbote, 01 de junio del 2019.

Sr.
Abel Isai Sánchez Cruz
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO
Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. CASTILLO VILLANUEVA, ADINA PAMELA estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación al personal de seguridad ciudadana de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **“CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO, 2019”**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Rosa María Salas Sánchez
Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Anexo 6

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

“Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019”

2. AUTORA:

Adina Pamela Castillo Villanueva

Correo: adina_pcv@yahoo.es

3. RESUMEN:

La presente estudio se titula Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019, con el objeto de determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019, en el cual se aplicó dos cuestionarios sobre conocimiento de políticas de seguridad y desempeño laboral, una muestra no probabilística estuvo constituida por 45 trabajadores de Seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Coishco en el año 2018. Los resultados son significativos debido a que existe una relación positiva entre los conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco. Por lo tanto, se comprobó la hipótesis con una prueba Rho=0,753 y nivel de significancia $p < 0,05$. Así también, de manera específica se encontró que el conocimiento de políticas de seguridad según la apreciación de los colaboradores es un nivel regular al 57.8%, mientras que en la variable desempeño laboral es un nivel regular al 26.6% según la apreciación del personal de seguridad ciudadana. Finalmente, existe un efecto positivo correlacional de las variables conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

4. PALABRAS CLAVES: conocimiento de políticas de seguridad, Conocimientos explícitos, Generación de conocimientos, desempeño laboral, Competencias morales, Competencias cognoscitivas, Competencias físicas.

5. ABSTRACT:

This study is entitled Knowledge of safety policies and their effect on the job performance of citizen security personnel in the District Municipality of Coishco, 2019, in order to determine the effect of knowledge of safety policies on work performance of the citizen security personnel in the District Municipality of Coishco, 2019, in which two questions were applied on the knowledge of occupational safety and performance policies, a non-probabilistic sample consisted of 45 citizens Security workers of the District Municipality of Coishco in the year 2018.

The results are significant because there is a positive relationship between knowledge of security policies and the work performance of citizens in the District Municipality of Coishco. Therefore, verify the hypotheses with a Rho test = 0.753 and significance level $p < 0.05$. Likewise, in the specific way, knowledge of the security policies was obtained according to the assessment of the employees is a regular level at 57.8%, while in the variable the work performance is a regular level at 26.6% according to the appreciation of the staff of citizen security, Finally, there is a positive correlational effect of the variables of the data of the security policies and the labor performance of the citizen in the District Municipality of Coishco, 2019.

6. KEYWORDS: knowledge of security policies, explicit knowledge, knowledge generation, work performance, moral competences, cognitive competencies, physical competences.

7. INTRODUCCIÓN:

Los ciudadanos latinoamericanos viven en una situación alarmante en la cual el crimen y las manifestaciones de la violencia en sus dimensiones social, política, cultural representan factores que limitan sus oportunidades de desarrollo y su derecho a la vida digna y pacífica, libre del temor y de las amenazas, de ahí que cada cinco de cada diez ciudadanos latinoamericanos sienten que la seguridad nacional en sus pueblos es un tema muy agravante y ello se justifica en la medida en que existen zonas en los diferentes países con grandes tasas de delitos y de violencia en sus diferentes tipos o manifestaciones (Programa de las

Naciones Unidas, 2013). El gobierno peruano, siendo parte de Latinoamérica, también tiene como una prioridad del estado abordar el problema de la seguridad ciudadana. Sin embargo, Mattos (2015) destaca que la inestabilidad política de los gobiernos en el Perú en los últimos periodos presidenciales no ha permitido abordar integralmente este problema y superar las diferentes situaciones de inseguridad que día a día deben afrontar la ciudadanía peruana, situación que deja entrever que los problemas de inseguridad constituyen uno de los temas centrales de la gobernabilidad actual y futura del país.

En la región Ancash, el conocimiento de políticas en seguridad representa uno de los problemas principales que limitan el desarrollo del distrito, y en los que en los últimos años se ha visto afectado por manifestaciones de sicariato, feminicidio y crímenes que atentan contra la vida digna y pacífica de sus habitantes. Cabe destacar que si bien es cierto Ancash, según el reporte “Victimización en el Perú 2017” publicado por INEI, fue la región con mayor reducción de la tasa de victimización, el número de hechos delictivos con armas de fuego también cayó el último año. Estas mejoras repercutieron en una notable mejora de la percepción de inseguridad. En el caso del distrito de Coishco esta situación de los problemas de conocimiento de políticas de seguridad afecta el desempeño de los colaboradores de la subgerencia de seguridad ciudadana por lo cual justifica la necesidad de plantear de estudiar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019?

Como antecedentes de investigación relacionados a este trabajo se han considerado: Constantino (2016) quien concluyó que: la policía y el sistema penal no gozan de autonomía. Existe un juego estratégico detrás de la formulación de las políticas de seguridad provinciales, el cual condiciona la dirección y el funcionamiento del sistema policial y penal. Por su parte Herrera (2015) concluyó que: Se requiere fortalecer el poder de la sociedad civil para fortalecer los temas de seguridad y de participación de la ciudadanía, sin descartar el rol que asume el estado para salvaguardar el orden público y velar por la convivencia pacífica entre sus ciudadanos. A nivel nacional se ha encontrado: Gomero (2018) concluyó que el 55% percibe que hay muy poca seguridad en el distrito de Huacho, este porcentaje es mayor las personas que tienen una apreciación negativa de las políticas públicas, el (29 % pésima. Finalmente se concluyó que los resultados obtenidos demuestran una valoración negativa de las políticas públicas está asociada a la percepción de inseguridad en el distrito de Huacho.

Cabrera (2017) comprobó mediante la aplicación del coeficiente de contingencia de Kendall ($\tau= 0.942$) y siendo menor a 1 la significancia, que los factores laborales influyen de forma significativa en el desempeño de estos agentes.

El conocimiento es un proceso, un conjunto de bienes culturales o flujo acumulado de información que poseen y comparten un grupo de personas (Arbaiza, Lindo, Campins y Valverde, 2017, p. 28). Como primera dimensión se encuentra el *conocimiento explícito* o formal que ya ha sido sistematizado y puede encontrarse en libros, manuales o videos relacionados con los temas de seguridad ciudadana y, por tanto, puede ser comunicado y compartido fácilmente con otras personas; mientras que el **conocimiento tácito** es altamente personal, difícil de formalizar y, por ello, de comunicar y compartir, está imbuido en la acción y determinado en gran medida por el contexto en el que se genera y comprende la habilidad para adaptarse y manejar situaciones nuevas y excepcionales, la experiencia, saber-cómo, saber-por qué, la habilidad para colaborar, compartir una visión y transmitir valores y cultura y la Tutoría (coaching) para transmitir conocimiento a partir de la experiencia de persona a persona, cara a cara (Dalkir, 2011). La segunda dimensión está referida a la *generación de Conocimiento*, siguiendo el modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi de 1995, sobre la espiral del conocimiento, los conocimientos de seguridad ciudadana implica el análisis de los componentes: tecnología, liderazgo, cultura, medición y procesos (Arbaiza et al., 2017, p. 32).

El desempeño laboral es un aspecto fundamental en la gestión de las organizaciones principalmente porque guarda una relación de significativa con los propósitos organizacionales, de ahí que su estudio a la luz de las investigaciones se encuentra relacionado con la satisfacción y compromiso en el trabajo (Abdul, Muhamad y Saiful, 2015). Las *dimensiones del desempeño laboral*, de acuerdo al perfil del personal de seguridad, según Holgersson y Gottshalck (2008) debe evaluarse: *competencias morales, competencias cognoscitivas, competencias físicas, competencias psicológicas, competencias sociales*. Los enfoques conceptuales en los que se centra la investigación son la teoría de gestión de políticas públicas y la teoría de gestión del talento humano y comportamiento organizacional.

Es así que se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019? De ello se tiene las siguientes **hipótesis**: H_i: Existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019. El objetivo general de este estudio fue: determinar el efecto del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

8. MATERIAL Y MÉTODO:

Es de nivel descriptivo y correlacional. Se empleó un diseño correlacional causal, por cuanto se midió con una lógica de causa a efecto la relación entre las variables (Hernández et al., 2014, p.153). En este caso se aplicó el método científico para dar una respuesta al problema planteado que permitió determinar que el conocimiento de políticas públicas genera efectos en el desempeño laboral. Se emplearon dos cuestionarios: el cuestionario sobre conocimientos en políticas de seguridad que constó de 16 preguntas, de las cuales 8 recogieron información de la dimensión Conocimientos explícitos y 8 de la dimensión generación de conocimientos de la muestra de estudio; y, el cuestionario sobre desempeño laboral que constó de 22 preguntas, de las cuales 2 recogieron información de la dimensión competencias morales, 5 de las competencias cognoscitivas, 3 de las competencias físicas, 7 de las competencias psicológicas y 5 de las competencias sociales.

9. RESULTADOS:

Los hallazgos de la presente investigación se exponen de la siguiente manera con relación a la inteligencia emocional, se demuestra en:

Tabla 2.

Efecto del Conocimientos de políticas de seguridad en el Desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

Conocimientos de políticas de seguridad	Desempeño laboral								Rho Spearman	
	Bueno		Regular		Malo		Total		Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	% Total		
Bueno	11	24,4%	2	4,4%	0	0,0%	13	28,8%	,753**	,000
Regular	1	2,2%	21	46,7%	4	8,9%	26	57,8%		
Malo	0	0,0%	3	6,7%	3	6,7%	6	13,4%		
Total	12	26,6%	26	57,8%	7	15,6%	45	100%	45	1,000

Fuente: Obtenido de la base de datos de los cuestionarios sobre conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en SPSS 25.

En la tabla 1 se muestra que el 57,8% del personal de seguridad ciudadana opinan que tienen un nivel regular de conocimientos de políticas de seguridad. Transversalmente el 57,8% de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Coishco opinan que el desempeño laboral es regular

Tabla 3.

Nivel de Conocimientos de políticas de seguridad del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Conocimientos de políticas de seguridad	Bueno	13	28,9%
	Regular	26	57,8%
	Malo	6	13,3%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Conocimientos explícitos	Bueno	14	31,1%
	Regular	23	51,1%
	Malo	8	17,8%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Generación de conocimientos	Bueno	12	26,7%
	Regular	25	55,6%
	Bueno	12	26,7%
	Total	45	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre conocimiento de políticas de seguridad del personal de seguridad ciudadana en SPSS 25.

En la tabla 2, según los colaboradores encuestados, se observa que el 57,8% opinan que el nivel de conocimientos de políticas de seguridad ciudadana es regular, asimismo se observa que el 51,1% opinan que el nivel de la dimensión “Conocimientos explícitos” es regular, en contraste con el 55,6% opinan que el nivel de la dimensión “Generación de conocimientos” es regular, el 26,7%.

Tabla 4.

Nivel de Desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de desempeño laboral	Bueno	12	26,7%
	Regular	26	57,8%
	Malo	7	15,6%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias morales	Bueno	9	20,0%
	Regular	21	46,7%
	Malo	15	33,3%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias cognoscitivas	Bueno	12	26,7%
	Regular	21	46,6%
	Malo	12	26,7%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias físicas	Bueno	19	42,2%
	Regular	21	46,7%
	Malo	5	11,1%
	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias psicológicas	Bueno	16	35,6%
	Regular	24	53,3%
	Malo	5	11,1%

	Total	45	100%
Nivel de dimensión Competencias sociales	Bueno	16	35,6%
	Regular	17	37,8%
	Malo	12	26,7%
	Total	45	100%

Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre conocimiento de políticas de seguridad del personal de seguridad ciudadana en SPSS 25.

En la tabla 3, según los colaboradores encuestados, se observa que el 57.8% opinan que el nivel de desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana es regular, asimismo se observa que el 46.7% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias morales” es regular, en contraste con el 46.7% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias cognoscitivas” es regular, a diferencia del 46.7% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias físicas” es regular, sin embargo el 53.3% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias psicológicas” es regular, finalmente el 37.8% opinan que el nivel de la dimensión “Competencias sociales” es regular.

10. DISCUSIÓN:

Con la finalidad de realizar un análisis de los conocimientos de políticas de seguridad y el desempeño laboral se han analizado los resultados de una encuesta dirigida a 45 miembros del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019. Entonces, ante la hipótesis de rigor científico de haberse afirmado que existe efecto positivo del conocimiento de políticas de seguridad en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019, en los resultados descritos en la tabla 1 se puede apreciar que existe una asociación entre los Conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana lo cual se comprueba con la prueba inferencial realizada de acuerdo al estadístico Rho de Spearman. Por ende, existe relación significativa ($0.000-p<0.005$) entre Conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019. Del mismo modo en la tabla 2, se presentan deficiencias en los conocimientos de las políticas de seguridad por parte del personal de seguridad ciudadana, pues el 57.8% presentan un nivel regular de conocimientos de políticas de seguridad. Respecto al desempeño, en la tabla 3, el 57.8% del personal presenta un desempeño laboral regular. Respecto a los datos correlacionales, la relación directa y altamente significativa entre los conocimientos de políticas de seguridad y la dimensión competencias psicológicas (rho de Spearman es 0.763) coinciden con lo mencionado por Cabrera (2017) quien en su estudio demostró que el conocimiento de los factores laborales y de las políticas de seguridad influyen de forma significativa en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de las municipalidades.

11. CONCLUSIONES:

Se comprobó mediante la prueba inferencial de Spearman ($\rho= 0.753$) y una significancia de ($0.000-p<0.005$) lo cual indica una relación altamente significativa entre Conocimientos de políticas de seguridad y desempeño laboral.

El nivel de conocimientos de políticas de seguridad es regular según el 57.8% del personal encuestado, en la dimensión conocimientos explícitos de políticas de seguridad, en un 51,1% presenta un nivel regular y en la dimensión “generación de conocimientos se obtuvo un nivel regular en un 55,6%. El desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, según el personal encuestado, presenta en un 57,8% un nivel regular, y en sus dimensiones: competencias morales según el 46,7% se ubica en un nivel regular, competencias cognoscitivas según el 46,6% se ubica en un nivel regular, competencias físicas según el 46,7% se ubica en un nivel regular, competencias psicológicas según el 53,3% se ubica en un nivel regular y en competencias sociales según el 37,8% se ubica en un nivel regular.

Existe relación altamente significativa entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias psicológicas ($\rho=0,763$), relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias sociales ($\rho=0,659$), relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias cognoscitivas ($\rho=0,635$), relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias morales ($\rho=0,574$), relación positiva moderada entre los conocimientos de políticas de seguridad y las competencias físicas ($\rho=0,517$).

12. REFERENCIAS:

- Arbaiza, L., Lindo, A., Campins, R. y Valverde, M. (2017). *La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales*. Lima: Universidad ESAN. Recuperado de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1214/SGD_60.pdf
- Cabrera, I. (2017). *Factores laborales y su efecto en el desempeño de los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Casa Grande, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11794>

- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Chunga, E. (2016). *Propuesta de un Plan de Seguridad Ciudadana para reducir los Índices de delincuencia en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote, Ancash, Perú.
- Constantino, G. (2016). Planes de campaña y seguridad ciudadana en la provincia de Buenos Aires (1984–2011). *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, vol. 16, núm. 26, 2016, pp. 75-110. Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, Argentina. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337546668003>
- Dalkir, D. (2011). *Knowledge management in theory and practice*. (2^a Ed.). Cambridge, MA: MIT Press.
- Du Plessis, M. (2007). The role of knowledge management in innovation. *Journal of Knowledge Management*, 11(4), 20–29.
- Erden, Z., Klang, D., Sydler, R., & von Krogh, G. (2014). Knowledge-flows and firm performance. *Journal of Business Research*, 67(1), 2777–2785.
- Holgersson, S. & Gottshalck, P. (2008). Police officer's professional knowledge. *Police Practice Research*, 9(5), 365-377.
- Hualcas, R. (2015). *Seguridad ciudadana y gestión pública en la Municipalidad Provincial del Santa, 2015*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote, Ancash, Perú.
- Gomero, E. (2018). *Políticas públicas y seguridad ciudadana en el distrito de Huacho 2016 -2017*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/813/TFCS-02-27.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6^a ed.). México: McGraw Hill.
- Herrera, N. (2015). Seguridad y participación ciudadana en Viedma. Río negro. *Revista Pilquen - Sección Ciencias Sociales*, vol. 15, núm. 3, 2015, pp. 81-91. Universidad Nacional del Comahue, Viedma, Argentina. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=347543436007>
- Mattos, A. (2015). *La seguridad ciudadana bajo el enfoque de la seguridad humana*. (Tesis

doctoral), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2646/1/mattos_va.pdf

Ruiz, J. (2016). Presentación dossier especial “Seguridad ciudadana, criminalidad y policía”. *Desafíos*, vol. 28, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 9-14 Universidad del Rosario Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359646673012>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Adina Pamela Castillo Villanueva, estudiante (x), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43912143, con el artículo titulado

“Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, agosto de 2019



Adina Pamela Castillo Villanueva

DNI N° 43912143

PANTALLAZO DE TURNITIN

Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019

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

AUTORA:
B⁺ Adina Pamela Castillo Villanueva
(ORCID: 0000-0001-9520-8821)

ASESOR:
Dr. Walter José Alejandro Castro Rodríguez
(ORCID: 0000-0002-6823-2620)

Número de palabras: 11562

Text-only Report | High Resolution | Activado

Resumen de coincidencias

21 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
6	biblat.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
7	www.diariodechimbote... Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
10	www.unisancruze... Fuente de Internet	<1 %

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-FR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Walter José Alejandro Castro Rodríguez**, docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la sede/filial Chimbote revisor (a) de la tesis titulada:

"Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019", de la estudiante **Br. Castillo Villanueva, Adina Pamela**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chimbote, 10 de agosto de 2019



Dr. Walter José Alejandro Castro Rodríguez

DNI: 18180511

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

AUTORIZACIÓN A REPOSITORIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CASTILLO VILLANUEVA ADINA PAMELA

D.N.I. : 43912143

Domicilio : H.V.P. LAS LOMAS PARRA H2, C° 11 2°

Teléfono : Fijo : Móvil : 942 83 82 30

E-mail : adina.pcv@ucv.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Castillo Villanueva Adina Pamela

Título de la tesis:

Conocimiento de Políticas de Seguridad y su efecto en
el desempeño laboral del personal de Seguridad Ciudadana en la
Municipalidad Distrital de Colshro, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 10.08.2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CASTILLO VILLANUEVA, ADINA PAMELA

INFORME TITULADO:

**Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el
desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la
Municipalidad Distrital de Coishco, 2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN:

Aprobado por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles