



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la
Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020**

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

AUTORA:

Comun Galvan, Julia Adela (ORCID: 0000-0002-4229-9544)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi familia, mi esposo e hija, quienes han estado a mi lado en todo este tiempo, a mis amigos, aquellos que me prestaron su ayuda cuando lo necesitaba. A todos ellos se lo dedico con un cariño y agradecimiento muy grande.

Agradecimiento

Familia, amigos y a la UCV por darme la oportunidad de aprender nuevos conocimientos en la Gestión Pública, a todos mis catedráticos quien con su sabiduría y esfuerzo emprendieron en mi un nivel superior para innovar nuevos conocimientos de gestión, a mis colegas de la maestría quienes fuimos una familia para conocer durante el desarrollo educativos nuevos logros para innovarlos en la sociedad que en la actualidad atravesamos en bienestar de nuestro desarrollo y bienestar del País.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de Investigación:	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos:	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV RESULTADOS	22
4.1. Resultados descriptivos:	22
4.1.1. Seguridad Ciudadana	22
4.1.2. Satisfacción de los vecinos	23
4.1.3. Actores de riesgo	24
4.1.4. Eficiencias institucionales	25
4.2. Resultados inferenciales	26
4.2.1. Seguridad Ciudadana y Satisfacción de los vecinos	26
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Validadores del instrumento.	19
Tabla 1 Prueba de Alfa de Cronbach de las variables seguridad ciudadana y satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho.	19
Tabla 2 Escala de instrumento y variable	20
Tabla 3 Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la variable seguridad ciudadana en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020.	22
Tabla 4 Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020.	23
Tabla 5: Distribución de frecuencias de actores de riesgo y contextos urbanos de la seguridad ciudadana de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020.	24
Tabla 6 Distribución de frecuencias de eficiencias institucionales de la seguridad ciudadana de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020.	25
Tabla 7 Prueba de correlación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020.	26
Tabla 8 Prueba de correlación entre satisfacción de los vecinos y dimensiones de seguridad ciudadana.	27

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Diseño de correlacional simple.	15
Figura 2. Interpretación de valores de Alfa de Cronbach.	19
Figura 3. Escala de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman.	21
Figura 4. Niveles de la seguridad ciudadana en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020.	22
Figura 5. Niveles de la satisfacción de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020.	23
Figura 6. Niveles de los actores de riesgo y contextos urbanos de la seguridad ciudadana de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020.	24
Figura 7. Niveles de las eficiencias institucionales de la seguridad ciudadana de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020.	25

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo primordial determinar el nivel de relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal, la muestra estuvo conformada por 40 vecinos de la Asociación San Valentín del distrito de Huachipa a quienes se le aplicó una encuesta y se utilizó el cuestionario, instrumento validado por juicio de expertos con la fiabilidad del Alfa de Crombach.

Se determinó que la seguridad ciudadana se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020, con un coeficiente de correlación de 0.687 y una significancia (bilateral) de $0.000 < 0.05$. Adicionalmente, los resultados del programa nos indican que el 67.5% de los vecinos sostienen que la seguridad es mala y el 45% de los ciudadanos de la Asociación San Valentín de Huachipa indican que la seguridad ciudadana es de nivel regular.

Palabras claves: Servicio de serenazgo, seguridad ciudadana, satisfacción de vecinos.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the level of relationship between citizen security and the satisfaction of the residents of the San Valentín de Huachipa - Lurigancho 2020 Association.

The present investigation is of a quantitative approach, non-experimental, correlational and cross-sectional design, the sample was made up of 40 residents of the San Valentín Association of the Huachipa district to whom a survey was applied and the questionnaire was used, an instrument validated by judgment of Experts with the reliability of the Crombach Alfa.

It was determined that citizen security is directly and significantly related to the satisfaction of the residents of the San Valentín de Huachipa - Lurigancho 2020 Association, with a correlation coefficient of 0.687 and a significance (bilateral) of $0.000 < 0.05$. Additionally, the results of the program indicate that 67.5% of the residents say that security is bad and 45% of the citizens of the San Valentín de Huachipa Association indicate that citizen security is of a regular level.

Keywords: *Serenade service, citizen security, neighbor satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en la que vivimos actualmente nos demuestra que la seguridad ciudadana en América Latina está lejos de ser algo nuevo, según (Emerson Haskins, 2020) nos dice que las fuerzas policiales se reinventaron y el gran aumento de la desconfianza en los sistemas legales nos demuestra que la seguridad ciudadana se convirtió de ser un tema nacional a ser de índole internacional, donde es necesario conciliar seguridad con democracia. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) nos indica que la inseguridad ciudadana es la causa y consecuencia de los problemas de desarrollo que enfrentan América Latina y el Caribe, El Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo también tratando de buscar la seguridad pública han promovido medidas preventivas, habiendo realizado más de 130 programas enfocados a la seguridad ciudadana en toda América Latina desde la década de 1990. En Perú con el apoyo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020) nos indica que en el último semestre mayo - octubre 2020, a nivel nacional urbano, se observa que el hecho delictivo que más afecta a la población de 15 y más años de edad es el robo de dinero, cartera, celular, donde 13 de cada 100 habitantes son víctimas de este hecho.

La necesidad de investigar el problema de falta de seguridad ciudadana en la población seleccionada, se requirió la participación de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020 para poder determinar la satisfacción de ellos la cual depende de la alianza con los gobiernos locales.

Dentro de la formulación del problema, se tiene como problema general ¿Qué relación existe entre la seguridad ciudadana con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020?, y dentro de los problemas específicos a) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre actores de riesgo de la seguridad ciudadana con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020?, b) ¿Cuál es el nivel de relación entre contextos urbanos de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020? y c) ¿Cuál es el nivel de relación entre la eficiencia institucional de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de

Huachipa – Lurigancho 2020?

Para Sánchez, F. (2019) nos dice que la justificación del tema es donde se indica los motivos y necesidades que llevan al investigador a seleccionar el tema para desarrollarlo (p.59), en donde la justificación teórica del presente trabajo de investigación se ordena en una propuesta teórica sobre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020, para próximas investigaciones, aportando de esta manera en la construcción del conocimiento, y consecuentemente a la toma adecuada y oportuna de decisiones basadas en evidencias. La presente investigación nos demuestra como las variables seguridad ciudadana y satisfacción de los vecinos tienen relación, siendo un aporte para las ciencias sociales, que estará al alcance de otros estudios para los investigadores, el presente trabajo de investigación tiene una justificación práctica, porque aporta un gran valor práctico, ya que busca combatir la inseguridad ciudadana dando mayores valores a la población y revalorizando los roles de los organismos locales, que en práctica la inseguridad ciudadana sigue aumentando los cuales a diario podemos informarnos mediante los medios de comunicación sin que los organismos locales puedan resolver o menguar el problema, cabe señalar que el presente trabajo de investigación se encuentra en el intervalo de tiempo de enero a noviembre 2020 y también la presente investigación se justificó metodológicamente dentro de la metodología científica de Hernández et al., (2014) que facilitó la determinación del grado de relación entre las variables, que pueden ponerse en práctica en otros estudios similares según los métodos, procedimientos, técnicas diseñadas y empleadas en el desarrollo de la investigación.

Por lo mencionado podemos decir que el presente trabajo de investigación se justificó metodológicamente en el empleo de dos cuestionarios según la relación de las dimensiones de las variables seguridad ciudadana y satisfacción de los vecinos, previamente estos cuestionarios fueron validados según juicio de expertos para su aplicación.

Luego de justificar nuestros estudios presentaremos nuestros objetivos siendo nuestro objetivo general: Determinar la relación entre la seguridad ciudadana con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020, y como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre los actores de riesgo de la seguridad ciudadana con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020, b) Determinar la relación entre contextos urbanos de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020 y c) Determinar la relación entre eficiencia institucional de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020.

La hipótesis planteada en la presente investigación se comprobó mediante el procesamiento estadístico de datos SPSS para la prueba de nuestra hipótesis se utilizó Rho de Spearman, con el objetivo de establecer si nuestras variables seguridad ciudadana y satisfacción de los vecinos tienen relación. Cabe señalar que Hernández et al. (2014) nos dice que los datos se analizan cuantitativamente mediante un programa estadístico, para obtener la confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados, así como la obtención de los resultados.

El estudio está basado en las siguientes hipótesis:

HG: Existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020.

H1: Existe relación significativa entre los actores de riesgo de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020

H2: Existe relación significativa entre contextos urbanos de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020

H3: Existe relación significativa entre eficiencia institucional de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020

II. MARCO TEÓRICO

Quintero, S. (2020) nos dice “la seguridad ciudadana y participación comunitaria une a la población en búsqueda de planes, programas y proyectos orientados a garantizar la seguridad de la nación” esto nos ayuda a dar un enfoque sosteniendo y apoyando a la prevención más que a la represión de los ciudadanos.

Zambrano, S. (2016) nos afirma que la seguridad con enfoque integral es la condición que tiene por finalidad garantizar y proteger los derechos humanos y la libertad, justicia, la prevención, protección, respuesta y remediación ante riesgos y amenazas.

La seguridad ciudadana vista desde un ambiente internacional tenemos a Magoga, A. (2018) quien afirma que El Salvador, Guatemala y Honduras conforman una de las regiones del mundo con mayores índices de homicidios: el Triángulo Norte, sus estados, instituciones de seguridad han ido utilizando los medios estadísticos mediante el uso de herramientas como las encuestas para poder medir, diseñar e implementar políticas públicas de seguridad ciudadana contra la delincuencia y la prevención de la violencia (p.7)

Sutton & Ruprah (2017) en su artículo Restoring paradise in the Caribbean: combatting violence with numbers nos brinda un panorama de la falta de seguridad en el Caribe de lo cual nos dice que la magnitud del problema de la violencia en el Caribe merece una respuesta igualmente contundente y de otros sectores más allá de la justicia penal, no orienta a que la seguridad ciudadana requiere de medidas de apoyo tanto financieros como políticos, en el cual no se tiene claro donde se está distribuyendo los presupuestos para la reducción de la violencia y la seguridad ciudadana de cada sector, nos recomienda que se debe buscar organismos supervisores específicos y evaluadores que pueden determinar más fácilmente qué está funcionando y dónde deberían seguir asignándose los recursos destinados.

Países de gran potencia económica buscan una alternativa para la satisfacción de los ciudadanos ellos se orientan al avance tecnológico, tenemos a Anwer et al (2016) en su artículo E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan", sus hallazgos nos revelan que la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de gobierno electrónico en Afganistán se ve afectada por la disponibilidad de estos servicios en múltiples canales, desempeño

de procesos, división de habilidades, conciencia, seguridad de la información y seguridad de las transacciones, esto nos orienta a que una forma de encontrar la seguridad ciudadana utilizando los medios electrónicos puede ser una alternativa eficaz ya que se podría encontrar en forma inmediata la información de los delitos en el momento indicado, pero también nos perjudica la tecnología en algunos casos ya que puede ser manipulada.

Ghani, Z. (2017) en su artículo *A comparative study of urban crime between Malaysia and Nigeria* nos informa que la seguridad de la población en otros países como Malasia se visualiza el aumento significativo en las tasas de criminalidad y se vuelve crítico de un año a otro cuando informaron la suma de 588 casos de asesinato y 3177 casos de violación y concluyeron que la tasa de criminalidad en Malasia ha empeorado más del 300% desde 1991, del mismo en Nigeria han mostrado un aumento significativo, donde los delitos contra la propiedad están a la cabeza, seguidos por los delitos contra actos y personas locales y luego los delitos contra la autoridad legal.

Con respecto al ámbito nacional, en nuestro país, la inseguridad, así como en otros países no escatima en grupos específicos; es un problema que se ha convertido de común interés sin distinción alguna, convirtiéndose en un problema primordial; según López, N. (2014), ubico al Perú, en la primera posición en relación a los países más inseguros, estando por encima, de los países vecinos como Chile, Bolivia, Colombia y Ecuador, donde un 30.6% de la población indico que había sido víctima de algún atentado en contra de su persona, siendo la ciudad de Lima la mayor con índices de delincuencia, afectando el bienestar de vida de las personas (Lima Como Vamos, 2014). Por otro lado, el INEI 2020 del indicador seguridad ciudadana del semestre marzo – agosto 2020 manifiesta que el porcentaje de la población de 15 y más años de edad del área urbana, víctima, por tipo de hecho delictivo por robo de dinero, cartera, celular en 13.8% y en viviendas en 11.1% demostrándonos que la población siente la inseguridad ciudadana como principal problema.

La Constitución Política del Perú (1993) en el Art.44° resaltamos “son deberes primordiales del Estado: proteger a la población de las amenazas contra su seguridad” este artículo hace referencia a la seguridad ciudadana porque señala

proteger a la población impulsar la satisfacción de ellos en base a la justicia, el progreso y crecimiento total e igualitario del país.

Murazzo (2020) nos dice que la inseguridad ciudadana no es responsabilidad de la Policía Nacional del Perú (PNP) sino que es rol de todos y cada uno de los ciudadanos” (p.16) si bien cierto la PNP cumple un rol importante en el orden, paz y tranquilidad social y también nos garantiza, mantiene y establece el orden interno de los distritos no es una tarea propia de este organismo de seguridad sino que es rol en conjunto con la población mantener la seguridad ciudadana.

La capacidad de los policías para disminuir las tasas de delitos se ven reflejados en que su desempeño de los empleados de primera línea está influenciado por su satisfacción, es aquí que Bouranta et al. (2015) en su artículo Measuring police officer and citizen satisfaction: comparative analysis nos dice que la capacidad de los policías para estar disponibles para patrullar se ve obstaculizada actualmente por la burocracia, siempre hay un grado jerárquico o un superior que obstaculiza el trabajo realizado por la policía, también algunos agentes de la policía no están muy satisfechos con su cantidad de trabajo, lo que puede ser la razón por la cual los ciudadanos reportan niveles medios de satisfacción en términos de capacidad de respuesta policial.

Madan y Nalla. (2015) en su artículo Exploring citizen satisfaction with police in India: The role of procedural justice, police performance, professionalism, and integrity nos dice que existen muchas variables en el rol de los policías que explican los ciudadanos de la India, como son el profesionalismo en la policía, el desempeño policial, la equidad, la corrupción policial y las percepciones de los ciudadanos sobre su seguridad en su vecindario, un gran aporte a tomar conciencia en las futuras tomas de cargo de los organismo de seguridad en nuestros distritos.

Y del mismo modo Zevallos y Mujica (2016) nos dice “la seguridad ciudadana se precisa como la protección de la vida, la integridad, el patrimonio frente a los riesgos y amenazas que puedan poner en peligro algún miembro de la sociedad”. (p.7) nos indica el autor que la seguridad está orientada a la protección de riesgos y amenazas, es decir, que el estado busca la protección de los ciudadanos respetando sus derechos y con un enfoque al desarrollo humano.

Para Rodgers (2013) nos dice que la “inseguridad era un problema de desarrollo, actualmente se define como a la seguridad como la problemática del desarrollo” esta preocupación tiene mayor énfasis actualmente debido a que una nación no puede desarrollarse o crecer económicamente si existe la inseguridad en las calles, negocios en los hogares, un país no puede prosperar si su población no se siente segura para poder avanzar esto es un problema que no ayuda a desarrollarse como una nación políticamente estable.

Welp, Y. (2016) nos dice que la experiencia de las autoridades públicas debe conducir a promover la participación y el control ciudadano, y un mayor trabajo sobre el cumplimiento de la ley, especialmente en la implementación de mecanismos más eficientes para sancionar a las autoridades que no cumplen con sus obligaciones y obligar al cumplimiento de las mismas.

De acuerdo a la dimensión actores de riesgo Murazzo (2020) nos dice “los actores involucrados en la problemática delincriminal de la localidad, como jueces, policías, serenazgos, gerentes de empresas privadas de seguridad, entre otros” (p.42) nos muestra que siendo un gran conjunto de varios entes forman los actores de riesgo que involucran la seguridad ciudadana en una nación.

Y lo referente a contextos urbanos según Salas (2015) nos dice “las dificultades de la ciudad se reproduce en problemas de diferentes contextos urbanos, como el desorden, la desapropiación de los lugares y el crimen” (p.303) nuestro distrito es el eje de ideas y formas urbanas que da origen al peligro y criminalidad.

De acuerdo a eficiencia institucional Quispe, E. (2020) la determina en una “Información General, Plan de seguridad ciudadana, Patrullaje Municipal, Patrullaje Integrado y Participación Ciudadana. Para fines del estudio, se procedió a seleccionar variables relevantes de cada formato y que estén relacionados a la eficiencia en la gestión de servicio de seguridad ciudadana”

Jilke et al. (2020) en su artículo *The Political Psychology of Citizen Satisfaction: Does Functional Responsibility Matter?* nos dice que la prestación de servicios públicos es una responsabilidad clave de los políticos electos, la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos son representaciones incompletas de la

calidad y el desempeño del servicio, es responsabilidad de la población identificar el efecto de su voto en elecciones en cuanto a escoger líderes municipales electos sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

Collins et al. (2019) en su artículo *Managing for Citizen Satisfaction: Is Good Not Enough?* Nos explica que tanto la cantidad como la calidad de los bienes públicos y la prestación de servicios influyen en la satisfacción de los ciudadanos, de lo cual nos señala que los administradores públicos deberían redefinir el problema de desempeño de la satisfacción de los ciudadanos brindando más calidad como de cantidad, en donde nos dice que primero se tiene que, gestionar para que la satisfacción de los ciudadanos requiere priorizar las comodidades que deben mejorarse, segundo cambiar la forma en que se prestan los servicios y tercero producir servicios de calidad de manera más eficiente .

Y por participación ciudadana Schmidhuber et al. (2019) nos dice que el éxito de un enfoque de gobierno abierto depende del grado de participación ciudadana, los ciudadanos deben estar motivados para contribuir con sus conocimientos, compartir sus ideas y manifestar sus preferencias, esto nos orienta que la participación ciudadana es la relación del gobierno con la motivación de la población.

Para (Gómez et al., 2017) nos dice que “la satisfacción es una emoción compleja de una situación determinada y la percepción de lo posterior ocurrido” (p. 493) de acuerdo a los cuestionarios utilizados podemos medir el grado de satisfacción de la población y conocer el grado de seguridad ciudadana que se encuentra realmente.

Según Quintero, S. (2020) en el nivel de confianza de las políticas de seguridad nos muestra a Perú con el 9.3% de confianza colocándonos en el país con el menor grado de confianza hacia nuestro gobierno, de mismo modo nos muestra que de acuerdo a la percepción de la inseguridad en el entorno local a Venezuela con el 67% y Perú con el 60% los cuales demostrarían que la población se encuentra insatisfecha por la falta de seguridad no solo a nivel local sino de con un ámbito mundial.

Vega, M. (2018) en su tesis de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores Nueva Cajamarca – 2018, nos indica que el nivel de seguridad ciudadana es regular con un 63.3% y alto con un 36.7% y el nivel de satisfacción de los pobladores es muy satisfecho en un 26.6% e insatisfecho en un 40%, estos resultados nos orientan de acuerdo Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) 2014, quien afirma que “la seguridad es la base principal para el desarrollo de los pueblos, sociedades y naciones” demostrando que en nuestro país se debe tomar decisiones drásticas para el cambio de estas altas tasas demostradas en los distritos.

Quiroz, F. (2020) en su tesis Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana, Municipalidad de San Bartolo, 2019 en la dimensión prevención de la violencia y el delito se determinó que los ciudadanos el 84,9% opinan que las autoridades de su municipio si conocen por qué se originan la inseguridad y el 15,1% dice que no y el 60,3% cree que en su municipio no existen los recursos suficientes para combatir el delito y 39,7% si existen los recursos como tal, según Ordoñez y Arzate (2020) nos indican que se debe tomar decisiones como actuar tanto ciudadanos como gobernantes para corregir problemas sociales como la inseguridad.

Carpio, M (2020) en su tesis Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019 al evaluar la dimensión de gestión municipal y seguridad ciudadana nos indica los resultados el 43,66% de ciudadanos y ciudadanas perciben que los servicios municipales son malos, pero el 36,97% perciben estos servicios como adecuados para (Paricio et al., 2020) nos señala que para el ámbito local, la comunicación municipal se orienta a la creación de relaciones mediante las funciones de las relaciones publicas, es decir que la comunicación es primordial para llevar una gestión municipal dando prioridad a la seguridad ciudadana de cada distrito.

También dentro de los antecedentes internacionales tenemos a Tunjano, Y. (2015) en su tesis La Cultura Ciudadana Como Eje Transversal De La Convivencia y Seguridad Ciudadana, que nos indica que la seguridad ciudadana está comprometida con todos los planes que conlleven a preservar la tranquilidad

ciudadana y es donde se encuentran todas las instituciones nacionales e internacionales en el cumplimiento de este objetivo y menciona a Centro América como una de las regiones más peligrosas.

Además Arciniega, K. (2017) "Estrategia de prevención del delito en México: Análisis del Programa Nacional para la prevención social de la violencia y la delincuencia 2014-2018" Centro de Investigación y Docencia Económica, México, nos dice que las autoridades tienen conocimiento de las políticas de las cuales se pueden enfrentar el crimen además de las normativas que regulan, pero en la realidad no funciona así, dándoles poca importancia para ser aplicadas en el contexto nacional, también la falta de motivación en los jóvenes y la población donde se busque acciones para prevenir el delito en las calles y en el ámbito local.

Muggah y Aguirre. (2018) nos da un alcance en su artículo Citizen security in Latin que muchos países, estados y ciudades de América Latina se enfrentan a una crisis crónica de seguridad pública. A pesar de más de una década de modesto crecimiento económico, las tasas de delincuencia, victimización seguirán aumentando si no se hace nada. De la investigación realizada podemos visualizar que las encuestas públicas sugieren una baja confianza en las instituciones judiciales de América Latina. Según encuestas realizado entre 2015 y 2016, la fe reportada de los latinoamericanos en las instituciones judiciales disminuyó del 30% al 26% siendo una gran problemática a seguir e investigar ya que no solo las instituciones locales, organismo de seguridad cumplen un rol importante sino también las instituciones judiciales.

Williams, R. (2016) en su artículo Youth violence and citizen security in Central America's Northern Triangle, nos menciona igual que Magoga (2018) donde nos dicen que los países El Salvador, Guatemala y Honduras conforman una de las regiones del mundo con mayores índices de homicidios: llamados el Triángulo Norte y Williams, R. nos dice que la violencia en esta región ha tenido un impacto negativo en el desarrollo de estos países, reduciendo los esfuerzos de disminuir la pobreza, el avance del desarrollo económico, una gobernanza confiable, apoyo al capital social y humano, son un problema creciente y urgente

para la seguridad ciudadana en esta región. Los impulsores de la violencia en estos tres países son complejos y están entrelazados, siendo como actores de riesgo las pandillas organizadas, el robo, el crimen y el narcotráfico son ciertamente una seria amenaza en esta región, además nos menciona que las denuncias por delitos violentos en Honduras por robo de los autos, celulares en las calles, los robos en las casas, tiendas y los negocios nos muestra que en el año 2013, 5,946 ciudadanos fueron víctimas de estos delitos en una población de 25,000 personas y en el año 2014 10,141 ciudadanos de la misma población, siendo una preocupación ya que en un año se ha tenido el doble de estas denuncias por este tipo de delito, lo cual se debe de tomar en cuenta en los planes políticos de seguridad ciudadana en estos estados por cada gobierno que ejerce.

Moreira et al., (2015) En su artículo Citizen confidence in private security guards in Portugal, nos dice que buscando la seguridad ciudadana una alternativa son los guardias de seguridad quienes desempeñan muchas funciones orientadas al servicio y cumplen un papel proactivo importante como ojos y oídos de la prevención del delito, poniéndolos así en contacto con los ciudadanos, incluidos aquellos a quienes se les emplea para servir y proteger, siendo una forma de protección debido a que los organismos de seguridad ciudadana nacional no cumplen en todos los estados esta función, es de una gran ayuda determinar los factores que predicen la confianza y la satisfacción de los ciudadanos con los oficiales de seguridad y cómo estos hallazgos pueden ayudar a fomentar la confianza y construir relaciones de cooperación entre los dos grupos. En la descripción de seguridad en las calles en Portugal casi dos tercios de los encuestados opinaron que los guardias corren un alto riesgo de lesionarse en el curso de su trabajo (60 por ciento) y que el trabajo de seguridad es peligroso (63 por ciento). Sin embargo, solo el 32 por ciento consideró que su trabajo es complejo, con una distribución similar entre quienes no estaban de acuerdo o no estaban seguros, del mismo modo, esto nos da una mirada a que necesitamos dar una nueva imagen al sistema de seguridad ciudadana en los distritos con apoyo de los organismos de seguridad como son la Policía que deben estar capacitados y tener herramientas tecnológicas actualizadas para que puedan cumplir sus funciones en conjunto con los ciudadanos y las empresas privadas.

Salim et al., (2017) en su artículo *The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen*, nos da una visión del estado de Yemen donde el gobierno de transición que se encuentra actualmente no se responsabiliza por la prestación de servicios básicos a casi 25 millones de ciudadanos en Yemen, a pesar de que las necesidades básicas de seguridad de la mayoría son desesperadas y se encuentran peligrosamente al borde de un colapso.

La falta de confianza tiene graves consecuencias: los ciudadanos yemeníes no pagarán impuestos en el corto plazo. Su justificación tiene sentido. ¿Por qué darle dinero al gobierno de transición si es totalmente corrupto y no puede cuidar de su población?, donde (Salim et al.) realizaron el estudio de la satisfacción ciudadana con el desempeño con el gobierno, dentro de unos de los resultados de sus investigaciones mostraron una gran falta de confianza en la ciudad y el gobierno central de Yemen. Donde, el porcentaje de encuestados que no confiaba en el gobierno central era de aproximadamente (61,7%) y del gobierno de la ciudad (68,1%), esto se debe a que los ciudadanos tienen más interacción con el gobierno local que con el gobierno central. Los autores proponen que los administradores públicos y los formuladores de políticas en Yemen deben prestar plena atención a los desafíos que plantea la confianza pública en el gobierno, especialmente en este momento difícil que están travesando y que se tome como reflejo de la confianza pública en el gobierno para los países que se encuentran en situaciones como Yemen.

Pio y Carreras (2017) en su artículo *Armed forces, police and crime-fighting in Latin America*, nos muestra que los ciudadanos latinoamericanos confían más en las Fuerzas Armadas que en la Policía, el 78% de los encuestados de 19 países están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación de que el ejército debe ayudar a combatir el crimen. Esto fue así en toda la región, independientemente de los niveles de delincuencia, debido a los organismos de seguridad no cumplen sus funciones y se ve reflejado en que un tercio de los encuestados (32,6 por ciento) consideró la violencia criminal como el problema más grave, el porcentaje de personas que consideraban la delincuencia como el problema más grave era aún

mayor en los países más violentos (por ejemplo, 47,9 por ciento en El Salvador y 65,2 por ciento en Honduras).

Schuberth, M. (2016) en su artículo *Beyond gang truces and mano dura policies: towards substitutive security governance in Latin America* nos indica que uno de los actores de riesgo en América Latina son las pandillas teniendo como ejemplo a Brasil donde el pandillaje en las zonas pobres es de mayor aumento, nuestra autora Moritz en respuesta a la violencia urbana según su investigación nos indica que el estado debería de realizar estrategias frente a las pandillas teniendo en cuenta tres dimensiones como son seguridad, política y economía de manera complementaria y coordinada.

Vilalta et al., (2016) en su artículo *Delitos violentos en ciudades de América Latina*, nos afirma que más que en cualquier otra región del mundo, en América Latina y el Caribe (ALC) la violencia y el crimen es una gran problemática mayor, aunque esta región tiene tan solo un 8% de la población global, en ella ocurre más del 30% de los homicidios del mundo. La tasa de homicidios de ALC es cuatro veces más alta que el promedio internacional, la falta de seguridad se vive en lo local, en los barrios y en las ciudades de ALC, una gran preocupación es de las 50 urbes que exhiben las tasas de homicidios más altas, 47 de ellas estaban en ALC.

III. METODOLOGÍA

En el presente trabajo de investigación se tuvo como guía el método hipotético deductivo en donde se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, se somete a hipótesis se busca comprobarlas deduciendo conclusiones.

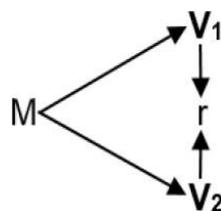
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación: En el presente trabajo de investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada. Según Lozada J. (2014) nos dice que la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo.

Diseño de la investigación: En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño **no experimental** la cual se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández et al., 2014). Es transversal descriptivo correlacional porque este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, se miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación.

Figura 1

Diseño de correlacional simple



Dónde:

M: Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho

V1: Seguridad ciudadana

V2: Satisfacción de los vecinos

r: Relación de variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización:

La operacionalización de variables consiste en determinar el método a través del cual las variables serán medidas o analizadas. Espinoza, E. (2019) nos recalca que la operacionalización de las variables es fundamental porque a través de ellas se precisan los aspectos y elementos que se quieren cuantificar, conocer y registrar con el fin de llegar a las conclusiones, donde tenemos:

Variable 1 Independiente (x): Seguridad Ciudadana.

Variable 2 Dependiente (y): Satisfacción de los vecinos.

3.3. Población, muestra y muestreo:

El análisis de la variable seguridad ciudadana y satisfacción de los vecinos se hizo de manera cuantitativa, Sánchez y Anselmo. (2019) nos dicen que, la investigación bajo el enfoque cuantitativo se denomina así porque trata a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, con fenómenos que se pueden medir donde la población para el análisis cuantitativo está conformada por todos los residentes de la Asociación San Valentín del Distrito de Huachipa – Lurigancho 2020, según empadronamiento del censo INEI 2019, la Asociación de propietarios está constituido por 200 pobladores.

En el presente trabajo de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. Otzen et al., (2017) nos dice que el muestreo no probabilístico por conveniencia permite seleccionar aquellos casos accesibles, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

Se realizó una encuesta a 40 vecinos de nuestra Asociación San Valentín del Distrito de Huachipa, quienes fueron seleccionados de la población general, para ser usados en el estudio mediante análisis estadísticos.

Se utilizó este tipo de muestreo debido a la situación de pandemia por el

Virus Coronavirus Covid 19 que estamos atravesando de acuerdo D.S.Nº 044-2020-PCM el mismo que fue ampliado temporalmente mediante los D.S. Nº 051-2020-PCM, Nº 064-2020-PCM, Nº 075-2020-PCM, Nº 083-2020-PCM, Nº 091-2020-PCM y Nº 184-2020-PCM hasta el 31 de diciembre del 2020 y de emergencia sanitaria a nivel nacional declarada con el D.S. Nº 008-2020-S.A. y Nº 031-2020-S.A. hasta el 06 de marzo del 2021 lo que ha restringido de algunas libertades a la población, lo cual considera la forma de realizar el trabajo en los respectivos centros laborales por la situación de riesgo del contagio del Covid 19 por lo que los centros laborales están obligados a implementar un Plan de Autocontrol de Acción y Vigilancia según D.S. Nº 011-200-S.A.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos:

Para realizar la recolección de datos en el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Hernández et al., (2014) nos dice que la encuesta es la mejor opción y la más adecuada para recoger datos en un solo momento de grandes muestras (p.216). También como instrumentos de recogida de datos en la presente investigación se utilizó como herramienta el cuestionario en forma libre y personal (anónimo) solo se orientó la forma de seleccionar las alternativas de sus respuestas.

Denominación: Seguridad ciudadana.

Autor (a): Elaboración propia.

Nombre de la técnica: Encuesta.

Tipo de instrumento: Cuestionario de la encuesta.

Objetivo: Determinar el nivel de la seguridad ciudadana en el Asociación San Valentín de Huachipa del distrito de Lurigancho, 2020.

Administración: individual

Estructura: 10 ítems

Tiempo de administración: 5 - 10 minutos

Escala de valoración esperada: 1= Totalmente desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni desacuerdo y acuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

Denominación: Satisfacción de los vecinos.

Autor (a): Elaboración propia.

Nombre de la técnica: Encuesta.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Evaluar la percepción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa del distrito de Lurigancho.

Administración: Individual

Estructura: 13 ítems

Tiempo de administración: 5 - 10 minutos

Escala de valoración esperada: 1= Totalmente desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni desacuerdo y acuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

Asimismo para la validez del instrumento se buscó evaluar el contenido, para lo cual se sometió a la revisión de expertos, quienes cuentan con el grado académico de magister y/o doctorado, por lo tanto, se verificó mediante el formato de validez de contenido por juicios de expertos la congruencia, relevancia y claridad del instrumento. Galicia et al., (2017) define a la validez de contenido por juicio de expertos como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.

Tabla 1

Validadores del instrumento

Validadores	Resultados
* Dra. Noemí Mendoza Retamozo	Aplicable
* Dr. Juan Godoy Caso	Aplicable
* Dra. Liz America Chacchi Gabriel	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

La confiabilidad: la fiabilidad de los datos según las características de las variables se verificaron si el instrumento es apto para poder aplicar a la población de estudio, por lo que se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la consistencia de cada ítem. Domínguez y Merino (2015) nos dice que contar con instrumentos de medición es importante para la toma de decisiones, pero más importante es que estos instrumentos cuenten con evidencias satisfactorias de validez y confiabilidad de sus puntajes, siendo el coeficiente de alfa de Cronbach uno de los métodos de mayor consistencia y validez de confiabilidad.

Figura 2

Interpretación de valores de Alfa De Cronbach

Valores	Niveles
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,90 a 1,00	Alta confiabilidad

Tabla 2

Prueba de Alfa de Cronbach de las variables seguridad ciudadana y satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho.

Variabes	Alfa de Cronbach	N° elementos
Seguridad ciudadana	.833	10
Satisfacción de los vecinos	.903	13

Interpretación:

Los resultados muestran que al aplicar la prueba de alfa de crombach en la variable de seguridad ciudadana, dio como resultado un coeficiente de 0.833 lo que indicaría que el grado de confiabilidad es fuerte y en la variable satisfacción de los vecinos, el coeficiente es de 0.903 lo que indicaría que el grado de confiabilidad es alta.

3.5. Procedimiento:

Se realizó la validación del instrumento mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach por lo que las variables están establecidas en escala de Likert de esta manera se pudo permitir si es confiable el instrumento, que fue primordial para aplicar a la población de estudio, de mismo modo, se obtuvo la validación del instrumento mediante la opinión de juicios de expertos quienes tienen el grado de magister y/o doctorado. Para la recolección de información se utilizó los cuestionarios validados, por lo que la información se recogió de manera presencial cumpliendo los Protocolos de Seguridad establecidos por el Ministerio de Salud (Minsa) debido al estado de emergencia por el Covid-19 que estamos atravesando.

Tabla 3

Escala de instrumento y variable

N°	Escala de Likert cada variable	Escala de instrumento
1.	Totalmente desacuerdo	
2.	En desacuerdo	Mala
3.	Ni desacuerdo y acuerdo	Regular
4.	De acuerdo	
5.	Totalmente de acuerdo	Buena

Nota: Esta tabla muestra la escala de instrumento de cada variable según el número de escala.

3.6. Métodos de análisis de datos:

En el análisis de cada una de las variables del presente trabajo de investigación se utilizó el programa SPSS, Landau, S. (2019) nos dice que es un paquete estadístico de software fácil de usar para la manipulación y el análisis estadístico de datos, en el cual se describió en porcentajes que son representados en tablas

y figuras. Haciendo uso de la estadística descriptiva, para crear la escala de medición y probar las hipótesis, se considera una prueba no paramétrica, siendo la más adecuada el coeficiente de correlación Rho Spearman, para Akoglu, H. (2018) la correlación se define como una relación que existe entre variables matemáticas o estadísticas que tienden a variar o asociarse juntas de manera que no se espera por casualidad. Cabe indicar que los valores originales del 1 al 5 se establecieron según la escala de Likert de forma que se correspondan con las variables.

Figura 3

Escala de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman

Coeficiente	Interpretación
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1,00	Correlación muy alta

3.7. Aspectos éticos:

El presente trabajo de investigación ha sido elaborado respetando los derechos de propiedad intelectual del autor. Además se mantuvo el anonimato de los encuestados en todo momento, se respetó la evaluación y seguridad de los elementos en relación a las respuestas obtenidas por los vecinos. De igual manera, se respetó la decisión de algunos vecinos como la de no participación como informante. Reyes. (2018) nos dice una norma ética elemental es respetar el anonimato de las personas, lamentablemente, no se ha descubierto una fórmula que proporcione un escudo impenetrable para las faltas a la ética de las publicaciones científicas y de los trabajos de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos: Pérez, J. (2016) nos dice que el objetivo de los resultados descriptivos es brindar un resumen claro e interpretable en términos prácticos de los aspectos básicos de una serie de datos (mayormente de una muestra, o también se describen datos de poblaciones completas)

4.1.1. Seguridad ciudadana

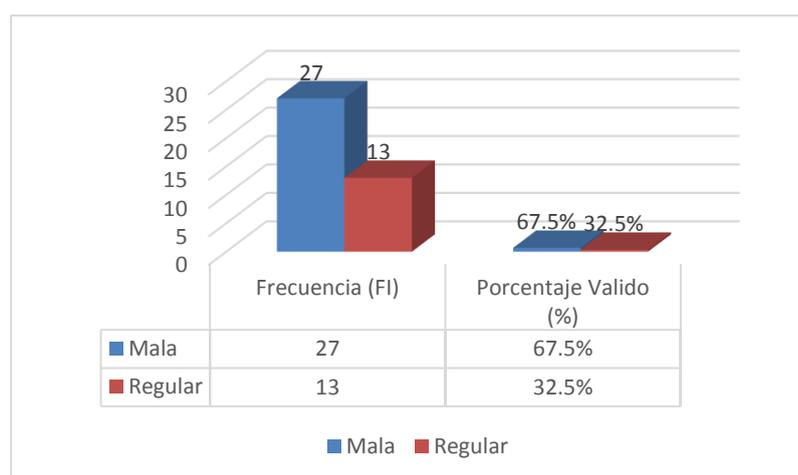
Tabla 4

Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la variable seguridad ciudadana en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Mala	27	67,5	67,5	67,5
	Regular	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 4

Niveles de la seguridad ciudadana en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020



Interpretación: Los resultados de la tabla y la figura anterior nos muestran que el 32.5% de los vecinos consideran que la seguridad ciudadana en la Asociación San Valentín de Huachipa es regular y además se evidencia que el 67.5%, que

representa a 27 vecinos sostuvo que es mala la seguridad ciudadana Por lo que nos demuestra que es un gran problema en la Asociación San Valentín la falta de seguridad ciudadana debido a que se obtuvo un gran porcentaje de vecinos que no encuentran seguridad en la Asociación.

4.1.2. Satisfacción de los vecinos

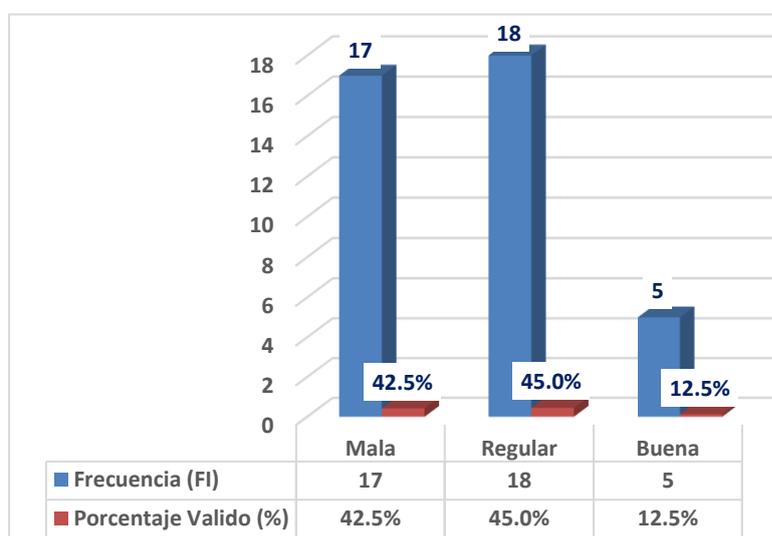
Tabla 5

Distribución de niveles, frecuencias y porcentajes de la satisfacción de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Mala	17	42,5	42,5	42,5
	Regular	18	45,0	45,0	87,5
	Buena	5	12,5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 5

Niveles de la satisfacción de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020



Interpretación:

Los resultados con respecto a la satisfacción de los vecinos nos demuestra que de los 40 encuestados, 5 que corresponden al 12.5% indican que se encuentran satisfechos con la seguridad ciudadana pero siendo el 45% y

42.5% los porcentajes altos de los vecinos encuestados consideran que se encuentran insatisfechos siendo de regular y mala la satisfacción de ellos frente a la seguridad ciudadana en la Asociación.

4.1.3. Actores de riesgo y contextos urbanos

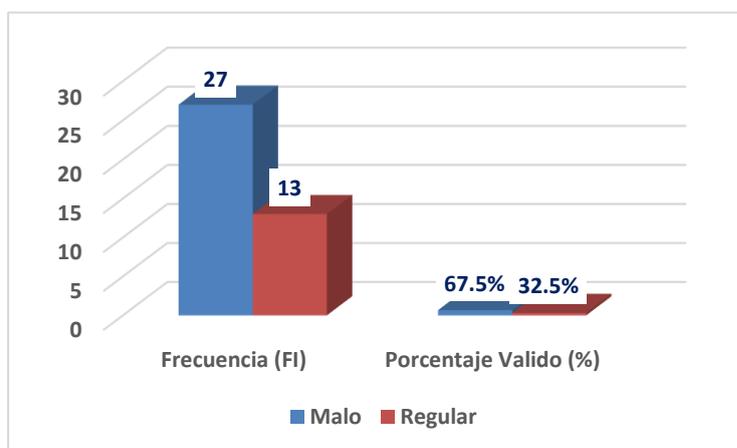
Tabla 6

Distribución de frecuencias de actores de riesgo y contextos urbanos de la seguridad ciudadana de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Mala	27	67,5	67,5	67,5
	Regular	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 6

Niveles de los actores de riesgo y contextos urbanos de la seguridad ciudadana de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, año 2020



Interpretación:

En los resultados de la tabla y figura anterior nos demuestra que el 67.5% de los vecinos sostienen que la seguridad ciudadana frente a los actores de riesgo como son robo al paso, pandillaje u otros y contextos urbanos como son los paraderos nos indican que es mala y se evidencia que el 32.5% de los vecinos encuestados sostienen que es regular la seguridad ciudadana frente

a estas barreras mencionadas. La protección a los vecinos, a su integridad es considerada en el nivel de regular con tendencia a mala, situación que se debe tener en cuenta porque siendo los focos de delincuencia estas zonas en los distritos, deben de tomar acciones de control los organismos de seguridad ciudadana del sector local.

Eficiencias institucionales

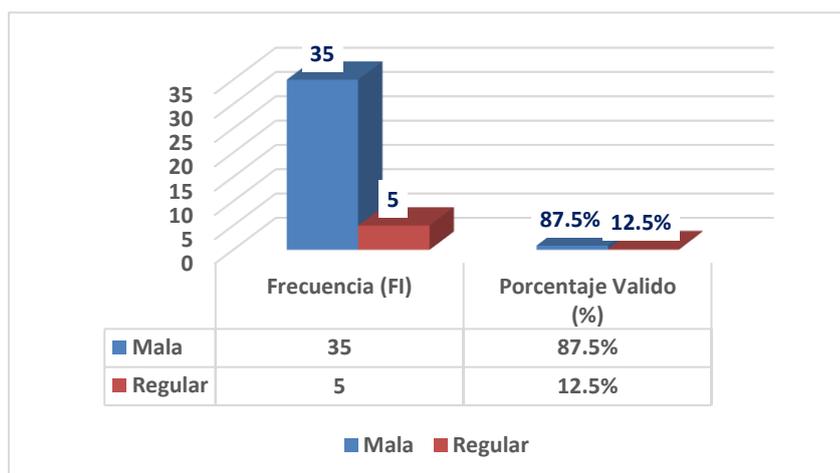
Tabla 7

Distribución de frecuencias de eficiencias institucionales de la seguridad ciudadana de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Luriganchu, año 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Mala	35	87,5	87,5	87,5
	Regular	5	12,5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Figura 7

Niveles de las eficiencias institucionales de la seguridad ciudadana de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Luriganchu, año 2020



Interpretación:

En la tabla y figura de los resultados obtenidos frente a las eficiencias institucionales 5 vecinos que representan el 12.5% indicaron que las institucionales locales frente a la seguridad ciudadana es regular y lo que preocupa más es el resultado del 87.5% sostuvo que la eficiencia de las institucionales locales como los organismos de seguridad locales en cuanto a seguridad ciudadana es mala, esto nos da una evidencia e la falta de confianza de la Asociación hacia las instituciones ya que no transmiten seguridad y bienestar a la población.

4.2. Resultados inferenciales: Para comprobar las hipótesis planteadas del presente trabajo de investigación se analizó mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman donde se establece las correlaciones establecidas en la investigación que son materia de investigación.

4.2.1. Seguridad Ciudadana y satisfacción de los vecinos

Hipótesis general

H₀: La seguridad ciudadana no tiene relación positiva y significativa con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020.

H₁: La seguridad ciudadana tiene relación positiva y significativa con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020.

Tabla 8

Prueba de correlación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020.

Nivel de confianza establecido: 95%

				Seguridad ciudadana	Satisfacción vecinos
Rho de Spearman	Seguridad Ciudadana	Coeficiente correlación.	de	1,0000	,687**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		40	40
	Seguridad Ciudadana	Coeficiente correlación.	de	,687**	1,0000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		40	40

Interpretación:

Los resultados de la tabla nos quiere decir que la seguridad ciudadana esta correlacionada con la satisfacción de los vecinos en un coeficiente de correlación de 0.687 lo cual nos quiere decir que la relación entre las variables de estudio es positiva y con nivel de correlación moderada y la significancia 0.000 es < de 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por lo que nos indica que al mejorar la seguridad ciudadana se tiene mejora en la satisfacción de los vecinos.

Tabla 9

Prueba de correlación entre satisfacción de los vecinos y dimensiones de seguridad ciudadana.

			Satisfacción Vecinos	Actores de Riesgo	Contextos Urbanos	Eficiencias Institucionales
Rho de Spearman	Satisfacción vecinos	Coeficiente de correlación	1.000	.687**	.687**	.629**
		Sig. (bilateral)	.	.000	.000	.000
		N	40	40	40	40
	Actores de riesgo	Coeficiente de correlación	.687**	1.000	1.000**	.545**
		Sig. (bilateral)	.000	.	.	.000
		N	40	40	40	40
	Contextos urbanos	Coeficiente de correlación	.687**	1.000**	1.000	.545**
		Sig. (bilateral)	.000	.	.	.000
		N	40	40	40	40
	Eficiencias institucionales	Coeficiente de correlación	.629**	.545**	.545**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.
		N	40	40	40	40

De la tabla anterior, se evidencia una relación existente entre satisfacción de los vecinos con actores de riesgo y contextos urbanos en un 0.687 esto indica que la relación entre las variables de estudio es positiva, además el Sig. (bilateral) es 0.000 lo que indica que la Sig. es menor de 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, estableciendo que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de

los vecinos y los actores de riesgo y contextos urbanos, de la misma forma se evidencia una relación existente entre satisfacción de los vecinos y las eficiencias institucionales siendo en un 0.629 el coeficiente de correlación esto indica que la relación entre las variables de estudio es positiva y además Sig. (bilateral) es 0.000 lo que indica que la Sig. es menor de 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula estableciendo que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los vecinos y la eficiencia de las instituciones locales en el distrito de Lurigancho donde se encuentra la Asociación San Valentín de Huachipa en el año 2020.

V. DISCUSIÓN

Los alcances de los resultados de la presente tesis de investigación de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho muestran que el 67.5% es mala y el 32.5% consideran regular, estos resultados nos estarían indicando que para los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa se encuentran preocupados, porque la inseguridad que manifiestan los vecinos a los hechos delictivos afectan a la Asociación registrados por la falta de apoyo de la Policía Nacional del Perú y otros organismos nacionales competentes en la lucha contra la delincuencia local.

Quintero, S. (2020) en el nivel de confianza de las políticas de seguridad nos muestra a Perú con el 9.3% de confianza colocándonos en el país con el menor grado de confianza hacia nuestro gobierno, de mismo modo nos muestra que de acuerdo a la percepción de inseguridad en el entorno local a Venezuela con el 67% y Perú con el 60% estos porcentajes tienen semejanza con nuestros resultados de investigación donde tenemos que el 87.5% sostiene que la eficiencia de las instituciones locales para brindar seguridad ciudadana es mala.

Vega, M. (2018) en su tesis de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores Nueva Cajamarca – 2018, nos indica que el nivel de seguridad ciudadana es regular con un 63.3% y alto con un 36.7% y el nivel de satisfacción de los pobladores es muy satisfecho en un 26.6% e insatisfecho en un 40%, estos resultados también se aproximan a los resultados obtenidos en nuestra tesis, si bien no cambia mucho los resultados de los porcentajes nos confirma la grave situación del tema en nuestro país del cual es el común diario escucharlo e informarnos por los medios de comunicación la falta de seguridad ciudadana y el apoyo de los organismos públicos a las localidades y entornos de los distritos tanto de la capital como de los departamentos.

Quiroz, F. (2020) en su tesis Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana, Municipalidad de San Bartolo, 2019 en la dimensión prevención de la violencia y el delito se determinó que los ciudadanos el 84,9% consideran que las autoridades de su municipio si conocen por qué se originan la inseguridad y el 15,1% dice que no y el 60,3% cree que en su municipio no existen los recursos suficientes para combatir el delito y 39,7% si existen los recursos como tal, en nuestra investigación

según los resultados podemos afirmar de acuerdo a los contextos urbanos donde se origina la violencia y robo nuestra población también demostró un alto porcentaje 67.5% siendo estos focos de concentración y falta de apoyo de los organismos locales y de seguridad.

Carpio, M (2020) en su tesis Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019 al evaluar la dimensión de gestión municipal y seguridad ciudadana nos indica los resultados el 43,66% de ciudadanos y ciudadanas perciben que los servicios municipales son malos, pero el 36,97% perciben estos servicios como adecuados, del mismo modo nuestro trabajo de investigación los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho se demostró que el 12.5% indicaron que las institucionales locales frente a la seguridad ciudadana es regular y lo que preocupa más es el resultado del 87.5% que indicaron que es mala, haciendo un análisis determinamos que la seguridad ciudadana es uno de los principales temas que los organismos nacionales en cada uno de sus niveles tanto locales, gubernamentales y nacionales debe de tomar una gran decisión drástica en la toma de decisiones para la seguridad de la población.

Tunjano, Y. (2014) en su tesis La Cultura Ciudadana Como Eje Transversal De La Convivencia y Seguridad Ciudadana, nos indica que la seguridad ciudadana está comprometida con todos los planes que conlleven a preservar la tranquilidad ciudadana y es donde se encuentran todas las instituciones nacionales e internacionales en el cumplimiento de este objetivo y menciona a Centro América como una de las regiones más peligrosas, es semejante con los resultados obtenidos frente a las eficiencias institucionales donde tenemos que el 12.5% indicaron que las institucionales locales frente a la seguridad ciudadana es regular y el resultado del 87.5% sostuvo que la eficiencia de las institucionales como los organismos de seguridad locales en cuanto a seguridad ciudadana es mala, esto nos da una evidencia que siendo el reflejo a nivel internacional la falta de seguridad ciudadana tiene incidencia también en nuestro país y son reflejados en los distritos y siendo las instituciones nacionales las encargas de la tranquilidad de la población.

Arciniega, K. (2018) Nos señala que las autoridades tienen conocimiento de las políticas de las cuales se pueden enfrentar el crimen además de las normativas que regulan, pero en la realidad no funciona así, dándoles poca importancia para ser aplicadas en el contexto nacional, también la falta de motivación en los jóvenes y la población donde se busque acciones para prevenir el delito en las calles y en el ámbito local, lo mencionado por el autor tiene relación con los resultados de nuestra investigación donde se demuestra que el 67.5% de los vecinos sostienen que la seguridad ciudadana frente a los actores de riesgo como son robo al paso, pandillaje u otros y contextos urbanos como son los paraderos nos indican que es mala y se evidencia que el 32.5% de los vecinos encuestados sostienen que es regular, siendo estos resultados que nos demuestra que prevenir el delito en las calles y apoyar con acciones a los jóvenes y la población son tasas altas que se tiene que revisar y tomar conciencia del apoyo de las instituciones para brindar la seguridad ciudadana en cada distrito.

Muggah y Aguirre. (2018) nos da un alcance en su artículo Citizen security in Latin que muchos países, estados y ciudades de América Latina se enfrentan a una crisis crónica de seguridad pública. Según encuestas realizado entre 2015 y 2016, la fe reportada de los latinoamericanos en las instituciones judiciales disminuyó del 30% al 26% siendo una gran problemática a seguir e investigar ya que no solo las instituciones locales, organismo de seguridad cumplen un rol importante sino también las instituciones judiciales, es semejante con los resultados obtenidos frente a las eficiencias institucionales donde tenemos que el 12.5% indicaron que las institucionales locales frente a la seguridad ciudadana es regular y el resultado del 87.5% sostuvo que la eficiencia de las institucionales como los organismos de seguridad locales en cuanto a seguridad ciudadana es mala, porcentaje que se debe de tener en cuenta ya que siendo un pilar del estado la seguridad ciudadana la población no demuestra esa misma opinión que las autoridades a nivel nacional.

Williams, R. (2016) nos menciona que los países El Salvador, Guatemala y Honduras conforman una de las regiones del mundo con mayores índices de homicidios: llamados el Triángulo Norte y Williams, R. nos dice que la violencia en esta región ha tenido un impacto negativo en el desarrollo de estos países, los

impulsores de la violencia en estos tres países son complejos y están entrelazados, además nos menciona que las denuncias por delitos violentos en Honduras por robo de los autos, celulares en las calles, los robos en las casas, tiendas y los negocios nos muestra que en el año 2013, 5,946 ciudadanos fueron víctimas de estos delitos en una población de 25,000 personas y en el año 2014, 10,141 ciudadanos de la misma población, siendo una preocupación ya que en un año se ha tenido el doble de estas denuncias por este tipo de delito, tiene semejanza con nuestros resultados donde el 67.5% de los vecinos sostienen que la seguridad ciudadana frente a los actores de riesgo como son robo al paso, pandillaje u otros y contextos urbanos como son los paraderos nos indican que es mala y se evidencia que el 32.5% de los vecinos encuestados sostienen que es regular, siendo estos resultados que nos demuestra que prevenir el delito en las calles como el robo son tasas altas que se tiene que revisar y tomar conciencia del apoyo de las instituciones para brindar la seguridad ciudadana en cada población.

Moreira et al., (2015) En su artículo Citizen confidence in private security guards in Portugal, nos dice una alternativa son los guardias de seguridad quienes desempeñan funciones orientadas al servicio privado como público previniendo el delito, poniéndolos así en contacto con los ciudadanos, incluidos aquellos a quienes se les emplea para servir y proteger, siendo una forma de protección debido a que los organismos de seguridad ciudadana nacional no cumplen en todos los estados esta función, en la descripción de seguridad en las calles en Portugal casi dos tercios de los encuestados opinaron que los guardias corren un alto riesgo de lesionarse en el curso de su trabajo (60 por ciento) y que el trabajo de seguridad es peligroso (63 por ciento). Sin embargo, solo el 32 por ciento consideró que su trabajo es complejo, con una distribución similar entre quienes no estaban de acuerdo o no estaban seguros, realizando una comparación con nuestros resultados de acuerdo a los contextos urbanos donde se origina la violencia y robo nuestra población también demostró un alto porcentaje 67.5% siendo estos focos de concentración y falta de apoyo de los organismos locales y de seguridad como son la Policía que deben estar capacitados y tener herramientas tecnológicas actualizadas para que puedan cumplir sus funciones en conjunto con los ciudadanos y las empresas privadas.

Salim et al., (2017) en su artículo *The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen*, donde realiza el estudio de la satisfacción ciudadana con el desempeño con el gobierno, dentro de unos de los resultados de sus investigaciones mostraron una gran falta de confianza en la ciudad y el gobierno central de Yemen. Donde, el porcentaje de encuestados que no confiaba en el gobierno central era de aproximadamente (61,7%) y del gobierno de la ciudad (68,1%), esto se debe a que los ciudadanos tienen más interacción con el gobierno local que con el gobierno central. Pero vista de ambos porcentajes se demuestra que la población de Yemen tiene altos porcentajes de falta de confianza en el gobierno en las instituciones públicas tanto locales como centrales, tienen semejanza con los resultados obtenidos frente a las eficiencias institucionales de nuestra trabajo de investigación donde el 12.5% indicaron que las institucionales locales frente a la seguridad ciudadana es regular y lo que preocupa más es el resultado del 87.5% sostuvo que la eficiencia de las institucionales locales como los organismos de seguridad locales en cuanto a seguridad ciudadana es mala, esto nos da una evidencia de la falta de confianza de la población hacia las instituciones y organismos públicos ya que no transmiten seguridad y bienestar a la población.

Pio y Carreras (2017) en su artículo *Armed forces, police and crime-fighting in Latin America*, nos muestra que los ciudadanos latinoamericanos confían más en las Fuerzas Armadas que en la Policía, el 78% de los encuestados de 19 países están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación de que el ejército debe ayudar a combatir el crimen tiene semejanza con los resultados obtenidos frente a las eficiencias institucionales de nuestra trabajo de investigación donde el 12.5% indicaron que las institucionales locales frente a la seguridad ciudadana es regular y el 87.5% sostuvo que la eficiencia de las institucionales locales como los organismos de seguridad locales en cuanto a seguridad ciudadana es mala, se debe de tomar en cuenta a los autores que podría ser una alternativa de solución la intervención militar para combatir el crimen tanto local como nacional.

Schuberth, M. (2016) en su artículo *Beyond gang truces and mano dura policies: towards substitutive security governance in Latin America* nos indica que uno de los actores de riesgo en América Latina son las pandillas teniendo como ejemplo a Brasil donde el pandillaje en las zonas pobres es de mayor aumento, tiene semejanza con los resultados del presente trabajo de investigación c donde el 67.5% de los vecinos sostienen que la seguridad ciudadana frente a los actores de riesgo como son robo al paso, pandillaje u otros nos indican que es mala y se evidencia que el 32.5% de los vecinos encuestados sostienen que es regular, se recuperada lo investigado por la autora donde el estado debería de realizar estrategias frente a las pandillas teniendo en cuenta tres dimensiones como son seguridad, política y economía de manera complementaria y coordinada.

Vilalta et al., (2016) en su artículo *Delitos violentos en ciudades de América Latina*, nos afirma que más que en cualquier otra región del mundo, en América Latina y el Caribe (ALC) la violencia y el crimen es una gran problemática mayor, aunque esta región tiene tan solo un 8% de la población global, en ella ocurre más del 30% de los homicidios del mundo. La tasa de homicidios de ALC es cuatro veces más alta que el promedio internacional, la falta de seguridad se vive en lo local, en los barrios y en las ciudades de ALC, una gran preocupación es de las 50 urbes que exhiben las tasas de homicidios más altas, 47 de ellas estaban en ALC, estos resultados tiene semejanza con nuestro trabajo de investigación donde el 67.5% de la Asociación San Valentin de Huachipa – Lurigancho indicaron que la seguridad ciudadana es mala y el 32.5% regular, porque la inseguridad que manifiestan los vecinos a los hechos delictivos afectan a la Asociación registrados por la falta de apoyo de la Policía Nacional del Perú y otros organismos nacionales competentes en la lucha contra la delincuencia local.

VI. CONCLUSIONES

1. A través del estudio del presente trabajo de investigación se logró determinar que la seguridad ciudadana se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020, pues la prueba Rho de Spearman donde el coeficiente de correlación es de 0.687 lo cual nos quiere decir que la relación entre las variables de estudio es positiva y con nivel de correlación moderada y la significancia 0.000 es $<$ de 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por lo que nos indica que al mejorar la seguridad ciudadana se logra la satisfacción de los vecinos.

Además se logró evidenciar que el 67.5% de los encuestados sostienen que la seguridad ciudadana en la Asociación es mala siendo un gran problema para la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho.

Respecto a la satisfacción de los vecinos frente a la seguridad ciudadana el 45% y 42.5% de los vecinos encuestados perciben que es regular y mala la seguridad ciudadana en la Asociación, los vecinos se encuentran insatisfechos y no descubren seguridad por parte de los organismos locales.

2. Respecto a la satisfacción de los vecinos frente a los actores de riesgo y contextos urbanos como son pandillaje, robo en las calles se constató que el 67.5% de los encuestados opinan que si se encuentran en los lugares donde se ejecutan los delitos debido a que es mala la seguridad ciudadana frente a estos indicadores. Incluso se logró comprobar la hipótesis a través del análisis estadístico por medio de la prueba Rho de Spearman obteniendo un donde el coeficiente de correlación en un 0.687 confirmando que las dimensiones actores de riesgo y contextos urbanos existe una relación directa y significativamente con la seguridad ciudadana.
3. Es importante resaltar que en el aspecto de atención a las eficiencias institucionales donde el porcentaje alto de 87.5% de los encuestados perciben que si bien la municipalidad tiene un departamento de seguridad ciudadana no cumplen con la presencia y aplicación de normas y personal de seguridad siendo este porcentaje alto de opinión de mala la eficiencia del municipio y los organismos de seguridad locales, respecto a la relación de variables, se logró comprobar la hipótesis a través de la prueba Rho de Spearman obteniendo un

coeficiente de correlación es de 0.629 confirmando que la eficiencia de las instituciones locales se relacionan directa y significativamente con la seguridad ciudadana en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las entidades que representan la seguridad ciudadana del distrito de Lurigancho, dirigirse a una óptima persecución y control del delito frente al pandillaje y visualizando los contextos urbanos como las calles, deben sostenerse en la colaboración de las asociaciones distritales para efectuar estrategias que tiendan a disminuir la delincuencia para las diferentes áreas del distrito, que pueda desarrollarse con acciones educativas como lecciones y charlas, que incluso permitan aumentar la colaboración de la comunidad para apuntar a la seguridad ciudadana.
2. La municipalidad en búsqueda de la eficiencia de la seguridad ciudadana debe apoyarse en el fortalecimiento de las instituciones de control y vigilancia de la seguridad a nivel nacional, conformar alianzas con la Policía Nacional, Serenazgo e instituciones del área para unir esfuerzos para disminuir las acciones delictivas en el distrito de Lurigancho y las localidades que le pertenecen a su jurisdicción.
3. Se recomienda desde la municipalidad programar charlas a las localidades mediante los entes o representantes de la seguridad ciudadana del distrito de Lurigancho con la finalidad de plantear estrategias de prevención y control del delito que contribuyan a disminuir los índices de delincuencia para las áreas del distrito de Lurigancho.
4. Se recomienda a los directores de las instituciones educativas de nivel superior como institutos y universidades a fomentar investigaciones para determinar la relación de la satisfacción de la población frente a la seguridad ciudadana previniendo el crimen y las amenazas comunes y compararlas con los resultados obtenidos para la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020.
5. Se recomienda conformar alianzas entre los organismos encargados de la seguridad ciudadana a nivel distrital con las entidades públicas y privadas, con el propósito de sumar fuerzas y crear estrategias para erradicar la inseguridad ciudadana tomando en consideración la parte social de la comunidad.

REFERENCIAS

- Arciniega Rosas, K. G. La estrategia de prevención del delito en México: análisis del Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia 2014-2018. [Tesis de licenciatura. Centro de Investigación y Docencia Económicas] <http://hdl.handle.net/11651/1636>
- Vilalta, Carlos. Castillo, José y Torres Juan (2016) Delitos violentos en ciudades de América Latina. *Banco Interamericano de Desarrollo*. N° IDB-DP-474. <https://publications.iadb.org/en/violent-crime-latin-american-cities>
- Carpio León, M. J. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>
- Constitución Política del Perú 1993. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Domínguez-Lara, S. A., & Merino-Soto, C. (2015). ¿Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach?. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez Y Juventud*, 13(2). Recuperado a partir de <http://revistaumanizales.cinde.org.co/rllcsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/2030>
- El Peruano. D.S.044-2020-PCM. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. 15/03/2020.
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.
- José Lozada. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación*

científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, ISSN-
e 1390-9592, Vol. 3, N°. 1, 2014, págs. 47-50.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Galicia Alarcón, Liliana Aidé, Balderrama Trápaga, Jorge Arturo, & Edel Navarro, Rubén. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2), 42-53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: McGraw.

INEI – Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Estadísticas de Seguridad Ciudadana, Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2019-2020. Informe técnico N°05. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletines_seguridad_ciu dadana_2.pdf

López, N. (2014). Inseguridad y percepción de inseguridad en Lima, Perú. Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú. (Cuadernos de Investigación, N°10)". Lima. <https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2018/05/Cuadernos-de-investigaci%c3%b3n-10.pdf>

Magoga, A (2018). Policy Briefs UNESCO: Cómo los datos y las TIC pueden ser eficaces aliados para prevenir la violencia juvenil en los países del norte de Centroamérica <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Montevideo/pdf/PolicyPapers-NorteCentroAmerica-TICViolenciaJovenes-web-.pdf>

Murazzo Carrillo, F. (2020). Reflexiones sobre la seguridad ciudadana en el Perú. Instituto de Investigación y Capacitación Municipal (INICAM). <https://inicam.org.pe/wp-content/uploads/2020/08/Reflexiones-de-seguridad-ciudadana.pdf>

Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of*

- Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez, J. (2016). Estadística descriptiva e inferencial. Universidad Autónoma de Barcelona. https://cdn-cms.f-static.com/uploads/2236286/normal_5cef018589ced.pdf.
- Quintero, S. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. *Revista Científica General José María Córdova*, 18 (29), 5-24. Epub August 28, 2020. <https://dx.doi.org/10.21830/19006586.561>
- Quiroz Albino, F. (2020). *Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana, Municipalidad de San Bartolo, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41635>
- Quispe, E. (2020). Seguridad Ciudadana: Una Mirada al Servicio Efectuado por Las Municipalidades.
- Reyes B., Humberto. (2018). Problemas éticos en las publicaciones científicas. *Revista médica de Chile*, 146(3), 373-378. <https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872018000300373>
- Rodgers, D. (2013) Nuevas perspectivas sobre la seguridad ciudadana en Latinoamérica. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 15 (1). pp. 11-16. ISSN 0124-0579. <http://eprints.gla.ac.uk/84771/>
- Salas Torres, Giovanni Antonio. (2015). Aspectos principales del espacio urbano y la seguridad ciudadana desde la perspectiva de Bogotá. *Revista Criminalidad*, 57(2), 301-317. Retrieved January 08, 2021, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082015000200009&lng=en&tlng=es.
- Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

- Tunjano Gutiérrez, Y. (2014) *La Cultura Ciudadana Como Eje Transversal De La Convivencia y Seguridad Ciudadana*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2262/1/TESIS%20YOLIMA%20TUNJANO%20GUTI%C3%89RREZ.pdf>
- Vega Carrión, M. L. (2018). *Seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores Nueva Cajamarca – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29589>
- Welp, Yanina (2016). La participación ciudadana como compromiso democrático. *Revista Mexicana de Derecho Electoral*, (10):97-121. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-electoral>
- Zevallos, N y Mujica, J (2016). Seguridad ciudadana. Elecciones Perú 2016. [http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/seguridadciudadana .pdf](http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/seguridadciudadana.pdf)
- Zambrano Noles, Silvia. (2016). El acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva en relación con la seguridad ciudadana en Ecuador. *Tlamelaua*, 9(39), 58-78. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162016000100058&lng=es&tlng=es

Fuentes en inglés (Artículos o revistas):

- Akoglu, H. (2018). Guía del usuario de coeficientes de correlación. *Revista turca de medicina de emergencia*, 18 (3), 91-93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Anwer Anwer, M., Esichaikul, V., Rehman, M. and Anjum, M. (2016), "E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 10 No. 1, pp. 139-167. <https://doi.org/10.1108/TG-03-2015-0017>
- Bouranta, N., Siskos, Y. and Tsotsolas, N. (2015), "Measuring police officer and citizen satisfaction: comparative analysis", *Policing: An*

- International Journal*, Vol. 38 No. 4, pp. 705-721. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-01-2015-0008>
- Collins, B. K., Kim, H. J., & Tao, J. (2019). Managing for Citizen Satisfaction: Is Good Not Enough?. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(1), 21-38. <https://doi.org/10.20899/jpna.5.1.21-38>
- Cordero, S. (2020). Citizen security and community participation in Latin America. *Revista Científica General José María Córdova*. Volume 18, Issue 29, 1 January 2020, Pages 5-21. Colombia. <https://revistacientificaesmic.com/index.php/esmic/article/view/561>
- Emerson, R. G. (2020). Who Is the Citizen in Citizen Security? *Latin American Research Review*, 55(3), 529–543. <https://larlrasa.org/articles/10.25222/larr.454/>
- Ghani, Z. A. (2017). A comparative study of urban crime between Malaysia and Nigeria. *Journal of Urban Management*, 6(1), 19-29. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2017.03.001>
- Garau, C., & Pavan, V. M. (2018). Evaluating urban quality: Indicators and assessment tools for smart sustainable cities. *Sustainability*, 10(3), 575. <https://doi.org/10.3390/su10030575>
- Gómez, Guardiola. Lozano, José. Avilés, Isabel y Martínez, Rafael. (2017) Development and pilot study of a questionnaire to assess child and teenager satisfaction with their stay in hospital. *Gaceta Sanitaria*, 31 (6), págs. 492-498. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.09.009>
- Jilke, Sebastian y Baekgaard, Martin (2020) The Political Psychology of Citizen Satisfaction: Does Functional Responsibility Matter?, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volumen 30, Número 1, enero de 2020, páginas 130–143, <https://doi.org/10.1093/jopart/muz012>
- Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). Customer satisfaction and customer loyalty. *Centria University of Applied Sciences, Business Management*.
- Landau, S. (2019). *A handbook of statistical analyses using SPSS*. Chapman & Hall.

<http://103.5.132.213:8080/jspui/bitstream/123456789/1290/1/A%20Handbook%20of%20Statistical%20Analyses%20using%20SPSS.pdf>

- Madan, M. and Nalla, M.K. (2015), "Exploring citizen satisfaction with police in India: The role of procedural justice, police performance, professionalism, and integrity", *Policing: An International Journal*, Vol. 38 No. 1, pp. 86-101. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-06-2014-0063>
- Moreira, S., Cardoso, C. y Nalla, M.K (2015). Citizen confidence in private security guards in Portugal. *Revista European Journal of Criminology*, 12 (2), 208-225. <https://doi.org/10.1177/1477370815571946>
- Muggah, R.y Aguirre, K. (2018). Citizen security in Latin America: facts and figures. Igarape Institute. <https://atualizacao.igarape.org.br/wp-content/uploads/2018/04/Citizen-Security-in-Latin-America-Facts-and-Figures.pdf>.
- Ordoñez Joaquín y Arzate, Enrique Uribe (2020). Malleability of forbidden limits on citizen participation regarding public insecurity. The cases of México and Colombia. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, Volume 52, Issue 157, 2020, Pages 243-270.
- Pion-Berlin, David, & Carreras, Miguel (2017). Armed forces, police and crime-fighting in Latin America. *Journal of Politics in Latin America*, 9(3), 3-26. <https://doi.org/10.1177/1866802X1700900301>
- Salim, M., Peng, X., Almakary, S. y Karmoshi, S. (2017) The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen. *Open Journal of Business and Management*, 5, 348-365. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2017.52030>
- Schmidhuber, L., Piller, F., Bogers, M. y Hilgers, D. (2019). Citizen participation in public administration: investigating open government for social innovation. *R&D Management*, 49 (3), 343-355. <https://doi.org/10.1111/radm.12365>

- Schuberth, Moritz. (2016). Beyond gang truces and mano dura policies: towards substitutive security governance in Latin America. *Stability: International Journal of Security and Development*, 5(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.5334/sta.450>
- Sutton, H., & Ruprah, I. (2017). Restoring paradise in the Caribbean: combatting violence with numbers. *Inter-American Development Bank*. 1300 New York Avenue, NW Washington, DC 20577. <https://publications.iadb.org/en/restoring-paradise-caribbean-combatting-violence-numbers>
- Williams, R. J. (2016). Youth violence and citizen security in Central America's Northern Triangle. *Innovate: Innovation for Agricultural Training and Education*, 1-53. https://innovate.cired.vt.edu/wp-content/uploads/2015/09/RJWilliams_violenceFINAL.pdf .

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de la variable: Seguridad ciudadana

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Seguridad ciudadana	En el Perú, la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (Ley N° 27933) en su Artículo 2 nos dice que la seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrolla el Estado con la colaboración de la ciudadanía en asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.	La seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia y desarrollo pacífico. Para determinar el nivel de seguridad ciudadana en la Asociación San Valentín de Huachipa - Lurigancho, se obtendrá la respuesta de los ítems del cuestionario y cada indicador se medirá de 1 a 3 como bajo, medio y alto Según escala de Sperman.	Actores de riesgo	Robo al paso, pandillas, otros problemas sociales.	1= Totalmente desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni desacuerdo y acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Contextos urbanos	Paradero	
			Eficiencia institucional	Aplicaciones Municipales	

Operacionalización de la Variable: Satisfacción de los vecinos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Satisfacción de los vecinos	Khadka (2017) nos dice que la satisfacción significa sentirse contento después lo que la persona deseaba o quería, también nos da a conocer que cuando se gana la satisfacción de un cliente, entonces es seguro que la lealtad del cliente también vendrá con ella.	<p>La variable de operacionalización en la evaluación de las dimensiones gestión municipal, factores de riesgo y participación ciudadana.</p> <p>Para determinar el nivel de satisfacción de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa - Lurigancho, se obtendrá la respuesta de los ítems del cuestionario y cada indicador se medirá de 1 a 3 como bajo, medio y alto Según escala de Sperman.</p>	Gestión municipal	Autoridades Dirigente Policía Gobierno del Perú.	<p>1= Totalmente desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni desacuerdo y acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo</p>
			Factores de riesgo	Espacios públicos	
			Participación ciudadana	Planes municipales	

Anexo 2
Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO: SOBRE LA SEGURIDAD CIUDADANA (SERVICIO DE SERENAZGO)

La finalidad del presente cuestionario es conocer el nivel de percepción de los vecinos involucrados en las acciones cumplidas en el tema de seguridad ciudadana para conocer acciones y logros sobre tan delicado problema que nos ocupa.

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas, las cuales solicitamos las respuesta con total confianza y sinceridad, ya que este es anónimo. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Se les pide leer cada una de ellas con detenimiento y responder marcando con un aspa (X) la calificación en una escala del 1 al 5 donde 1 es la menor y 5 la mayor u optar por las alternativas indicadas según corresponda.

1= Totalmente desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni desacuerdo y acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión 1: Actores de Riesgo	1	2	3	4	5
01)	¿Cree usted que la inseguridad ciudadana ha disminuido en este año en su localidad?					
02)	¿Crees que el robo al paso es el delito más frecuente en el nuestra localidad?					
03)	¿Cuál fuese su actividad, se siente seguro (a) en su localidad?					
N°	DIMENSIÓN 2 Contexto Urbanos Adecuados					
04)	¿Cree usted que este problema de inseguridad ciudadana solo afecta a nuestra localidad?					
05)	¿Del último año verifico o presencio que la seguridad ciudadana cerró algunos locales que incumplían?					
06)	¿Por su comunidad ve presencia policial?					
07)	¿Cuándo ronda tu vecindario, crees que es suficiente la cantidad de serenos para la vigilancia?					
	DIMENSIÓN 3 Eficiencias Institucionales					
08)	¿Considera seguro llegar de noche a su comunidad teniendo en cuenta que cuenta con seguridad ciudadana?					
09)	¿Consideraría el servicio de seguridad ciudadana a serenazgo?					
10)	¿Cómo calificaría actualmente al país en seguridad?					

Muchas gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE LOS VECINOS

La finalidad del presente cuestionario es conocer el nivel de satisfacción de los vecinos involucrados en las acciones y logros sobre tan delicado problema que nos ocupa.

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas, las cuales solicitamos las responda con total confianza y sinceridad, ya que este es anónimo. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Se les pide leer cada una de ellas con detenimiento y responder marcando con un aspa (X) la calificación en una escala del 1 al 5 donde 1 es la menor y 5 la mayor u optar por las alternativas indicadas según corresponda.

1= Totalmente desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni desacuerdo y acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión 1: Gestión Municipal	1	2	3	4	5
01)	¿Cree usted que la gestión de la municipalidad, está siendo satisfactoria en disminuir la inseguridad ciudadana con los tres serenazgo que nos brindan?					
02)	¿Cree usted que la distribución policial es la adecuada en nuestro distrito?					
03)	¿Cree usted que se debe implementar más en la logística de cámaras de vigilancia?					
04)	¿Cree usted que una previa coordinación entre el serenazgo de la municipalidad y la policía nacional, daría resultado en mantener la seguridad ciudadana?					
05)	¿Consideras que tienen suficiente apoyo logístico para realizar su labor del serenazgo?					
06)	¿Qué opina de la labor de sus autoridades realizan en materia de seguridad ciudadana?					
N°	DIMENSIÓN 2 Factores de Riesgos					
07)	¿Crees que los policías y serenos municipales están capacitados para velar y mantener la seguridad ciudadana en nuestra localidad?					
08)	Ante la posibilidad de ser víctima de un delito ¿se apersonaría al local del serenazgo?					
09)	¿Cómo es el rol del serenazgo municipal en nuestra localidad, para mantener la seguridad ciudadana?					
10)	¿Qué importante es tener un serenazgo que dirige el tránsito?					
N°	DIMENSIÓN 3 Participación Ciudadana					
11)	¿Qué opina de la situación de la seguridad ciudadana en el país?					
12)	¿Qué opina de la labor que el gobierno realiza en materia de seguridad ciudadana?					
13)	¿Considera que vivir en su comunidad es realmente segura?					

Muchas gracias por su colaboración.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRE LA SEGURIDAD CIUDADANA
(SERVICIO DE SERENAZGO)**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Actores de Riesgos							
1	¿Cree usted que la inseguridad ciudadana ha disminuido en este año en su localidad?	X		X		X		
2	¿Crees que el robo al paso es el delito más frecuente en el nuestra localidad?	X		X		X		
3	¿Cual fuese su actividad ¿Se siente seguro (a) en su localidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Contexto Urbanos Adecuados							
4	¿Cree usted que este problema de inseguridad ciudadana solo afecta a nuestra localidad?	X		X		X		
5	¿Del último año verifico o presencio que la seguridad ciudadana cerró algunos locales que incumplían?	X		X		X		
6	¿Por su comunidad ve presencia policial?	X		X		X		
7	¿Cuánto ronda tu vecindario crees que es suficiente la cantidad de serenos para la vigilancia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Eficiencias Institucionales							
8	¿Considera seguro llegar de noche a su comunidad teniendo en cuenta que cuenta con seguridad ciudadana?	X		X		X		
9	¿Consideraría que el servicio de seguridad ciudadana serenazgo?	X		X		X		
10	¿Cómo calificaría actualmente al país en seguridad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Mendoza Retamozo Noemí**..... DNI: **23271871**.....

Especialidad del validador: **Temático – Metodología de la investigación**.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

10 de Noviembre .del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS VECINOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Gestión Municipal								
1	¿Cree usted que la gestión de la municipalidad, está siendo satisfactoria en disminuirla inseguridad ciudadana con los tres serenazgo que nos brindan?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la distribución policial es la adecuada en nuestro distrito?	X		X		X		
3	¿Cree usted que se debe implementar más en la logística de cámaras de vigilancia?	X		X		X		
4	¿Cree usted que una previa coordinación entre el serenazgo de la municipalidad y la policía nacional, daría resultado en mantener la seguridad ciudadana?	X		X		X		
5	¿Consideras que tienen suficiente apoyo logístico para realizar su labor del serenazgo?	X		X		X		
6	¿Qué opina de la labor de sus autoridades realizan en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Factores de Riesgos								
7	¿Crees que los policías y serenos municipales están capacitados para velar y mantener la seguridad ciudadana en nuestra localidad?	X		X		X		
8	Ante la posibilidad de ser víctima de un delito ¿se apersonaría al local del serenazgo?	X		X		X		
9	¿Cómo es el rol del serenazgo municipal en nuestra localidad, para mantener la seguridad ciudadana?	X		X		X		
10	¿Qué importante es tener un serenazgo que dirige el tránsito?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Participación Ciudadana								
11	¿Qué opina de la situación de la seguridad ciudadana en el país?	X		X		X		
12	¿Qué opina de la labor que el gobierno realiza en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
13	¿Considera que vivir en su comunidad es realmente segura?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Mendoza Retamozo Noemí.....** DNI: **23271871.....**

Especialidad del validador: **Temático – Metodología de la investigación.....**

10 de Noviembre .del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRE LA SEGURIDAD CIUDADANA (SERVICIO DE SERENAZGO)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Actores de Riesgos							
1	¿Cree usted que la inseguridad ciudadana ha disminuido en este año en su localidad?	X		X		X		
2	¿Crees que el robo al paso es el delito más frecuente en el nuestra localidad?	X		X		X		
3	¿Cual fuese su actividad ¿Se siente seguro (a) en su localidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Contexto Urbanos Adecuados							
4	¿Cree usted que este problema de inseguridad ciudadana solo afecta a nuestra localidad?	X		X		X		
5	¿Del último año verifico o presencio que la seguridad ciudadana cerró algunos locales que incumplían?	X		X		X		
6	¿Por su comunidad ve presencia policial?	X		X		X		
7	¿Cuánto ronda tu vecindario crees que es suficiente la cantidad de serenos para la vigilancia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Eficiencias Institucionales							
8	¿Considera seguro llegar de noche a su comunidad teniendo en cuenta que cuenta con seguridad ciudadana?	X		X		X		
9	¿Consideraría que el servicio de seguridad ciudadana serenazgo?	X		X		X		
10	¿Cómo calificaría actualmente al país en seguridad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: **Juan GODOY CASO**

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

03 de noviembre del 2020


 Dr. **Juan GODOY CASO**
 Firma del experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS VECINOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Gestión Municipal							
1	¿Cree usted que la gestión de la municipalidad, está siendo satisfactoria en disminuirla inseguridad ciudadana con los tres serenazgo que nos brindan?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la distribución policial es la adecuada en nuestro distrito?	X		X		X		
3	¿Cree usted que se debe implementar más en la logística de cámaras de vigilancia?	X		X		X		
4	¿Cree usted que una previa coordinación entre el serenazgo de la municipalidad y la policía nacional, daría resultado en mantener la seguridad ciudadana?	X		X		X		
5	¿Consideras que tienen suficiente apoyo logístico para realizar su labor del serenazgo?	X		X		X		
6	¿Qué opina de la labor de sus autoridades realizan en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Factores de Riesgos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Crees que los policías y serenos municipales están capacitados para velar y mantener la seguridad ciudadana en nuestra localidad?	X		X		X		
8	Ante la posibilidad de ser víctima de un delito ¿se apersonaría al local del serenazgo?	X		X		X		
9	¿Cómo es el rol del serenazgo municipal en nuestra localidad, para mantener la seguridad ciudadana?	X		X		X		
10	¿Qué importante es tener un serenazgo que dirige el tránsito?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Participación Ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Qué opina de la situación de la seguridad ciudadana en el país?	X		X		X		
12	¿Qué opina de la labor que el gobierno realiza en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
13	¿Considera que vivir en su comunidad es realmente segura?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. : Juan GODOY CASO
Especialidad del validador: Educación

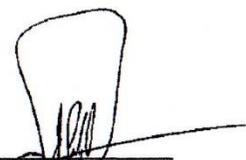
DNI: 43297741

03 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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


 Dr. Juan GODOY CASO
 Firma del experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRE LA SEGURIDAD CIUDADANA (SERVICIO DE SERENAZGO)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Actores de Riesgos							
1	¿Cree usted que la inseguridad ciudadana ha disminuido en este año en su localidad?	X		X		X		
2	¿Crees que el robo al paso es el delito más frecuente en el nuestra localidad?	X		X		X		
3	¿Cual fuese su actividad ¿Se siente seguro (a) en su localidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Contexto Urbanos Adecuados	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Cree usted que este problema de inseguridad ciudadana solo afecta a nuestra localidad?	X		X		X		
5	¿Del último año verifico o presencio que la seguridad ciudadana cerró algunos locales que incumplían?	X		X		X		
6	¿Por su comunidad ve presencia policial?	X		X		X		
7	¿Cuánto ronda tu vecindario crees que es suficiente la cantidad de serenos para la vigilancia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Eficiencias Institucionales	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera seguro llegar de noche a su comunidad teniendo en cuenta que cuenta con seguridad ciudadana?	X		X		X		
9	¿Consideraría que el servicio de seguridad ciudadana serenazgo?	X		X		X		
10	¿Cómo calificaría actualmente al país en seguridad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Liz America Chacchi Gabriel

DNI: 10173499

Especialidad del validador: Doctora en Ciencias de la Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

19 de diciembre de 2020

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


 Dra. Liz America Chacchi Gabriel
 Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS VECINOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Gestión Municipal							
1	¿Cree usted que la gestión de la municipalidad, está siendo satisfactoria en disminuirla inseguridad ciudadana con los tres serenazgo que nos brindan?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la distribución policial es la adecuada en nuestro distrito?	X		X		X		
3	¿Cree usted que se debe implementar más en la logística de cámaras de vigilancia?	X		X		X		
4	¿Cree usted que una previa coordinación entre el serenazgo de la municipalidad y la policía nacional, daría resultado en mantener la seguridad ciudadana?	X		X		X		
5	¿Consideras que tienen suficiente apoyo logístico para realizar su labor del serenazgo?	X		X		X		
6	¿Qué opina de la labor de sus autoridades realizan en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Factores de Riesgos							
7	¿Crees que los policías y serenos municipales están capacitados para velar y mantener la seguridad ciudadana en nuestra localidad?	X		X		X		
8	Ante la posibilidad de ser víctima de un delito ¿se apersonaría al local del serenazgo?	X		X		X		
9	¿Cómo es el rol del serenazgo municipal en nuestra localidad, para mantener la seguridad ciudadana?	X		X		X		
10	¿Qué importante es tener un serenazgo que dirige el tránsito?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3 Participación Ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Qué opina de la situación de la seguridad ciudadana en el país?	X		X		X		
12	¿Qué opina de la labor que el gobierno realiza en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		
13	¿Considera que vivir en su comunidad es realmente segura?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Liz America Chacchi Gabriel

DNI: 10173499

Especialidad del validador: Doctora en Ciencias de la Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

19 de diciembre de 2020

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

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

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


 Dra. Liz America Chacchi Gabriel
 Firma del experto informante

Anexo 5

Matriz de consistencia

TÍTULO: SEGURIDAD CIUDADANA Y SATISFACCIÓN DE LOS VECINOS DE LA ASOCIACIÓN DE SAN VALENTIN DE HUACHIPA – LURIGANCHO, 2020						
AUTORA: JULIA ADELA COMUN GALVAN						
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES			
<p><u>PROBLEMA PRINCIPAL:</u> ¿Qué relación existe entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020?</p> <p><u>PROBLEMA ESPECÍFICO 01:</u> ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre actores de riesgo de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020?</p> <p><u>PROBLEMA ESPECÍFICO 02:</u> ¿Cuál es el nivel de relación entre contextos urbanos de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020?</p> <p><u>PROBLEMA ESPECÍFICO 03:</u> ¿Cuál es el nivel de relación entre la eficiencia institucional de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020?</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL:</u> Existe relación significativa entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICO 01:</u> Existe relación significativa entre los actores de riesgo de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICO 02:</u> Existe relación significativa entre contextos urbanos de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020?</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICO 03:</u> Existe relación significativa entre eficiencia institucional de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u> Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020.</p> <p><u>OBJETIVO ESPECÍFICO 01:</u> Determinar la relación entre los actores de riesgo de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020</p> <p><u>OBJETIVO ESPECÍFICO 02:</u> Determinar la relación entre contextos urbanos de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020</p> <p><u>OBJETIVO ESPECÍFICO 03:</u> Determinar la relación entre eficiencia institucional de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020</p>	Variable 01: Seguridad ciudadana			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
			Actores de Riesgo	Robo al paso, pandillas, otros problemas sociales.	1-3	1= Totalmente desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni desacuerdo y acuerdo
			Contextos Urbanos	Paradero	4-7	4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Eficiencia Institucional	Aplicaciones Municipales	8-10	
			Variable 02: Satisfacción de los vecinos:			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
			Gestión municipal	Autoridades Dirigente Policía Gobierno del Perú	1-6	1= Totalmente desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni desacuerdo y acuerdo
			Factores de Riesgo	Espacios Publico	7-10	4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Participación Ciudadana	Planes Municipales	11-13	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>MÉTODO: <i>Hipotético – Deductivo:</i> Se somete a hipótesis se busca comprobarlas, deduciendo conclusiones</p> <p>TIPO: <i>Aplicada:</i> Prueba hipótesis y contribuye al conocimiento. <i>Descriptivo - Correlacional:</i> Especifica propiedades y características de cualquier fenómeno y la finalidad es conocer la relación entre 02 variables.</p> <p>DISEÑO: <i>No experimental:</i> Sin manipulación de variables, solo se observa. <i>Transversal:</i> Recopilan datos en un momento único.</p> <p>ENFOQUE: <i>Cuantitativo:</i> Usa datos para probar hipótesis, con medición numérica y el análisis estadístico para probar teorías</p>	<p>POBLACIÓN: 200 pobladores de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 40 pobladores de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho</p> <p>Muestreo no probabilístico por conveniencia: Donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están disponibles para el investigador debido al estado de emergencia sanitaria del virus Covid 19 seguimos en cuarentena.</p>	<p>Variable 01: Seguridad Ciudadana.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento o herramienta: Cuestionario en la escala de Likert. Objetivo: Evaluar la percepción de los vecinos residentes de la Asociación de San Valentín de Huachipa – Lurigancho. Administración: Individual Estructura: 10 ítems Tiempo de Administración: 15 – 20 minutos.</p> <p>Variable 02: Satisfacción de los vecinos.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento o herramienta: Cuestionario en la escala de Likert. Objetivo: Evaluar la percepción de los vecinos residentes de la Asociación de San Valentín de Huachipa – Lurigancho. Administración: Individual Estructura: 13 ítems Tiempo de Administración: 15 – 20 minutos.</p> <p>Validez: Juicio de Expertos Aplicable. Confiabilidad: Alfa de Cronbach Programa estadístico SPSS.</p>	<p>Estadística Descriptiva: Tablas de frecuencia de variables y dimensiones.</p> <p>Prueba de correlación: Coeficiente de correlación de Spearman.</p>