



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Seguridad ciudadana y calidad del servicio en el distrito de La Banda de
Shilcayo – 2021

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

AUTOR:

Del Águila Bartra, Ayrton (ORCID: 0000-0003-1579-8978)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado primordialmente a mis padres pues son mi inspiración y progreso, ya que con su tiempo y dedicación hicieron posible mi desarrollo personal y profesional.

Ayrton

Agradecimiento

A Dios por darme la vida; a mis Padres por su apoyo, a mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo ya que con su apoyo hicieron posible la culminación de este arduo trabajo de investigación.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de seguridad ciudadana	24
Tabla 2. Niveles de calidad del servicio	24
Tabla 3. Relación de dimensiones de seguridad ciudadana con calidad del servicio	25
Tabla 4. Prueba de correlación.....	26

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre variables	27
--	----

Resumen

La investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo - 2021, en un estudio de tipo básico y un diseño de investigación no experimental, correlacional, utilizando como población a las 49,359 personas que residen en el distrito, que calculada la muestra se tuvo a 62 pobladores, a quienes se les aplicó encuestas con cuestionarios para la medición de ambas variables, obteniendo como resultados que la seguridad ciudadana, está considerada mayoritariamente en el nivel medio, al igual que la calidad del servicio que presta el Área de Seguridad ciudadana del Gobierno Local, teniendo como dimensión de mayor relación con la calidad, a la prevención del delito; con estos resultados, aplicada la prueba de correlación Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis se obtiene datos estadísticos suficientes para afirmar que existe relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo.

Palabras clave: seguridad ciudadana, calidad del servicio, prevención del delito

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between citizen security and quality of service in the District Municipality of La Banda de Shilcayo - 2021, in a basic study and a non-experimental, correlational research design, using as population a The 49,359 people residing in the district, which calculated the sample had 62 residents, to whom surveys with questionnaires were applied to measure both variables, obtaining as results that citizen security, is considered mostly at the medium level, as well as the quality of the service provided by the Citizen Security Area of the Local Government, having as a dimension of greater relation to quality, the prevention of crime; With these results, applying the Spearman Rho correlation test to test hypotheses, sufficient statistical data is obtained to affirm that there is a positive and significant relationship between citizen security and quality of service in the District Municipality of La Banda de Shilcayo.

Keywords: citizen security, quality of service, crime prevention.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las preocupaciones de la sociedad actual es sin dudas la seguridad ciudadana, por lo que las demandas de políticas que garanticen mayores niveles de seguridad para las poblaciones, son una constante. En los estudios realizados a nivel mundial sobre seguridad ciudadana, uno de los de mayor confiabilidad es que realizó el Banco Interamericano de Desarrollo-BID (2018), que, según sus resultados, en los últimos años, América Latina viene experimentando un preocupante crecimiento de inseguridad pública, la criminalidad organizada, el tráfico de estupefacientes y la corrupción, siguen siendo aspectos vigentes con necesidad de soluciones en los gobiernos. Además, los desórdenes sociales y políticos cada día van en aumento, en países sudamericanos como Brasil y Colombia, se viene experimentando incrementos significativos de los índices de criminalidad que hasta hoy resulta de gran dificultad su control y reducción. Los indicadores de inseguridad en América del Sur siguen requiriendo de estrategias con logística necesaria en las organizaciones con miras a la protección de sus bienes, lo cual viene generando consecuencias negativas en el desarrollo competitivo de los países.

En el Perú, los datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), muestran que durante el periodo 2011-2017 muestran una tendencia al crecimiento en el porcentaje de delitos denunciados, de 8 a 13 denuncias por cada mil habitantes, igualmente datos de la Policía Nacional del Perú, indican que, en los últimos diez años, mayor cantidad de personas se han visto afectadas como víctimas de algún delito, predominando los delitos contra el patrimonio como hurtos o robos. Como consecuencia, el incremento de delitos ha llevado a que el tema de inseguridad de las personas, se constituya como algo prioritario a ser atendido, en las propuestas políticas. Mientras tanto, la región San Martín, desde hace una década, se encuentra en un proceso de desarrollo regional y crecimiento económico, que se expresa en el dinamismo de la inversión pública y privada, así como en un mayor movimiento de transacciones comerciales y

financieras. Lamentablemente, este crecimiento no ha venido acompañado de una mayor inclusión social y una mejor distribución de los ingresos. Muy por el contrario, a la par con el crecimiento económico, la violencia y delincuencia han crecido y con ello la inseguridad ciudadana.

Hasta hace una década San Martín ocupaba los últimos lugares en los diversos indicadores de inseguridad, luego, con el pasar de los años esta condición ha experimentado cambios, en la actualidad se ocupa niveles intermedios entre todos los departamentos del país y esto tiene mucho que ver con la efectividad de las políticas implementadas en el tema de la seguridad ciudadana y de continuar esta tendencia, en los próximos años continuará incrementándose los indicadores de inseguridad. En la provincia de San Martín, la Municipalidad Provincial es parte del Comité Regional de Seguridad Ciudadana que en el 2019 aprobó el Plan Regional que contiene 27 acciones estratégicas de seguridad para ser implementadas en la provincia, que entre otras actividades contempla el incremento del patrullaje policial, capacitaciones para la seguridad vial, trabajo, puesta en vigencia del mapa de riesgo y del delito y un aspecto importante para que se pueda aplicar en los distritos, la asesoría necesaria a las municipalidades para que puedan elaborar y ejecutar los lineamientos de política y la planificación estratégica y anual de la seguridad ciudadana, sin embargo poco se ha avanzado al respecto, los indicadores de inseguridad crecen y aún no se puede lograr la disminución de los índices de delitos.

La Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo (2021), también aprobado su Plan Local de Seguridad Ciudadana; a pesar de ello se evidencia que gran parte de lo programado queda en el papel, como tal los fenómenos causales de inseguridad se mantienen, como la débil coordinación de la autoridad local con la ciudadanía, la desactivación de los comités barriales de seguridad y el incipiente control en la comercialización de drogas, han hecho que los indicadores de seguridad sean desfavorables, las informaciones diarias a través de los medios de comunicación son también indicadores que los problemas de

inseguridad van en incremento, la ocurrencia de actos delictivos también van en ascenso, los actos de pandillaje son de recurrencia común en distintos sectores del distrito ya identificados, la venta y consumo de drogas sigue siendo un riesgo para la juventud, los robos en las viviendas son cada vez más comunes; mientras tanto la labor del serenazgo distrital no es muestra de garantía de seguridad por su escasa labor de patrullaje; por tales razones la inseguridad ciudadana se ha convertido en un objeto de estudio que cada día es de mayor necesidad; por lo cual se propone la presente trabajo con el objeto de establecer el impacto que ha tenido y tiene la gestión en seguridad ciudadana en el distrito de La Banda de Shilcayo, lo cual significará un significativo aporte para el replanteamiento de las políticas de seguridad sobre la base del conocimiento objetivo del estado de la gestión desde la percepción ciudadana

Esta realidad problemática conduce a la formulación del siguiente **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?, teniendo como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de seguridad ciudadana del distrito de La Banda de Shilcayo – 2021?; ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?; ¿Cuál de las dimensiones de la seguridad ciudadana tiene mayor relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?.

El trabajo de investigación a realizar tiene **justificación** por **conveniencia** porque se estudiará la aplicación de estrategias en el marco de la política integral de Seguridad Ciudadana de Estado, aspecto sumamente importante, por constituir uno de los principales clamores de los ciudadanos, ante el incremento alarmante de la delincuencia común. La **relevancia social** del estudio se encontrará en el beneficio de la toda la colectividad bandina, quienes en la actualidad y de manera creciente poseen un sentimiento de inseguridad, se sienten desprotegida, y percibe a la delincuencia como un factor negativo en

crecimiento y como una amenaza para su vida cotidiana; y, con los resultados del estudio se posibilitará cambios en la gestión para beneficio de la seguridad. Como **implicancias prácticas** del estudio se tiene que los resultados se orientan a la solución de un problema práctico, ya que se pretende orientar la investigación a la contribución con la mejora de las políticas públicas sobre seguridad ciudadana que están a cargo del gobierno local, lo cual será de beneficio de la comuna local y de los entes que contribuyen a la implementación del sistema. El **valor teórico** se encuentra en la necesidad del conocimiento las políticas que implementa el gobierno municipal en materia de seguridad ciudadana y en la evaluación de su cumplimiento como responsabilidad funcional basada en las normas legales vigentes, lo cual debe contribuir con las propuestas de reajustes necesarios que conduzcan a la mejora de los procesos y a una mayor participación de la comunidad en beneficio de la seguridad de todas las personas.

La investigación se proyecta al logro de **objetivos**; así se tiene como **objetivo general**: Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021; para lo cual, se propone como **objetivos específicos**: Medir el nivel de seguridad ciudadana del distrito de La Banda de Shilcayo – 2021; Medir el nivel de la calidad del servicio del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021; Identificar la dimensión de la seguridad ciudadana que tiene mayor relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021. Para direccionar el estudio, se formula como **hipótesis general**: Existe relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, teniendo como **hipótesis específicas**: El nivel de la calidad del servicio del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, es regular; La calidad del servicio del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, es regular; Las dimensión de la seguridad ciudadana que tiene mayor

relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021 es la prevención del delito.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio teórico de las variables, se encuentran **antecedentes** de investigación, como es el caso del estudio de Gonzales, K y Bardales M (2020). *Seguridad Ciudadana en un Municipio Limeño: Análisis de los Resultados del Plan Local, 2017-2018* (Artículo científico). Innova-Universidad Nacional de Ecuador, en una investigación de tipo participativa, con un diseño de estudio de caso, empleando técnicas de análisis sistemático o análisis documental, con fichas de análisis como instrumentos; concluye comprobando la existencia de un alto nivel de criminalidad en el distrito de San Martín de Porres, a pesar que este distrito viene aplicando planes y proyectos que consigna la ley de seguridad ciudadana, sin embargo se evidencia limitaciones en su aplicación, por lo que tiene un nivel medio de cumplimiento. En el proceso evaluativo de la planificación en seguridad ciudadana se ha considerado los factores de integridad, multisectorialidad; rigurosidad, sostenibilidad y escalabilidad, que en el comparativo de estos factores se concluye que éstas no han logrado ser cumplidas en su integridad.

La investigación de Muggah, R. (2017). *El auge de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe*. (Artículo científico). Revista de la política de desarrollo internacional. Ginebra; en el marco de una investigación cualitativa, de corte documental, analiza las condiciones de seguridad ciudadana en varios países de América Latina y el Caribe, para concluir que diversas ciudades estudiadas presentan cambios con estrategias más represivas sin considerar las opciones de prevención de la violencia, menos aún en el tratamiento de los factores causales, como la reducción de los niveles de pobreza, exclusión y desigualdad social, sobre todo en el segmento joven. Considera de necesidad el desarrollo de políticas sociales y económicas, principalmente con la aplicación de iniciativas educativas para los adolescentes y en la búsqueda de opciones laborales. Asimismo, se tiene presente que la información procesada en cuanto a cantidad

y la calidad sobre la criminalidad ha permitido un trabajo policial con mayor más inteligencia y a una mayor eficiencia de los servicios judiciales.

La investigación de Vázquez, M. (2017). *La Seguridad Ciudadana y la influencia de la participación ciudadana en las estrategias de prevención del delito. El caso del barrio de San Juan, Quito, Ecuador, 2009-2014.* (Tesis de maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador, que utilizó el enfoque cuantitativo, usando técnicas e instrumentos del método cualitativo de observación y revisión documental y como muestra un barrio denominado San Juan, para concluir que la participación ciudadana constituye un eje central de la seguridad de las personas, contribuye tanto a los procesos de convivencia ciudadana, como a la disminución de la violencia en la ciudad. Por tal razón es necesario entenderla como elemento que va de la mano con las acciones de prevención, ya que a pesar que la participación comunal es parte integrante de todo el proceso se requiere conocer los indicadores de ejecución para determinar cómo se visto materializada en la estructuración de redes sociales y la generación de niveles de confianza de la comunidad en la gestión institucional y hacia los comités de seguridad.

El estudio de Perea, J. (2019). *La inseguridad ciudadana y el enfoque de seguridad humana, El Agustino 2012 – 2017* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tiene un enfoque cualitativo con estructura metodológica flexible, con muestra única del distrito elegido, concluye que en opinión de los ciudadanos las causas que generan actos delincuenciales y sensación de inseguridad, provienen de raíces familiares y en la generación de conductas antisociales de la juventud, principalmente del consumo de drogas. Estas afirmaciones son consideraciones subjetivas, no pueden asumidas como conclusiones objetivas respecto de las verdaderas causas de inseguridad, sin embargo se deben tomar como la visión inmediata al problema, donde están incluidas las actuaciones del serenazgo y la policía nacional; poca referencia se hace a la incidencia de la políticas públicas, al modelo económico o a otros

problemas estructurales de la sociedad como la inequidad y la pobreza. Se evidencia también el incipiente desarrollo de estrategias comunitarias como respuesta a la inseguridad, que generen confianza y cohesión.

El estudio de Salazar, N. (2019). *Gestión pública municipal y la seguridad ciudadana en el Distrito de Breña. Lima. 2019.* (Tesis de maestría). Centro de Altos Estudios Nacionales, Lima, investigación de tipo básica, no experimental, transversal, de correlación, utilizando una población de 85,309 pobladores del distrito de Breña y una muestra de 382 personas, aplicando técnicas de observación directa, concluye que hay correlación directa alta entre las variables de gestión pública municipal y seguridad ciudadana; con cuyo resultado corrobora que la gestión de la entidad pública es esencial para el logro de mayores y mejores capacidades en la gestión que permita reducir los niveles de inseguridad ciudadana. Igualmente, aplicando las pruebas de correlación de Pearson, se comprueba que existe correlación directa alta entre las dimensiones: gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional, con la seguridad ciudadana.

La investigación de Sánchez, V. (2016). *Criminalidad y seguridad ciudadana en el Perú del siglo XXI* (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima, aplicó el enfoque cuantitativo, para un estudio de carácter exploratorio, a nivel descriptivo, utiliza una base de datos del INEI como muestra, llegando a concluir que la propuesta de buenas prácticas en la gestión pública que se elaboró en el estudio, además de constituir un trabajo original en el aspecto académico, implica una significativa herramienta de apoyo al desarrollo de las políticas públicas vigentes que se orientan a la lucha contra el crimen; contando con una sociedad debidamente informada se incrementará los niveles de autoprotección personal, considerando el valor que posee el correcto uso de la información en la lucha contra la inseguridad. Por tal razón, genera satisfacción el hecho de la puesta en operación del sistema que debe permitir la centralización de toda la información que provenga de las distintas entidades que poseen relación con la seguridad

ciudadana, importante instrumento que sirve de soporte para identificar los principales retos de la seguridad ciudadana en el país.

La investigación de Vela, C. (2018). *Influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, en el marco metodológico de un estudio de tipo básico, con diseño correlacional, una población de 78101 pobladores y 138 pobladores como muestra, utilizando encuestas para la medición de las variables; llega a concluir que se evidencia influencia directa muy baja entre el servicio policial y serenazgo, con la seguridad ciudadana, observándose que la población siente seguridad sin que tengan presente al servicio policial o al serenazgo

El estudio de Mocarro, J. (2020). *Participación vecinal y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, en una investigación básica de diseño descriptivo correlacional, tuvo como población de estudio a 13,627 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, con una muestra de 137 pobladores, aplicando encuestas, concluye que existe relación significativa entre las variables de participación vecinal y la gestión de la seguridad ciudadana, materia del estudio; asimismo se observa un bajo nivel de participación ciudadana en estos propósitos, igualmente son bajos los niveles de gestión de la seguridad ciudadana.

El estudio de, Ticlla, J. (2018). *Seguridad ciudadana y su relación con la violencia en el Distrito de Moyobamba –San Martín -2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, tiene la tipología de investigación básica, con diseño correlacional, teniendo como población y muestra de estudio a los 20 integrantes del comité distrital de Seguridad Ciudadana de Moyobamba, teniendo entre sus conclusiones principales que existe una positiva y alta relación entre seguridad ciudadana y violencia, asimismo, en la medición de niveles de las dimensiones encuentra que existen bajos niveles de seguridad y violencia en el ámbito geográfico de estudio.

Las **bases teóricas** de la investigación tratan el sustento teórico, normativo y conceptual de las variables; respecto de la variable seguridad ciudadana, se parte del concepto de seguridad que desde la definición de Tudela (2001) es sentimiento de confianza, de ausencia de amenazas o riesgos posibles; y desde el concepto de ciudadanía en el sentido de pertenencia a una comunidad social política y económica, entonces la seguridad ciudadana debe ser entendida como la garantía para que las personas ejerzan sus derechos y logren el bien común. En el sentido más amplio, De la Colina. (2003), define a la seguridad ciudadana como el tratamiento de un conjunto de condiciones sociales, económicas, políticas e institucionales que permiten garantizar un apropiado y normal desarrollo de la ciudadanía y la convivencia de las personas. Esto significa que son diversos los compromisos del estado para garantizar la seguridad ciudadana y en este marco de responsabilidades los gobiernos locales, que en el caso peruano, son las municipalidades distritales y provinciales, juegan un importante y definitivo papel en tarea de brindar seguridad a sus pobladores, generándoles confianza con una gestión orientada a la eliminación o minimización de los riesgos que existen en su jurisdicción y que pueden ocasionar daños en la integridad física y/o psicológica en los miembros de la comunidad, para ello la normatividad vigente les asigna funciones relacionadas a la seguridad.

En el plano internacional, para la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2009), es necesario que previo al reconocimiento del derecho a la seguridad de los ciudadanos frente a hechos de violencia o la criminalidad, se hace necesario referirse a la seguridad ciudadana como una obligación que se exige al Estado en base a un marco normativo que contemple una garantía de los derechos que de manera particular se pueden ver afectados ante ciertas conductas violentistas o delictivas. Así también para otras instancias internacionales, en el marco de la seguridad ciudadana se pueden ubicar algunos derechos en los que la titularidad recae en la totalidad de los integrantes de una sociedad, de manera que puedan desenvolverse en su vida cotidiana con la

menor cantidad posible de peligros frente a la integridad de las personas, de sus derechos ciudadanos, además del goce de sus bienes.

Por su parte el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD (2011), identifica 3 categorías en la consideración general de la Seguridad Humana “El vínculo entre la libertad para vivir sin miedo, la libertad para vivir sin miseria y la libertad para vivir con dignidad” (p. 10), esto significa que se requiere tener una visión más integral de la seguridad y relacionarla con los derechos de las personas configurados en la normatividad de cada país, así como con las necesidades indispensables para un adecuado desarrollo humano. De igual forma, en el marco normativo peruano del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, se entiende por seguridad ciudadana a la acción que de forma integrada implementa el Estado mediante sus instituciones correspondientes, con la contribución de la comunidad, que se destina a garantizar la convivencia pacífica, la eliminación de la violencia y el uso pacífico de los espacios públicos y las vías. De esa manera se contribuye con las políticas tendientes a prevenir la comisión de delitos y faltas (Ley N° 27933, artículo 2°). En todo este conjunto de derechos se integran otros derechos más, como el derecho a la vida, el derecho a la libertad, el derecho a la integridad física, el derecho al uso pacífico de los bienes y el derecho a las garantías procesales.

Existen también enfoques de la seguridad no solo vista desde la individualidad, sino también en lo colectivo; Guerrero (2016), en este enfoque considera a la seguridad individual a la relacionada con la protección a las personas ante distintas amenazas de violencia física y de las diferentes formas de delitos, que ponen en riesgo la integridad de la persona; y, la seguridad colectiva o comunitaria que se asocia a la necesidad de estar protegidos ante cualquier amenaza relacionada con alguna diferencia de tipo social, cultural, étnica o religiosa, que ponen en riesgo el normal desarrollo de la vida de las personas. En cuanto a la gestión de la seguridad ciudadana, este tipo de gestión tiene como objetivo la obtención del mayor bienestar posible en la colectividad, se pone de

manifiesto en las políticas y programas de gobierno que están orientadas a otorgar respuestas a las diferentes exigencias que plantea la sociedad, que pueden ser entendidas como la utilización estratégica de diversos recursos para la reducción de los problemas nacionales. En este marco, una gestión de seguridad ciudadana para Gómez (2006), es un cuerpo ordenado y estructurado de diversas acciones, tendientes a generar condiciones, bienes y servicios públicos con el objeto de lograr la satisfacción a las demandas ciudadanas, transformando para bien las condiciones de vida, modificando conductas, generando valores o actitudes en concordancia con las leyes, la moralidad y la cultura propios de una determinada comunidad. En ese compromiso de realización de acciones por la seguridad se identifica a la responsabilidad de los gobiernos locales.

En el reto de desarrollar una política de seguridad realmente efectiva se debe tener presente es imprescindible el entendimiento de la forma como se relacionan y se ponen de manifiesto las distintas amenazas a la seguridad en determinado contexto geográfico y social. Así cada tipo de gobierno, sea nacional o local, se caracteriza por tener combinaciones diferentes de amenazas; entonces la efectividad de cada respuesta ante la inseguridad dependa, no dependen de políticas aisladas, sino principalmente del conjunto de políticas debidamente combinadas que respondan a la evaluación de realidad del entorno (PNUD, 2013). En el compromiso de la seguridad que tienen los gobiernos locales, la normativa nacional establece un conjunto de responsabilidades que deben cumplir las municipalidades en la tarea de brindar seguridad a sus pobladores. Así, la Constitución Política (1993), determina en su artículo 197° que los gobiernos locales son encargados de promover, apoyar y reglamentar la participación de la población en el desarrollo local. Igualmente son entidades que tienen por encargo normativo otorgar servicios de seguridad ciudadana, para lo cual pueden contar con el soporte de la Policía Nacional del Perú (PNP), que según Ley N° 27238 (2006), es la institución estatal encargada de garantizar el

orden interno, así como el libre ejercicio de los derechos constitucionales de los pobladores y el desarrollo con normalidad del quehacer ciudadano.

En esta tarea municipal existen dos componentes claves que actualmente pueden garantizar la efectividad de logro, es el planeamiento de acciones y la eficacia del servicio de serenazgo. En materia de planificación de políticas de seguridad en los gobiernos locales Solares y Costa (2009), consideran que toda política pública de seguridad debe plantearse en el marco de las políticas sociales, donde se debe poner especial énfasis en todas las personas que por diversas causas se consideran en condición de vulnerables. Esto con el propósito de otorgar un servicio de calidad, fundamentado en la responsabilidad y el profesionalismo que conduzca a la optimización de la participación ciudadana, como también en la posibilidad de llegar a consensos con otras instituciones involucradas en la tarea de otorgar seguridad. En el proceso de planeación es también válido recabar experiencias exitosas que se puedan adecuar a la realidad con la propuesta de elementos distintivos propios de cada gobierno local, teniendo en cuenta que las acciones que se programen deben marcar el rumbo para reducir los riesgos de inseguridad que afectan a la comunidad.

En cuanto a la percepción de inseguridad, se considera que esta valoración de la ciudadanía, es concebida como sentimiento de inseguridad; según Kessler (2009), es un conjunto de expresiones, acciones y emociones, donde la situación objetiva es la condición de inseguridad y el hecho subjetivo es el temor y la percepción del poblador, como dos conductas que están entrelazadas de forma indisoluble. Por ello es válido sustentar que no existe una correlación exacta entre la posibilidad de ser víctima de un delito y la sensación de miedo, porque coexisten otras variables que pueden interferir, pudiendo ser más significativas como condicionantes de la percepción de inseguridad, como puede ser la edad, género, condición socioeconómica, lugar de residencia u otras. La percepción de inseguridad, se pone de manifiesto en el temor generado ante la probabilidad de ser víctima de un hecho delictivo a futuro. Entre las variadas formas de medición

se identifica la toma de opinión de las personas sobre la existencia de riesgos de inseguridad, la presencia de acciones delincuenciales y la garantía que le brindan los servicios de seguridad ciudadana, lo cual determina la sensación de cuán inseguros se sienten las personas en una determinada jurisdicción. También es considerada como una percepción de vulnerabilidad ante una visión que poseen las personas sobre las condiciones de seguridad o las amenazas que generan la probabilidad del delito, además de la sensación que poseen sobre la existencia o no de mecanismos de control por partes de las instituciones encargadas de erradicar los delitos.

Partiendo de los enfoques que conducen a desarrollar políticas de seguridad desde el diagnóstico local, la seguridad ciudadana se puede evaluar desde dos dimensiones, la fiscalización administrativa y la prevención del delito; la fiscalización administrativa vista desde el control de los posible focos de inseguridad, o factores de riesgo, que desde la percepción de Deza (2015), implican las condiciones inseguras a las que están expuestas las personas y que pueden alterar su normal desarrollo de vida: entre estos factores se puede identificar a la presencia de establecimientos de venta de licor, el consumo de alcohol en vía pública, la informalidad en el transporte, entre otros factores. Por su parte, la prevención del delito, vista como las medidas alternativas que buscan limitar la presencia de hechos delictivos, reduciendo la probabilidad de existencia de la violencia y el delito, se deben ajustar también al diagnóstico local para el caso de las municipalidades.

Así, los hechos delictivos deben ser vistos como lo que son, un problema social, entonces debe ser abordado como tal para el planteamiento de políticas de corte social y en ello juega un factor preponderante la familia; Serrano (2013) considera a la familia como indispensable para el tratamiento de alternativas preventivas, toda vez que una adecuada educación, pasa por la formación en el hogar, para la forja de conductas que eviten situaciones de violencia; además coexisten otros factores importantes en esta labor preventiva en el marco del problema social,

como las condiciones laborales y económicas de las personas. Se trata entonces de la puesta en práctica de políticas sociales, como los sostienen Gálvez y de la Guardia (2016), en el sentido que deben ser expresadas como un compromiso político de las entidades del estado para con la educación, salud y otros servicios sociales, con el objeto de dar solución a problemas de la sociedad. Estas políticas se pueden implementar mediante estrategias para fortalecer las competencias parentales, para prevención y atención a casos de violencia familiar o acoso sexual, campañas educativas y comunicacionales, vigilancia vecinal, entre otras.

Respecto de la variable calidad del servicio, el término calidad es definido por Ishikawa (2012), como un sistema racional de valores propios del ser humano, mientras que el servicio se considera como la actividad para la satisfacción de expectativas. Desde estas premisas la calidad de un servicio puede determinar la satisfacción de las necesidades del cliente o usuario si llega a cumplir con la normatividad vigente que regula el servicio otorgado. Se entiende entonces que calidad es un término que expresa un nivel de satisfacción ante el consumo de determinado producto o servicio, al respecto, para que el servicio alcance niveles de calidad Pino (2016) considera necesario la existencia de un compromiso e involucramiento desde el más alto nivel de la jefatura hasta el último trabajador de la organización. Se trata de una garantía del servicio otorgado, así Alcaraz y Martínez (2012), consideran que cuando esta garantía se genera en el proceso de atención, la organización desarrolla eficacia, que es observable, tangible ante la percepción de los clientes; en similar sentido García (2018) pero relacionándola con las necesidades del consumidor concibe que mientras la calidad se adecúe con mayor acentuación a esas necesidades, entonces se generará mayores de calidad.

En esta relación, Huentelicán (2017), considera incluso que lo que percibe el consumidor debe ser mayor que sus expectativas para que así se presente una condición de calidad en el servicio. Sin embargo, se debe tener presente que las mismas reglas no aplican para distintas organizaciones, por lo que, Peña (2015),

recomienda la necesidad de cada organización de identificar las exigencias y condiciones de sus consumidores, para así lograr una percepción favorable a los servicios prestados. Por tal razón, la calidad del servicio se orienta a la relación de fenómenos, percepción y satisfacción del usuario, así Lama (2012), considera que un servicio llega a ser de calidad, cuando el usuario del mismo percibe la satisfacción a sus necesidades cuando utiliza el servicio. Entonces la calidad del servicio, se refiere a una medición de la satisfacción ante la demanda de un servicio, teniendo en cuenta la atención que se le brindó. En ese camino de logro de satisfacciones, Zambrano (2013), además de considerar a la atención como un importante factor para determinar la calidad, considera indispensable también la forja de una cultura de servicio, como algo que permita influir en la gente formas de comportamiento y relación con metodologías orientadas hacia el servicio.

En el caso de la administración pública la calidad del servicio tiene un interés permanente, principalmente por la percepción que tiene el público usuario de ella que dejan dudas de indicadores aceptables de calidad y eficiencia. Al respecto primero hay que diferenciar los servicios en la administración pública, que según Reyna y Ventura (2008) implican actividades que las entidades públicas ponen al servicio del público usuario y que han sido aprobadas en el marco normativo del Estado con el objeto de lograr la satisfacción a determinadas necesidades ciudadanas. En este propósito existen en la actualidad normas de calidad que establecen estándares que Cisneros (2015), considera deben ser de uso indispensable para alcanzar aceptables niveles de eficiencia y calidad en el servicio. Así también, otros factores claves en la mejora de la calidad en la administración pública, según Linares (2014), constituye el diseño de cada vez nuevas y mejores estrategias, pero siempre teniendo como razón de ser a los ciudadanos que va a recibir estos servicios, porque son ellos los que esperan eficiencia y el logro de sus expectativas al hacer uso de determinado servicio.

En este factor de atención juegan un papel preponderante tres elementos constituyentes, capital humano, equipamiento y coordinación/articulación. El

primer elemento, capital humano, es de principal importancia porque de las habilidades personales de los trabajadores a cargo del servicio depende qué tan satisfecho este el usuario, principalmente cuando se trata de trabajos en que existen determinados momentos en que el tiempo para su cumplimiento se considera bastante limitado (Martínez, 2018). El equipamiento, como aspecto indispensable en toda organización, condiciona el trabajo del capital humano, para un óptimo servicio; está relacionado con todo el conjunto de equipos e instalaciones, necesarios para la atención del servicio, cuyas condiciones deben ser óptimas para su uso (Arias, 2013). La coordinación y articulación es fundamental cuando se trata de servicios públicos, teniendo en cuenta que estos dos procesos acompañan a otros que son igualmente indispensables para que el servicio funcione y llegue en óptimas condiciones al usuario, de lo contrario el servicio puede otorgarse de manera incompleta o limitada ante la carencia de otros elementos constitutivos necesarios.

III. METODOLOGÍA

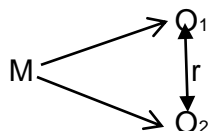
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

La investigación se ubica en el enfoque cuantitativo, es de tipo básica, que de acuerdo con Behar (2008), “Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (p. 19). Por tanto, el estudio a realizar se orienta hacia la búsqueda de un conocimiento objetivo, de la relación entre las variables de gestión de seguridad ciudadana y percepción de seguridad.

Diseño de investigación

Tomando en cuenta que la investigación se ubica en la tipología no experimental, se asume el diseño descriptivo correlacional, conforme al siguiente esquema que se detalla:



Donde:

M = Muestra de pobladores del distrito de La Banda de Shilcayo

O₁ = Observación de la variable seguridad ciudadana

O₂ = Observación de la variable calidad del servicio

r = Relación entre las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Seguridad ciudadana

Variable 2: Calidad del servicio

Nota: La matriz de la operacionalización de variables se encuentra en anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población de estudio estuvo compuesta por los pobladores del distrito de La Banda de Shilcayo, que según datos actualizados es de 49,359 personas.

Criterios de selección

Inclusión: Estuvieron incluidos en la muestra personas mayores de edad que tienen residencia permanente en el distrito de La Banda de Shilcayo.

Exclusión: No estuvieron considerados en la muestra personas que por razones de edad u otra razón clínica, son consideradas personas de riesgo ante la pandemia del COVID-19

Muestra

La muestra de estudio se calculó mediante la fórmula estadística siguiente al 90% de intervalo de confianza:

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

Dónde:

n: Muestra

Z: 90%= 1.64

p: 50%/100= 0.5

q: 50%/100 = 0.5

E: 10%/100 = 0.1

N: Población= 49,359

n =	2.6896	*	0.25	*	745
	0.01	*	744	+	0.6724

n =	500.938				
	8.11				

n= 62

El tamaño de la muestra fue de 62 pobladores.

Muestreo

Para seleccionar los integrantes de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple.

Unidad de análisis:

Poblador residente en el distrito de La Banda de Shilcayo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para la recolección de la información necesaria para el logro de los objetivos del estudio se utilizó la técnica de la encuesta para la medición de ambas variables.

Instrumentos

Se hizo uso de dos cuestionarios con escala Likert para la medición de las variables de estudio. El primer cuestionario sobre seguridad ciudadana elaborado por el autor de la investigación y consta de un total de 15 ítems, 5 ítems de la dimensión fiscalización administrativa, 10 ítems de la dimensión prevención del delito; con una escala de medición ordinal tipo Likert.

El primer cuestionario sobre la variable calidad del servicio, fue elaborado por el autor de la investigación y consta de un total de 15 ítems, 6 ítems de la dimensión capital humano, 5 ítems de la dimensión equipamiento y 4

ítems de la dimensión coordinación / articulación; con una escala de medición ordinal tipo Likert

Validez

Cada uno de los instrumentos elaborados para recolectar los datos, fueron sometidos a un proceso de verificación de validez, para lo cual se utilizó el sistema conocido como juicio de expertos, donde cada instrumento pasó por la revisión minuciosa de tres expertos en la especialidad de estudio, así como en metodología de la investigación, para luego calificar su nivel de aplicación.

Los resultados se expresan en el cuadro siguiente:

Variables	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Seguridad ciudadana	1	Gestión pública	5.0	Aplicable
	2	Gestión pública	4.4	Aplicable
	3	Gestión pública	4.7	Aplicable
Calidad del servicio	1	Gestión pública	5.0	Aplicable
	2	Gestión pública	4.3	Aplicable
	3	Gestión pública	4.8	Aplicable

El resultado obtenido de la evaluación tiene como promedio de 4.7 en la evaluación de expertos en los instrumentos de ambas variables; como indicador de alta validez; como significado de la capacidad que posee cada instrumento evaluado para realizar la cuantificación de manera significativa de la información para la cual ha sido diseñada; en suma, los instrumentos reúnen las condiciones necesarias para ser aplicados.

Confiabilidad

Con el objeto de evaluar la capacidad de cada instrumento para medir las variables operacionalizadas, se aplicaron pruebas piloto con los

cuestionarios, con cuyos resultados se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo los siguientes valores de confiabilidad.

Variable: Seguridad ciudadana

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.867	15

Variable: Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.862	15

Ambos resultados se ubican en los rangos de alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para la consecución de los objetivos propuestos en el presente trabajo, la puesta en práctica de los contenidos del proyecto se ha iniciado con la validación y confiabilidad de cada uno de los instrumentos diseñados para la medición de las variables, para luego realizar el trabajo de campo que consistió en la aplicación de los cuestionarios a los pobladores del distrito de La Banda de Shilcayo.

Obtenidos los datos resultantes de las encuestas, estos se han ordenado para su procesamiento estadístico y contrastación de hipótesis, que ha permitido la interpretación y análisis de los resultados

Con la información resultante se ha procedido a contrastarla con los resultados de otras investigaciones de las variables, además de algunos referentes teóricos, que han permitido tener una discusión teórico-práctica, como elemento base para la formulación de conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

La información recabada con la aplicación de los cuestionarios en el trabajo de campo, ha sido procesada elaborando una matriz de datos que luego fueron trasladados al programa estadístico SPSS, con lo cual se ha elaborado tablas de frecuencias absolutas y porcentuales, además de gráficos de columnas han representado el comportamiento estadístico de cada una de las dimensiones de las variables.

Todo esto ha permitido un análisis cuantitativo y cualitativo de la información resultante, para la posterior comprobación de la hipótesis y su discusión con los enfoques teóricos vigentes.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se ha optado por un marco de respeto por los derechos de autor, así como por la confidencialidad de los informantes, en este propósito se ha utilizado la Norma Internacional APA séptima edición, para consignar las citas y referencias bibliográficas; así como se ha considerado como información anónima los datos de los pobladores informantes del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de seguridad ciudadana del distrito de La Banda de Shilcayo – 2021

Tabla 1. Niveles de seguridad ciudadana

Nivel	Rango	f	%
Bajo	15 - 35	5	8.1
Medio	36 - 55	48	77.4
Alto	56 - 75	9	14.5
	Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La seguridad ciudadana, tanto en la fiscalización administrativa como en la prevención del delito, desde percepción de los pobladores del distrito de La Banda de Shilcayo, está considerada mayoritariamente en el 77.42 % en el nivel medio o regular; existe también un 14.52 % que percibe un alto nivel de seguridad en su distrito; además, en el otro extremo, el 8.06 % de pobladores considera que existe un bajo nivel de seguridad ciudadana.

4.2 Nivel de la calidad del servicio del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021

Tabla 2. Niveles de calidad del servicio

Nivel	Rango	f	%
Bajo	15 - 35	3	4.8
Medio	36 - 55	42	67.7
Alto	56 - 75	17	27.4
	Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La calidad del servicio de la seguridad prestada desde la gestión municipal, desde los procesos de planeamiento hasta la ejecución de estrategias, se percibe mayoritariamente en el nivel medio por el 67.74% de los pobladores,

mientras que un 27.42 % considera que esta calidad puede ser valorada como alta; y, un 4.8 % no muestra conformidad con el servicio, lo ubica en el nivel bajo.

4.3 Dimensión de seguridad ciudadana de mayor relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021

Tabla 3. *Relación de dimensiones de seguridad ciudadana con calidad del servicio*

		Fiscalización	Prevención	CALIDAD	
Rho de Spearman	Fiscalización	Coeficiente de correlación	1.000	,277*	,426**
		Sig. (bilateral)		.029	.001
		N	62	62	62
	Prevención	Coeficiente de correlación	,277*	1.000	,860**
		Sig. (bilateral)	.029		.000
		N	62	62	62
	CALIDAD	Coeficiente de correlación	,426**	,860**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.000	
		N	62	62	62

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Diferenciando las dimensiones de la seguridad ciudadana, se puede observar que la prevención del delito tiene una relación más fuerte con la calidad del servicio, el coeficiente de correlación resultante de la prueba de Spearman tiene un valor de 0.860, más cercano a valor óptimo de uno, a diferencia del valor obtenido en la dimensión de fiscalización administrativa; sin embargo en ambas dimensiones se obtiene valores de significación bilateral menores que 0,05 como indicadores de resultados significativos.

4.4 Relación entre seguridad ciudadana y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021

Tabla 4. Prueba de correlación

			Seguridad	Calidad
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	,863**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	62	62
	Calidad	Coefficiente de correlación	,863**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Planteada la hipótesis de trabajo en el sentido que existe relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, entonces se tuvo como hipótesis nula a:

No existe relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021.

Sometida esta hipótesis nula a la prueba de Rho de Spearman se obtiene como valor del coeficiente de correlación de 0.863, considerada como una relación directa o positiva, además de muy fuerte entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio; también observando la significación bilateral resultante se evidencia que el valor 0.00, inferior al estadístico de referencia $p=0.05$; con este resultado se opta por rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, con la afirmación que existe relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo.

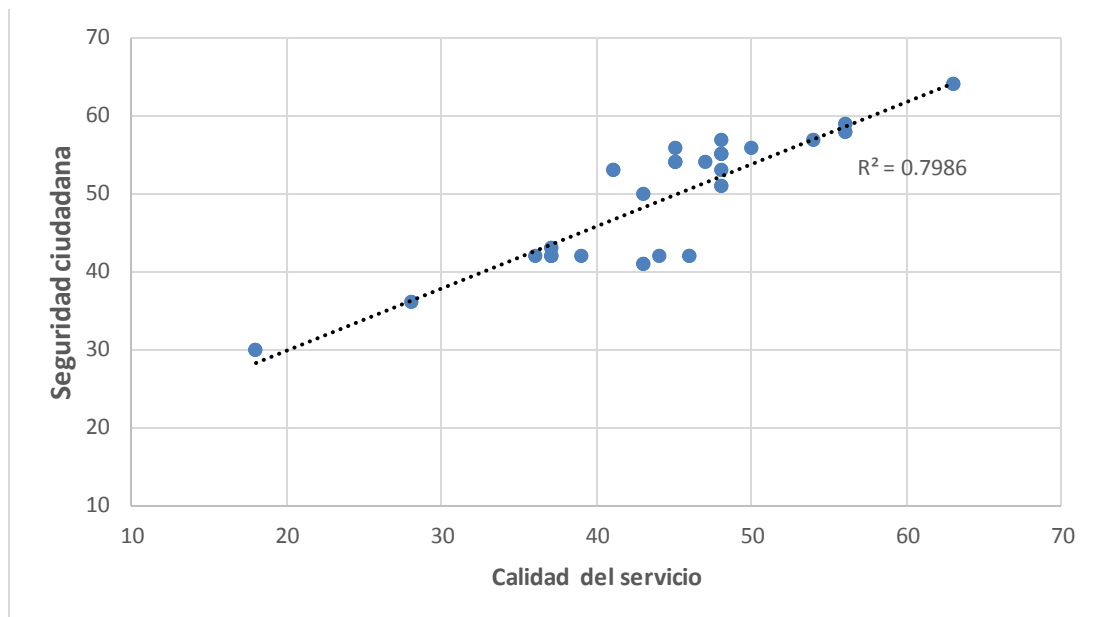


Figura 1. *Dispersión entre variables*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Para corroborar los valores de correlación, en el gráfico de dispersión se puede observar que la línea de tendencia va de izquierda a derecha en el sentido ascendente como indicador de relación positiva entre variables, quiere decir que, a mayores niveles de calidad del servicio, se presentará mayores niveles de seguridad ciudadana.

Con el valor obtenido del coeficiente de determinación (R^2) se puede afirmar que el 79.9% de los niveles de seguridad ciudadana tienen dependencia de los niveles de la calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo, indican que desde la percepción de la población existe una opinión mayoritaria del 77.42 % que considera a la seguridad ciudadana con resultados en el nivel regular; el 14.52 % percibe la existencia de un nivel alto de seguridad en su distrito; y, el 8.06 % la considera en un nivel bajo; si se considera que los ítems propuestos en los cuestionarios han estado direccionados en base a la planeación en seguridad que tiene vigente el gobierno local, quiere decir que este resultado constituye un indicador de aún no cumplimiento óptimo de la planeación municipal.

Esto, según otros estudios parece ser un factor generalizado en el país, porque muchos de los planes de seguridad ciudadana se realizan para el logro de cumplimiento de metas que exige el ejecutivo para retribuciones económicas, pero en su aplicación, los planes carecen de evaluaciones objetivas de cumplimiento, no solo en la región San Martín, sino a nivel nacional; como muestra está el estudio de Gonzales y Bardales (2020) en el distrito de San Martín de Porres en Lima, donde se reconoce la existencia de planes y proyectos en el marco de la Ley de seguridad ciudadana, pero en su aplicación se observa diversas limitaciones que han dificultado su cumplimiento, como consecuencia la inseguridad ciudadana continúa creciendo.

Esto es una muestra que en el país las entidades que dependen del Estado, aún no han logrado asumir a cabalidad las obligaciones normativas que conduzcan a brindar seguridad a los pobladores como un derecho ciudadano, en el marco de los derechos a la vida, a la integridad física y a la libertad; sin que sea un compromiso exclusivo de los gobiernos locales, la Policía Nacional y de otras instancias superiores de gobierno, sino que la contribución de la ciudadanía organizada es fundamental en este proceso.

Hay indicadores en la presente investigación como acciones preventivas planificadas por la Municipalidad de La Banda de Shilcayo que tienen un débil reconocimiento en la población por su inaplicación, como es el caso del desarrollo

de competencias parentales, tan necesarias para revalorar la tarea de los padres en las familias, también están las incluidas las acciones para prevenir la violencia familiar y el acoso sexual, que por informaciones de los medios de comunicación, son hechos que se presentan de manera constante principalmente en las zonas altas del distrito, pobladas por diversos asentamientos humanos.

Este problema de la violencia familiar que afecta a la integridad física y psicológica de las personas, muchas veces no es considerado como algo prioritario en el tema de la seguridad, sin embargo los indicadores de su incidencia en la comunidad hacen de impostergable necesidad su tratamiento, ya que es en la familia donde se genera la formación moral de las personas y cuando en ella predominan situaciones de violencia, se pueden estar generando futuros ciudadanos carentes de valores propensos a insertarse en los espirales de violencia y criminalidad.

Lamentablemente persiste en nuestra sociedad, y en particular en San Martín y en el distrito materia del estudio, una concepción machista en las relaciones de familia, donde el varón considera a la esposa como de su propiedad a la puede violentar a su antojo sin un mínimo respeto por sus derechos fundamentales, generando situaciones que contribuyen al incremento de los indicadores de violencia en las familias.

Otros fenómenos que deben ser tomados en cuenta son el pandillaje y el problema del consumo y la micro comercialización de drogas que en el Plan de Seguridad Ciudadana de La Banda de Shilcayo no son tomados en consideración y que constituye un factor contributivo de la violencia y el delito en el Distrito, con indicadores que van creciendo, como tal necesitan ser considerados en las estrategias contra la inseguridad.

Contrariamente a esta necesidad, las actividades de prevención son las que menor percepción de cumplimiento tiene en los pobladores a pesar de haber sido programadas en el Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad, por lo que deben ser tomadas en cuenta por cuanto la lucha contra la inseguridad ciudadana

no debe pasar solo por acciones de represión del delito. Existe entonces la necesidad de alternativas más democráticas que no se contradicen con las políticas de combatir el delito, por el contrario, pueden constituir opciones que fortalezcan las relaciones ciudadanía -Policía Nacional orientadas principalmente hacia la prevención.

Al respecto se tiene coincidencias con lo que sostienen autores de otros estudios, como el caso Muggah (2017) quien evalúa los avances en seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe y encuentra que en diversas ciudades donde aplicó el estudio se observa la predominancia de estrategias mayormente represivas con poca consideración de las alternativas para prevenir los delitos y la violencia, en consecuencia es bajo el tratamiento a los factores causales, como la reducción del nivel de pobreza o la exclusión y desigualdad social, por lo que se hace necesaria la práctica de políticas socioeconómicas, donde se inserten acciones educativas para el segmento joven y la búsqueda de alternativas laborales que si bien es cierto no lo asumen como práctica comunitaria las municipalidades, pero que son factores que si no se toman en cuenta la inseguridad continuará en ascenso, mucho más si tenemos en cuenta que en La Banda de Shilcayo, como en toda la región el sector mayoritario de la juventud solo ha alcanzado a niveles educativos de la educación básica, carente de formación para el trabajo.

En la investigación, la calidad del servicio que presta el área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de la Banda de Shilcayo, según la percepción mayoritaria del 67.7 %, es considerada en el nivel medio o regular, el 27.42 % la valora como alta; y, el 4.8 % como de bajo nivel; esto como resultado no óptimo pero que muestra aceptables avances en algunos componentes como la implementación y operatividad del serenazgo, pero se observa una baja percepción favorable a los avances de uno de los componentes que requieren de reforzamiento referido involucramiento de la ciudadanía en los procesos de articulación. Otros estudios también traen conclusiones importantes al respecto que permiten reforzar las consideraciones de la presente investigación; Vázquez (2017) aborda la relación entre seguridad ciudadana y participación ciudadana,

también como estrategia para prevenir el delito, con la participación de la ciudadanía que considera como eje central de la seguridad y que en la Banda de Shilcayo se nota ha disminuido con las experiencias de participación de juntas vecinales, es así que en el cuestionario aplicado en la calidad del servicio se evidencia un débil reconocimiento de la participación ciudadana en las estrategias de seguridad.

Esta consideración de la importancia de la participación ciudadana se corrobora cuando en la investigación se contrasta las dimensiones de la seguridad con la calidad del servicio y se observa que la dimensión de prevención del delito, con la consideración principal de las acciones preventivas tiene una relación más fuerte con la calidad del servicio, sustentado en el valor resultante del coeficiente de correlación de 0.860, mayor que el de la dimensión de fiscalización administrativa, donde el componente de mayor significación es el de la participación ciudadana, como aspiración lógica de los pobladores ante experiencias pasadas positivas con la intervención de las juntas vecinales en la preservación de la seguridad en el distrito.

Se necesita retomar los esfuerzos por la constitución de nuevas juntas vecinales y el fortalecimiento de las existentes, porque las experiencias demuestran que la relación de estas juntas con la Policía Nacional y el serenazgo, estableciendo nexos de comunicación efectivos; que con un perfeccionamiento de sus acciones cívicas se puede lograr resultados positivos contra la inseguridad, dotándolas de adecuada capacitación a sus integrantes, principalmente en su intervención en el componente preventivo de la seguridad.

La existencia de relación directa o positiva entre las variables identificadas en la investigación, con un coeficiente de correlación de 0.863, donde el 79.9% de los valores obtenidos en niveles de seguridad ciudadana muestran dependencia de los niveles de la calidad del servicio, permite afirmar que a mayor calidad del servicio conducido desde el gobierno local se logrará mayores niveles de intervención en políticas de seguridad ciudadana, siempre tomando en

consideración la necesidad de privilegiar las estrategias preventivas en todo este proceso.

En estas estrategias de prevención se hace indispensable apostar por la educación, a manera de campañas educativas de concientización dirigidas principalmente a los sectores populares, para promover el uso del diálogo como mecanismo para la solución a los conflictos del hogar sin necesidad de llegar a la violencia; además se hace necesario desde la Municipalidad la implementación de estrategias de ayuda para que las víctimas de la violencia, puedan denunciar a sus agresores.

Estas campañas educativas también deben estar dirigidas para la prevención del consumo de drogas, con la orientación a los padres de familia para que conozcan de los riesgos que implica este problema en los jóvenes y así puedan mejorar la formación de sus hijos en el hogar. Paralelamente a esta labor preventiva es indispensable fortalecer la intervención represiva permanente hacia los sujetos inmersos en los ilícitos de micro comercialización de drogas.

Otro de los factores de necesidad a ser tomados en cuenta en las campañas preventivas es el tema del pandillaje, con alternativas de resocialización para los jóvenes que han caído en estas acciones, gestionándoles oportunidades de formación educativa y/o espacios laborales.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo; sustentada en un coeficiente de correlación con valor positivo de 0.863, como indicador de relación positiva o directa y con valor resultante de significación bilateral de 0.00, inferior al estadístico de referencia $p=0.05$, como indicador de alta significación, además del 79.9 % de dependencia de los niveles de seguridad en base a la calidad del servicio.
- 6.2.** El nivel de seguridad ciudadana desde la percepción de los pobladores del distrito de La Banda de Shilcayo, es considerado mayoritariamente como regular, por el 77.42 % de los pobladores, seguida de una consideración de nivel alto, con lo que se concluye que los valores predominantes se ubican entre los niveles regular y alto de seguridad ciudadana.
- 6.3.** El nivel de la calidad del servicio a cargo del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo es considerado por el 67.7 % por pobladores como de nivel regular, seguida de la consideración como nivel alto, con lo que la tendencia es que la seguridad ciudadana se ubica entre los niveles regular y alto en el distrito en estudio.
- 6.4.** La dimensión de la seguridad ciudadana que tiene mayor relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo es la prevención del delito, que tiene un coeficiente de correlación de 0.860, sobre el valor de 0.426 de la dimensión de fiscalización administrativa, como resultados de la aplicación de la prueba de correlación Rho de Spearman.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. El presidente del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de La Banda de Shilcayo, debe proponer al Comité que en el Plan de Seguridad Ciudadana 2022, se considere metas y acciones relativas a la violencia familiar con un enfoque preventivo, para reducir los niveles de violencia que se presentan constantemente por ser uno de los factores causales de mayor prevalencia en la inseguridad en el distrito.
- 7.2. El presidente del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de La Banda de Shilcayo debe considerar que previo a la elaboración de los planes anuales se debe realizar una evaluación de los planes anteriores, donde se considere a la población organizada como partícipe de este proceso, para que el diagnóstico sea también el reflejo de la percepción de lo vive a diario la ciudadanía
- 7.3. El Jefe de Área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo debe articular la estrategia de patrullajes con la labor de las juntas vecinales, para recuperar los resultados positivos que se experimentaron hace más de una década con esta articulación y que en la actualidad ha dejado de existir
- 7.4. El Gerente de Desarrollo de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo debe trazarse un plan específico de reactivación de las organizaciones de base, como los comités barriales, comités de desarrollo y otros similares, para hacerlos partícipes, entre otros objetivos, de las tareas de prevención del delito, considerada como la dimensión de mayor relación con la calidad del servicio, mediante la implementación de acciones educativas y de involucramiento laboral del segmento joven, entre otras.

REFERENCIAS

- Alcaraz, A. y Martínez, Y. (2012). *Calidad en el servicio*. Revista Panorama Administrativo. Instituto Tecnológico de Celaya, México
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Madrid: Researchgate.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018) *Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe. Desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos 10 años*. BID Washington, DC.
- Behar, R. (2008) *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Editorial Shalom
- Cisneros, R. (2015). *Estándares para mejorar la atención a la ciudadanía y compromisos de calidad en la prestación del servicio: el Estado al servicio de las personas*. Lima: XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2009). *Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos*. CIDH.
- Constitución Política del Perú. Promulgada el 29 de diciembre de 1993. Lima.
- De la Colina, D. (2003). *Una aproximación al concepto de seguridad*. Buenos Aires: Instituto de investigación sobre Seguridad y Crimen Organizado de la Subsele Buenos Aires- Gendarmería Nacional. Universidad Católica de Salta, Argentina.
- Deza, S. (2015). *Factores de riesgo y protección en niños y adolescentes en situación de pobreza de Instituciones Educativas en Villa El Salvador*. UNIFE
- Gálvez, I. y de la Guardia, M. (2016) *La Política Criminal y sus campos de actuación. La experiencia cubana*. Revista de la Facultad de Derecho, No. 41
- García, T. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Recuperado de: http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf.

- Gonzales, K y Bardales M (2020), *Seguridad Ciudadana en un Municipio Limeño: Análisis de los Resultados del Plan Local, 2017-2018*. (Artículo científico) Innova-Universidad Nacional de Ecuador. Recuperado de: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1359/1717>
- Gómez, C. (2006). *Elementos para la construcción de políticas públicas de seguridad ciudadana*. Ponencia presentada en el “Congreso Internacional de Participación Ciudadana en la Prevención del Delito y la Seguridad Pública” Jalisco, México.
- Guerrero, D. (2016). *Índice de seguridad humana para las localidades de Bogotá 2014. 2018, de Alcaldía Mayor de Bogotá*. Colombia
- Huentelicán, C. (2017). *Aplicación de modelo Servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la Universidad Austral de Chile, sede Puerto Montt*. Puerto Montt. Chile
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018) *Perú: Anuario Estadístico de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana, 2011-2017 - Visión Departamental, Provincial y Distrital*. Ed. INEI, Lima
- Ishikawa, K. (2012). *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Bogotá: Norma.
- Kessler, G. (2009). *El sentimiento de inseguridad*. Buenos Aires, Siglo Veintiuno editores
- Lama, E. (2012). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.
- Ley Nº 27238. *Ley Orgánica de la Policía Nacional*. Publicada el 05 agosto 2006, Diario oficial El Peruano, Lima.
- Ley Nº 27933. *Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*. Publicada el 15 febrero de 2003, Diario oficial El Peruano, Lima
- Linares, C. (2014). *Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público*. (Tesis de posgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.

- Martínez, I. (2018). *¿Qué es trabajo bajo presión?* Recuperado de: <http://ignaciomartineza.com/liderazgo/trabajo-bajo-presion/>
- Mocarro, J. (2020) *Participación vecinal y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2020*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Muggah, R. (2017) *El auge de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe*. (Artículo científico) Revista de la política de desarrollo internacional. Ginebra. Recuperado de <https://journals.openedition.org/poldev/>
- Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo (2020). *Plan Local de Seguridad Ciudadana*. MDBSH.
- Peña, A. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes -sucursal Chiclayo*. Chiclayo
- Perea, J. (2019) *La inseguridad ciudadana y el enfoque de seguridad humana, El Agustino 2012 – 2017* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11829?show=full>
- Pino, M. (2016). *Calidad del servicio que reciben los huéspedes en el Hotel “El Mesón” de la ciudad de Tacna en el año 2016 a través del Modelo Servqual*. Tacna.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2011). *El enfoque de seguridad humana desde tres estudios de caso*. San José: Costa Rica.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. (2013). *Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014. Seguridad ciudadana con rostro humano: diagnósticos y propuestas para América Latina*. Nueva York. Centro Regional de Servicios Para América Latina y el Caribe.
- Reyna, L. y Ventura, K. (2008). *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica*. México: Universidad Vox.
- Salazar, N. (2019) *Gestión pública municipal y la seguridad ciudadana en el Distrito de Breña*. Lima. 2019. (Tesis de maestría) Centro de Altos Estudios Nacionales.

Lima. Recuperado de <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/154/TESIS%20NIEVES%20SALAZAR%20CARDENAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, V. (2016) *Criminalidad y seguridad ciudadana en el Perú del siglo XXI* (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado de: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1604>

Serrano, A. (2013). *El problema de las contingencias en la teoría del autocontrol*. Madrid: Editorial Dikinson

Solores, J. y Costa S. (2009) *La planificación en las políticas de seguridad. El plan general de seguridad de Cataluña*. Revista Catalana de seguridad pública, España.

Ticlla, J. (2018) *Seguridad ciudadana y su relación con la violencia en el Distrito de Moyobamba –San Martín -2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56765>

Tudela, P. (2001). *Integración regional y seguridad: desde las estrategias de defensa al crimen organizado y la seguridad ciudadana*. En: Nuevos escenarios en los procesos de asociación e integración regional. Desafíos y realidades. Konrad Adenauer Stiftung. Santiago, diciembre.

Vázquez, M. (2017) *La Seguridad Ciudadana y la influencia de la participación ciudadana en las estrategias de prevención del delito. El caso del barrio de San Juan, Quito, Ecuador, 2009-2014* (Tesis de maestría) Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/handle/10469/12023>

Vela, C. (2018) *Influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto, 2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26074/Vela.FCI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zambrano, A. (2013). *10-mandamientos-de-la-atencion-al-cliente*. Recuperado de:
<https://cyfh.wordpress.com/2013/05/08/los-10-mandamientos-de-la-atencion-al-cliente/>


ANEXOS

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Seguridad ciudadana	Conjunto de expresiones, acciones y emociones, donde la situación objetiva es la condición de inseguridad y el hecho subjetivo es el temor y la percepción del poblador (Kessler, 2009).	Percepción de los ciudadanos de La Banda de Shilcayo sobre cómo sienten la condición de seguridad en el distrito	Fiscalización administrativa	Establecimientos de venta de licor	Ordinal
				Operativos contra consumo de alcohol en vía pública	
				Erradicación de paraderos informales	
				Sensibilización a choferes y cobradores	
			Prevención del delito	Desarrollo de competencias parentales	
				Acciones preventivas a violencia familiar	
				Acciones preventivas a acoso sexual	
				Servicio de patrullaje local	
				Elaboración de mapas integrados de riesgo y delitos	
				Capacitación a serenos	
V2: Calidad del servicio	Consideración de los usuarios del servicio sobre la satisfacción de las necesidades y preferencias (Huarcaya, 2015).	Evaluación de los resultados de la planeación y cumplimiento de acciones en pro de la seguridad ciudadana en La Banda de Shilcayo, desde la opinión de la población.	Capital humano	Personal para recepción telefónica de denuncias	Ordinal
				Serenos para patrullajes	
				Capacidades personales en intervenciones	
			Equipamiento	Cámaras de video-vigilancia	
				Vehículos destinados al servicio	
				Equipos de comunicación	
				Casetas de vigilancia	
			Coordinación / Articulación	Patrullaje integrado	
				Participación ciudadana	

Matriz de consistencia

Título: Seguridad ciudadana y calidad del servicio en el distrito de La Banda de Shilcayo - 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de seguridad ciudadana del distrito de La Banda de Shilcayo – 2021? ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021? ¿Cuál de las dimensiones de la seguridad ciudadana tiene mayor relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021.</p> <p>Objetivos específicos Medir el nivel de seguridad ciudadana del distrito de La Banda de Shilcayo – 2021. Medir el nivel de la calidad del servicio del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021 Identificar la dimensión de la seguridad ciudadana que tiene mayor relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021</p>	<p>Hipótesis general H_i: Existe relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H₁ El nivel de seguridad ciudadana del distrito de La Banda de Shilcayo – 2021 es regular H₂: El nivel de la calidad del servicio del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021, es regular H₃: Las dimensiones de la seguridad ciudadana que tiene mayor relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo – 2021 es la prevención del delito</p>	<p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Los instrumentos que se utilizarán serán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuestionario de seguridad ciudadana 2. Cuestionario de calidad del servicio 									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>Diseño: Correlacional</p> 	<p>Población La población estuvo conformada por 49,359 pobladores de La Banda de Shilcayo</p> <p>Muestra La muestra se calculó al 90% de intervalo de confianza y fue de 62 pobladores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Seguridad ciudadana</td> <td>Fiscalización administrativa</td> </tr> <tr> <td>Prevención del delito</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Calidad del servicio</td> <td>Capital humano</td> </tr> <tr> <td>Equipamiento</td> </tr> <tr> <td>Coordinación / Articulación</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Seguridad ciudadana	Fiscalización administrativa	Prevención del delito	Calidad del servicio	Capital humano	Equipamiento	Coordinación / Articulación
Variables	Dimensiones											
Seguridad ciudadana	Fiscalización administrativa											
	Prevención del delito											
Calidad del servicio	Capital humano											
	Equipamiento											
	Coordinación / Articulación											

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1

Estimado poblador:

El presente cuestionario es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer sus opiniones sobre la seguridad ciudadana en el distrito de La Banda de Shilcayo, por lo que le solicito responder a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible.

Le agradezco por su atenta colaboración.

PREGUNTAS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Fiscalización administrativa						
1	¿Los negocios de venta de licor en su barrio tienen algún control en el horario por parte de la Municipalidad?					
2	¿Los bares están funcionando, pese a las restricciones de la emergencia sanitaria?					
3	¿Se realizan operativos en su barrio contra el consumo de alcohol en la vía pública?					
4	¿Se realizan operativos en su barrio para evitar la presencia de paraderos informales de mototaxis?					
5	¿Los conductores de mototaxis muestran buenas actitudes y conductas en su trabajo?					
Prevención del delito						
6	¿Le han invitado a alguna capacitación municipal para fortalecer el rol de los padres en la educación de sus hijos?					
7	¿Le han invitado a alguna capacitación sobre prevención de la violencia familiar?					
8	¿Le han invitado a alguna capacitación sobre prevención de la violencia sexual en niños y adolescentes?					
9	¿Conoce alguna actividad realizada en su barrio o el distrito para prevenir los actos delictivos?					
10	¿El patrullaje del serenazgo es constante por su barrio?					
11	¿Se realizan patrullajes conjuntos entre el Serenazgo y la Policía Nacional del Perú, por su barrio?					
12	¿Conoce de algunos lugares de riesgo por presencia delincriminal que hayan sido identificados por la Municipalidad en el distrito?					
13	¿Los serenos muestran una adecuada capacitación cuando realizan sus intervenciones?					
14	¿Sus vecinos realizan buenos comentarios sobre el trabajo del serenazgo?					
15	¿Se realizan rondas conjuntas entre el Serenazgo, Policía Nacional y juntas vecinales, por su barrio?					

CUESTIONARIO 2

Estimado poblador:

El presente cuestionario es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer sus opiniones sobre la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de La Banda de Shilcayo, por lo que le solicito responder a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible.

Le agradezco por su atenta colaboración.

PREGUNTAS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Capital humano						
1	¿Responden a las llamadas al servicio de serenazgo?					
2	¿Inspira confianza la persona encargada del servicio telefónico del serenazgo?					
3	¿Las denuncias o llamados de auxilio al serenazgo son atendidas con rapidez?					
4	¿Se observa una efectiva participación de los serenos en la lucha contra la inseguridad?					
5	¿Se observa óptimas actitudes personales de los serenos al realizar sus intervenciones?					
6	¿Se observa óptimas condiciones profesionales de los serenos al realizar sus intervenciones?					
Equipamiento						
7	¿Las cámaras de video vigilancia instaladas en el distrito contribuyen a reducir la delincuencia?					
8	¿Los trimóviles del serenazgo son efectivos para la labor de patrullaje?					
9	¿Las camionetas de seguridad ciudadana son efectivas para la labor de patrullaje?					
10	¿Se puede comunicar con facilidad para denunciar delitos o actos de violencia ante el serenazgo?					
11	¿Las casetas de vigilancia instaladas en el distrito cuentan con permanente personal de vigilancia?					
Coordinación / Articulación						
12	¿El patrullaje del serenazgo está evitando los actos de delincuencia en el distrito?					
13	¿Se observa un trabajo conjunto del serenazgo con la Policía Nacional en la labor de patrullaje?					
14	¿Las rondas campesinas participan activamente en la seguridad ciudadana?					
15	¿Las juntas vecinales participan activamente en la seguridad ciudadana?					

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **Malva Saavedra, Juan Willes.**
 Institución donde labora : **Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.**
 Especialidad : **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.**
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Seguridad Ciudadana.**
 Autor (s) del instrumento (s) : **Andrés del Águila Bartra.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

11

CRITERIOS	INDICACIONES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos cuantitativa.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Seguridad Ciudadana.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensionales e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Seguridad Ciudadana.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Seguridad Ciudadana.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 17 de mayo de 2021

fms

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Samamé Comejo, César Artidoro.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
 Especialidad : Doctor en Educación y Magíster en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Seguridad Ciudadana.
 Autor (s) del Instrumento (s) : Ayrtón del Agulla Bartra.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Seguridad Ciudadana.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Seguridad Ciudadana.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Seguridad Ciudadana.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

LOS CRITERIOS TIENEN COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 19 de junio de 2021

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Seguridad Ciudadana.
 Autor (s) del instrumento (s) : Ayrton del Aguila Bartra.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICACIONES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Seguridad Ciudadana.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Seguridad Ciudadana.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Seguridad Ciudadana.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 28 de mayo de 2021


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Melica Barredra, Juan Willes
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio
 Autor (s) del Instrumento (s) : Aydan del Águila Bartra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICACIONES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos <u>cuantitativos</u> .					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicaciones conceptuales y operacionales. El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 17 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Samamé Comejo, César Artidoro.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Educación y Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio
 Autor (s) del Instrumento (s) : Ayrton del Agulla Bartra.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El Instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del Instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del Instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del Instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el Instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al Instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

LOS CRITERIOS TIENEN COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 19 de JUNIO de 2021

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Ayrton del Aguila Bartra.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permite hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD


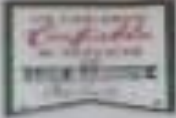
El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 28 de mayo de 2021


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

Constancia de aplicación del trabajo de investigación

 *AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA* 

La Banda de Shitayo, 02 de Julio de 2021

CARTA N°004-2021-MDREHOCM



Señor:
Ayrtón Del Águila García
J. Alfonso Ugarte N° 2020
Tarma:

Asunto: Autoriza trabajo de investigación.

Referencia: Carta N°001-2021-SRMF

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo en atención a su solicitud se autoriza el trabajo de investigación que desea realizar sobre "Seguridad Cultural y Calidad del Servicio en el Distrito de la Banda de Shitayo", en la institución.

En otro particular, quedo de usted

 
DIRECTOR GENERAL DE
CARRERAS Y TALENTO HUMANO
Mg. JIM ALCANTARA VEGA
DIRECTOR GENERAL

Matriz de datos

SEGURIDAD CIUDADANA																			
POBLADOR	Fiscalización administrativa						Prevención del delito												TOTAL
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ST	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ST	SC
1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	4	27	37
2	3	3	3	2	2	13	3	2	1	1	1	4	4	5	1	3	1	26	39
3	2	2	2	3	3	12	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	38	50
4	5	3	3	2	2	15	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	33	48
5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	26	36
6	4	3	4	4	3	18	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	36	54
7	1	1	1	1	1	5	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	23	28
8	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	2	5	5	5	2	3	5	38	48
9	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	2	5	5	5	2	3	5	38	48
10	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	2	5	5	5	2	3	5	38	48
11	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	3	5	5	5	2	3	1	35	45
12	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	3	5	5	5	2	3	1	35	45
13	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	3	5	5	5	2	3	1	35	45
14	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	3	5	5	5	2	3	3	37	47
15	2	2	3	2	2	11	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	33	44
16	3	3	3	3	3	15	3	1	1	4	1	4	3	4	1	4	2	28	43
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	13	18
18	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	29	43
19	3	2	2	3	2	12	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	34	46
20	3	3	3	3	3	15	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	4	33	48
21	3	1	2	3	3	12	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	25	37
22	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	5	3	1	2	2	2	2	35	56
23	5	3	4	4	4	20	5	4	5	5	5	3	2	2	1	2	2	36	56
24	3	3	1	2	1	10	2	4	2	2	5	3	3	4	2	2	2	31	41
25	3	3	1	3	2	12	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	25	37
26	3	5	5	5	4	22	5	4	5	5	5	3	3	3	2	3	3	41	63
27	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	4	27	37
28	3	3	3	2	2	13	3	2	1	1	1	4	4	5	1	3	1	26	39
29	2	2	2	3	3	12	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	38	50
30	5	3	3	2	2	15	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	33	48

31	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	26	36
32	4	3	4	4	3	18	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	36	54
33	1	1	1	1	1	5	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	23	28
34	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	2	5	5	5	2	3	5	38	48
35	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	2	5	5	5	2	3	5	38	48
36	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	2	5	5	5	2	3	5	38	48
37	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	3	5	5	5	2	3	1	35	45
38	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	3	5	5	5	2	3	1	35	45
39	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	3	5	5	5	2	3	1	35	45
40	2	2	2	2	2	10	5	2	2	2	3	5	5	5	2	3	3	37	47
41	2	2	3	2	2	11	2	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	33	44
42	3	3	3	3	3	15	3	1	1	4	1	4	3	4	1	4	2	28	43
43	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	13	18
44	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	29	43
45	3	2	2	3	2	12	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	34	46
46	3	3	3	3	3	15	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	4	33	48
47	3	1	2	3	3	12	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	25	37
48	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	5	3	1	2	2	2	2	35	56
49	5	3	4	4	4	20	5	4	5	5	5	3	2	2	1	2	2	36	56
50	3	3	1	2	1	10	2	4	2	2	5	3	3	4	2	2	2	31	41
51	3	3	1	3	2	12	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	25	37
52	3	5	5	5	4	22	5	4	5	5	5	3	3	3	2	3	3	41	63
53	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	13	18
54	3	3	3	3	2	14	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	29	43
55	3	2	2	3	2	12	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	34	46
56	3	3	3	3	3	15	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	4	33	48
57	3	1	2	3	3	12	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	25	37
58	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	5	3	1	2	2	2	2	35	56
59	5	3	4	4	4	20	5	4	5	5	5	3	2	2	1	2	2	36	56
60	3	3	1	2	1	10	2	4	2	2	5	3	3	4	2	2	2	31	41
61	3	3	1	3	2	12	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	25	37
62	3	5	5	5	4	22	5	4	5	5	5	3	3	3	2	3	3	41	63