



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la gerencia de seguridad  
ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada En Administración

**AUTORA:**

Mendoza Boulanger, Yohanna (ORCID: 0000-0002-6159-9550)

**ASESOR:**

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mi esposo quien siempre está ahí para apoyarme y enseñarme en todo momento y a mis hijos quienes son el motor de mi vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, a la vida y al universo, por llenarme de bendiciones día a día.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización:.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo:.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Métodos de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS .....	53

## Índice de Tablas

Tabla 1. Resumen de Antecedentes de la Investigación.....	11
Tabla 2. Estadísticos Descriptivos por Ítem.....	23
Tabla 3. Estadísticos descriptivos de las dimensiones prevención, disuasión, incapacitación, disentimiento y rehabilitación de la variable seguridad ciudadana .....	24
Tabla 4. Dimensión prevención de la variable seguridad ciudadana.....	24
Tabla 5. Dimensión disuasión de la variable seguridad ciudadana .....	25
Tabla 6. Dimensión incapacitación de la variable seguridad ciudadana .....	26
Tabla 7. Dimensión disentimiento de la variable seguridad ciudadana .....	26
Tabla 8. Dimensión rehabilitación de la variable seguridad ciudadana .....	27
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la variable seguridad ciudadana.....	28
Tabla 10. Variable seguridad ciudadana .....	28
Tabla 11. . Estadísticos descriptivos de las dimensiones factores de riesgo, participación ciudadana y cultura ciudadana fortalecida de la variable mejora de servicio .....	29
Tabla 12. Dimensión cultura ciudadana fortalecida de la variable mejora de servicio .....	30
Tabla 13. Dimensión factores de riesgo de la variable mejora de servicio .....	30
Tabla 14. Dimensión participación ciudadana de la variable mejora de servicio..	31
Tabla 15. Estadísticos descriptivos de variable mejora de servicio .....	32
Tabla 16. Variable mejora de servicio .....	33
Tabla 17. Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana .....	34
Tabla 18. Medidas simétricas para la seguridad ciudadana.....	34
Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana .....	35
Tabla 20. Medidas Simétricas para la seguridad ciudadana .....	35
Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana .....	36
Tabla 22. Medidas simétricas para la seguridad ciudadana.....	36
Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana .....	37
Tabla 24. Medidas simétricas para la seguridad ciudadana.....	37
Tabla 25. Instrumento – Gestión de seguridad ciudadana. ....	54
Tabla 26. Instrumento – Mejora de servicio. ....	55

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> Hipótesis de la Investigación .....	3
<b>Figura 2.</b> Antecedentes Internacionales de la Investigación .....	7
<b>Figura 3.</b> Antecedentes Nacionales de la Investigación.....	10
<b>Figura 4.</b> Elementos que conforman la Seguridad Ciudadana .....	14
<b>Figura 5.</b> Elementos que conforman la Mejora de Servicio .....	17
<b>Figura 6.</b> Cuestionarios .....	20
<b>Figura 7.</b> Dimensión prevención de la variable seguridad ciudadana.....	25
<b>Figura 8.</b> Dimensión disuasión de la variable seguridad ciudadana .....	25
<b>Figura 9.</b> Dimensión incapacitación de la variable seguridad ciudadana.....	26
<b>Figura 10.</b> Dimensión disentimiento de la variable seguridad ciudadana .....	27
<b>Figura 11.</b> Dimensión rehabilitación de la variable seguridad ciudadana .....	27
<b>Figura 12.</b> Variable seguridad ciudadana.....	29
<b>Figura 13.</b> Dimensión cultura ciudadana fortalecida de la variable mejora de servicio ...	30
<b>Figura 14.</b> Dimensión factores de riesgo de la variable mejora de servicio.....	31
<b>Figura 15.</b> Dimensión participación ciudadana de la variable mejora de servicio.....	32
<b>Figura 16.</b> Variable mejora de servicio.....	33
<b>Figura 17.</b> Conclusiones.....	47

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020, se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con nivel explicativo y correlacional, de diseño no experimental y con corte transversal. La población estuvo conformada por 382 habitantes del sector en estudio y la muestra fue de 382 ciudadanos. La técnica que se aplicó fue la encuesta de modalidad virtual. El instrumento constó de 20 ítems, el cual fue validado cualitativamente y cuantitativamente, avalado por 3 jueces expertos con el coeficiente de V. Aiken de 0,93; los resultados de confiabilidad dieron valores de 0,76 alfa de Cronbach. Se obtuvieron resultados de pruebas de normalidad, estadísticos descriptivos generales y también por ítems, además de inferenciales. Se concluyó que la mejora de servicio se relaciona significativamente con la seguridad ciudadana de la municipalidad de Surquillo 2020, al igual que sus dimensiones.

**Palabras clave:** seguridad ciudadana, mejora de servicio.

**Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between citizen security management and service improvement in the management of the Municipality of Surquillo, 2020, it was developed under a quantitative approach, of an applied type, with explanatory and correlational level, of non-design. experimental and cross-sectional. The population consisted of 382 inhabitants of the sector under study and the sample was 382 citizens. The technique applied was the virtual modality survey. The instrument consisted of 20 items, which were qualitatively and quantitatively validated, endorsed by 3 expert judges with the V. Aiken coefficient of 0.93; the reliability results gave values of 0.76 Cronbach's alpha. Results were obtained from normality tests, general descriptive statistics and also by items, as well as inferential ones. It was concluded that the service improvement is significantly related to the citizen security of the municipality of Surquillo 2020, as well as its dimensions.

**Keywords:** Citizen security, service improvement.

## I. INTRODUCCIÓN

Como **realidad problemática** es importante detallar que está referida al contexto que involucra el accionar de un tema trascendental en fronteras y latente en el continente latino, reconocido como el flagelo de la seguridad ciudadana, el cual, según Castro (2015) está íntimamente relacionado con las causas responsables del conflicto de la inseguridad originada en la violencia, la delincuencia, las pandillas, el alcoholismo, entre otros, que no solo debe ser preocupación de los gobiernos sino de las comunidades afectadas por esta situación, siendo a la vez, motivo de interés para las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana.

En este sentido, el **planteamiento del problema** de esta investigación es que la República del Perú, particularmente la Municipalidad de Surquillo, está siendo afectada por diferentes problemas relativos a la inseguridad ciudadana, en cuanto a factores políticos y sociales, que de manera urgente requieren cambios y soluciones de manera eficiente, con la intención de disminuir estos problemas que aquejan estas comunidades, donde se puedan reducir los índices de delincuencia, de violencia, entre otros.

Desde este punto de vista, Ruiz (2016) afirma que los niveles de inseguridad han aumentado por la poca voluntad y coordinación que existe entre la sociedad y las autoridades del Estado, evidenciando así, una debilidad en lo que corresponde a la formación en materia de seguridad ciudadana, señalando la existencia de un número elevado de violencia, generado por la gran pérdida de los valores, la falta de trabajo, la informalidad, la marginalidad, entre otros factores, como por ejemplo las discotecas, los bares, los sitios que son clandestinos, en fin, todo forma parte de las causas que originan el problema planteado.

En consecuencia, otro de los factores que son causa de la inseguridad está el riesgo social, tal y como lo afirma Quintero (2020) donde explica que aunado a todos los factores mencionados, existe un crecimiento sin control de las ciudades, es decir, desordenado, donde la exclusión social y los consumos de alcohol y droga son acelerados cada día, ante esta situación es necesario que intervengan las instituciones, ya que las comunidades se han visto en la necesidad de ellas mismas organizarse en rondas o comités, y tomar acciones por sus propias manos, ocasionando otro grave problema que es de la vulneración de derechos humanos,

porque al exigir justicia y reaccionar de esta manera, es una contradicción a lo que realmente se persigue.

Desde lo expuesto, la presente investigación planteó como **problema general** ¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020? y como **problemas específicos**, 1) ¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y la cultura fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020?, 2) ¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo reducido en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020?, 3) ¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020?

**La justificación teórica** sistematiza una propuesta teórica que servirá como un buen referente a las investigaciones venideras, sobre gestión en seguridad ciudadana y mejora de servicio. En la **justificación metodológica** se brinda nuevas metodologías estructuradas y basadas en la investigación científica, las cuales, en contrastación con otros estudios semejantes en los conocimientos, instrucciones y técnicas dibujadas y disponibles en el desarrollo de estas, conllevará a ejemplificar esa experiencia con otras características y dentro de otro contexto. Por último, en la **justificación práctica**, los resultados de esta investigación servirán para que la municipalidad en sus diferentes áreas tome en cuenta la reestructuración como parte del proceso para la mejora de un servicio.

Asimismo, se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. Se planteó como **objetivos específicos**:

1) Determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y la cultura fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.

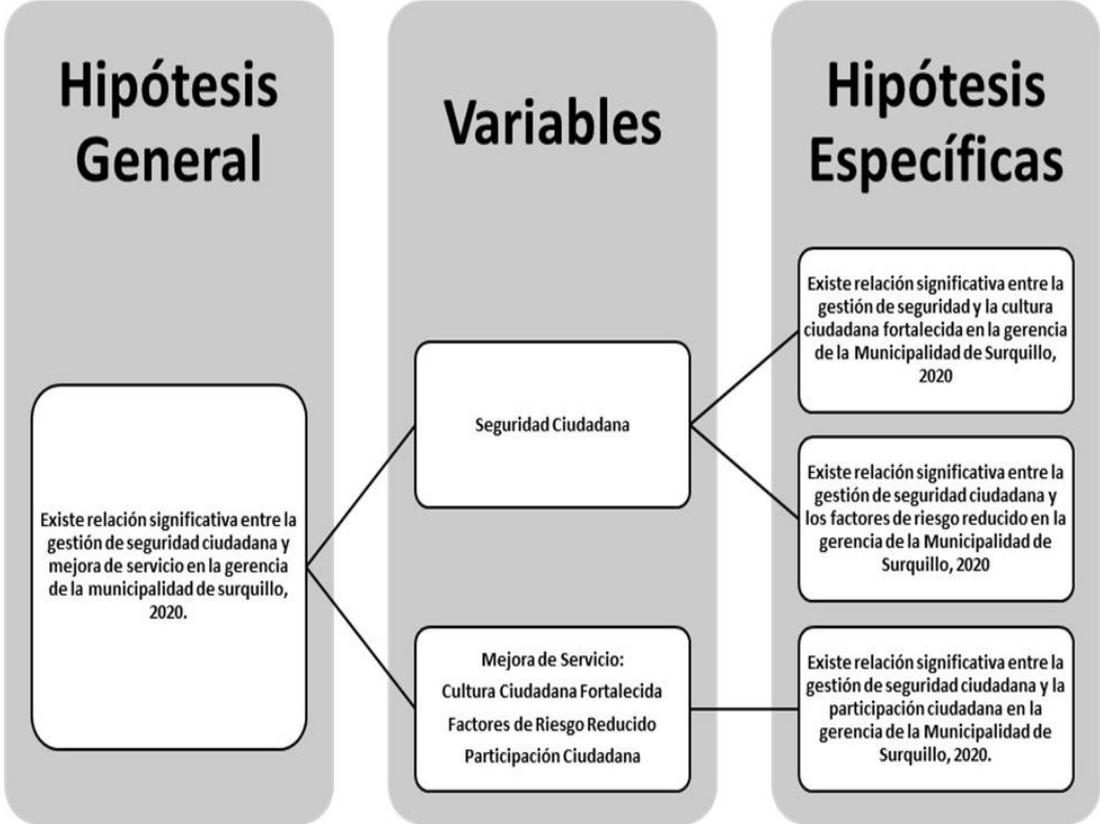
2) Determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo reducido en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.

3) Determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.

Como **hipótesis general** es que existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. Como **hipótesis específicas** se tienen: 1) Existe relación

significativa entre la gestión de seguridad y la cultura ciudadana fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. 2) Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo reducido en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. 3) Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación ciudadana en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.

**Figura 1.**  
*Hipótesis de la Investigación*



## II. MARCO TEÓRICO

En este estudio se obtuvo algunos y los más importantes **trabajos previos**, a nivel internacional:

En España, **Sanguino** (2016) en su tesis que presentó como **objetivo** comunicar del debate teórico sobre la seguridad, cooperar síntesis para la formulación de capacidades legales de seguridad correcta e herramientas metodológicos en la gestión de la seguridad de las ciudades, el **método** fue dado a partir de un altercado teórico sobre los desarrollos de los conocimientos de Seguridad, teniendo como **resultado** que se está originando una alteración o transformación de las eficientes criminales de la Capital de Colombia, donde se destaca que en la ciudad de Bogotá hay 1 policía por cada 1349 habitantes, un promedio muy bajo frente a las principales capitales del mundo como Buenos Aires, Londres y New York. Como **conclusión**, se sostuvo que es necesario ajustar la capacidad de la policía a las demandas que exigen la cantidad de ciudadanos de la capital colombiana, de modo tal que se dé respuesta eficiente a las necesidades de protección que tienen las comunidades de la ciudad. **Se sugiere** entonces dotar a las ciudades de sistemas de información confiables, legítimos y unificados con información veraz y oportuna a los tomadores de decisión pública, y a la ciudadanía. El estudio precedente sirve de base a la investigación presentada en virtud de que se reconoce la importancia de conocer y reconocer los elementos teóricos que permiten comprender el establecimiento de la seguridad ciudadana y los métodos más pertinentes, lo que permitiría tomar decisiones de forma más acertada en el tema de la participación de la comunidad en la defensa de la seguridad.

En México, **Solórzano y Contreras** (2019) en su trabajo realizado con el título Seguridad, tecnologías de la información, y derechos humanos: impunidad gubernamental e inercia ciudadana, tuvo el **objetivo** de mostrar las contradicciones y fracasos de las políticas públicas de prejuicio social de la violencia y la violación y del contravención; en el método, el diseño **metodológico** pertenece al ejemplo crítico, mediante una investigación acción protectora - alteradora y a un rumbo metodológico mixto. En lo que respecta a los **resultados** del estudio, se encontró que el 63,6% asegura que hay corrupción asociada a delitos e ilegalidad, mientras que el 52,6% sostuvo que este flagelo se debía a la mala función del gobierno y los políticos, el 26,2% la asoció a mentiras, deshonestidad y descontento, por último,

el 4,7% relacionó la corrupción con personas ajenas al servicio público. teniendo como **sugerencia** que se debe cumplir un cambio fundamental en la comercialización del poder y en el modo en que el poder debe ser imaginado y desplegado. De esta manera, el trabajo anterior sirve de apoyo al presentar fundamentos para establecer la necesidad de coordinar políticas públicas ajustadas a las realidades comunitarias y respetuosas de los derechos de la población en cuanto al cuidado y mantenimiento de su integridad física y emocional, donde el poder se aplique de una manera racional en aras de la seguridad ciudadana.

En Colombia, Quintero (2020) desarrolló una investigación que tuvo como título Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina, cuyo **objetivo** fue comprobar si, en la práctica, los resultados de ciertos modelos de seguridad policial han sido formulados en una relación asimétrica y tradicional entre el ciudadano e institución policial. El **método** de estudio consistió en la revisión de los planteamientos, principios y formas de gestión; dando como **resultado** que se proponen decisiones importantes para incorporar las comunidades en la resolución de los conflictos, obteniéndose como **sugerencia** que las campañas consumadas deben dilucidar la capacidad de respuesta inmediata y brindar herramientas que garanticen la asociación de las comunidades de manera efectiva a través del tiempo. El trabajo mencionado se relaciona con la presente investigación en cuanto le da una relevante importancia al papel de la comunidad en materia de seguridad, siendo un elemento valioso al momento de establecer lineamientos en el proceso de construir la participación de todos los involucrados en el tema de la seguridad ciudadana que ayude a mejorar la calidad de vida de la población.

En Colombia, **lazzetta** (2019) en Bogotá realizó un estudio con el título Seguridad ciudadana y actividad policial comunitaria, donde el **objetivo** fue analizar el modo como la Policía Comunitaria fue diseñada para el barrio Las Flores, para una de las “pruebas piloto” puesta en funcionamiento, el **método** se nutrió con los hallazgos derivados de las entrevistas a funcionarios políticos y policiales, y a la vez se analizó la normativa, estadísticas delictivas y diferentes documentos oficiales, como **resultado** se sostiene que la Policía Comunitaria fue restringida por dificultades particulares de su diseño y, también, fue ideada como una instauración sometida a las formas "tradicionales" de prontitud policial con contorno corporativo.

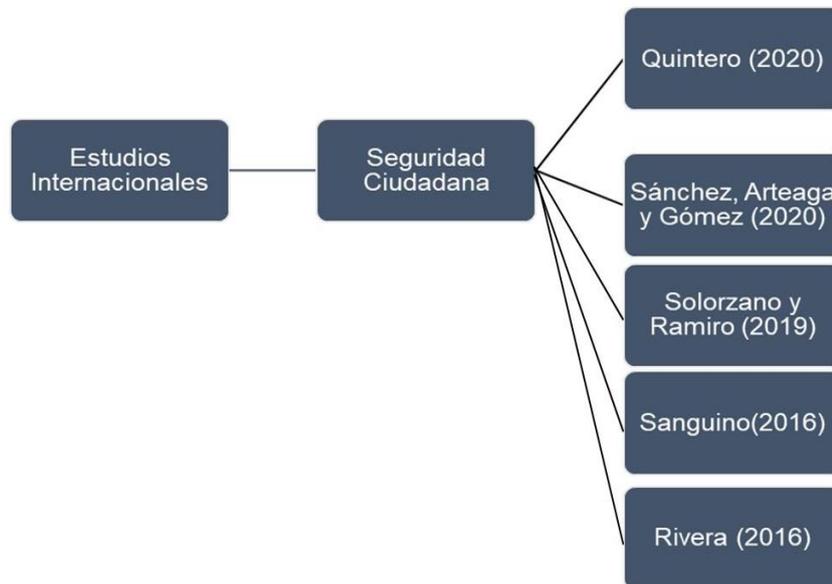
Se **concluyó** en el estudio que la planeación de los organismos de seguridad debe hacerse en coordinación con las realidades de las comunidades. El estudio precedente a este párrafo se relaciona con el trabajo presente en virtud de rescatar la necesidad de diseñar políticas de seguridad en pro de pretender el éxito de la comunidad al momento de participar en las acciones de cuidado y vigilancia de los sectores poblados, con la firme convicción de alcanzar colaboración y respuesta efectiva al momento de defender la seguridad ciudadana.

En Ecuador, se presentó el trabajo de **Sánchez, Arteaga y Gómez** (2020), con el título Análisis sobre seguridad ciudadana y desarrollo local en Ecuador, teniendo como **objetivo** analizar la seguridad ciudadana y desarrollo local en Ecuador. El trabajo se desarrolló bajo la **metodología** de análisis de contenido empleando informaciones emanadas de las publicaciones relacionadas con la temática durante los años 2015 y 2020. En los **resultados** se destaca a la seguridad ciudadana como un proceso complejo interdisciplinario que considera elementos como servicios públicos, educación, salud y órganos de seguridad. Se **concluye** en este trabajo que el desarrollo de los territorios está íntimamente relacionado con su seguridad ciudadana, por cuanto ello permite que la generación de servicios e infraestructura aporta valor a la calidad de vida de los ciudadanos, en virtud de que el bienestar colectivo es una necesidad fundamental del ser humano. En este orden de ideas, el estudio se relaciona con la presente investigación por cuanto expresa la relación existente entre la seguridad ciudadana y la mejora de calidad de vida.

En Ecuador, **Rivera** (2016) en Guayaquil, quien en su tesis tuvo como **objetivo** estudiar qué mandatos del Gobierno local de Guayaquil concibe y opera a las decisiones educativas para la disminución del crimen en la localidad; el **método** empleado es el análisis del discurso, marcos interpretativos, repertorio de acciones; como **resultado** de seguridad que las seguridades pedagógicas no tienen capacidad en la agenda de seguridad habitante del Municipio de Guayaquil. El trabajo que se presenta se relaciona con esta investigación en cuanto ofrece una clara idea de los lineamientos que ofrecen las autoridades gubernamentales para reconocer las causas y consecuencias de los actos delictivos en el campo escolar para reducir los riesgos de criminalidad en la comunidad.

**Figura 2.**

*Antecedentes Internacionales de la Investigación*



**En Perú, Huamani, Lazo y Calizaya (2019)** en Arequipa, llevaron a cabo una investigación que tuvo como título Percepción de la seguridad ciudadana en pobladores de un distrito de la ciudad de Arequipa, donde el **objetivo** fue analizar la inteligencia sobre seguridad ciudadana. El **instrumento** esgrimido fue el Cuestionario sobre Seguridad Ciudadana, bajo una investigación cuantitativa con un trabajo de campo de diseño no experimental. Los **resultados** muestran bajo conocimiento sobre la seguridad ciudadana y sus dimensiones, igualmente, están desacuerdos estadísticamente reveladores en la dimensión capacidad de respuesta entre hombres y mujeres. Se concluye que no hay homogeneidad en las percepciones que se tienen acerca de las medidas de seguridad en el sector y las estrategias que permitan proteger a la ciudadanía. El trabajo de Huamani, Lazo y Calizaya, es un apoyo para la presente investigación por cuanto rescata la importancia de tener el conocimiento acerca de los elementos de la seguridad ciudadana para ofrecer mejores respuestas a los peligros de crimen y delincuencia que pueden sufrir las comunidades.

**En Perú, Rivera (2019)** en la ciudad de Pimentel, se propuso un trabajo con el **objetivo** establecer el nivel de autoridad del progreso organizacional en la gobernabilidad liberal del Ayuntamiento Distrital de Chongos Bajo, 2017. En la **metodología** se dio con un tipo de investigación radical, expresiva y definible; el

**nivel de investigación** a lograr es el característico, como **resultado** se señala que las municipalidades han sido protagonistas en el desarrollo del país y los sectores locales; los Gobiernos Locales son organizaciones territoriales del Estado, organizadores del desarrollo local, que tiene a su cargo el territorio, la localidad y la colocación. Se concluyó que los gobiernos del sector son autónomos política, económica y administrativamente de acuerdo a su competencia bajo la visión de un Estado en valores de democracia, unidad, descentralización y desconcentración. La investigación precedente se relaciona con este estudio en virtud de que rescata la importancia del gobierno local para la implementación de planes de seguridad ciudadana al ser el sector más cercano a la comunidad, lo cual permitiría reconocer las principales necesidades de seguridad en el sector.

**En Perú, Espinoza y Isique** (2018) en Huacho, desarrollaron un trabajo titulado Influencia de la planificación urbana en el desarrollo social de la Calle San Isidro del distrito de Hualmay – 2017 y tuvieron como **objetivo** identificar la influencia de la planificación urbana en el desarrollo social de los pobladores en estudio; utilizando como **método** un trabajo de campo descriptivo con diseño no experimental, una muestra de 163 habitantes de la calle San Isidro del distrito de Hualmay; los **resultados** demuestran que existe una influencia significativa moderada entre la planificación urbana y el desarrollo social. Se determina como conclusión que las comunidades requieren de una intensa consideración en los planes de organización urbana, de modo tal que se ajusten a las exigencias del desarrollo social del sector en estudio. El trabajo de Espinoza e Isique se relaciona con la presente investigación debido a la importancia de la planificación urbana para las comunidades en virtud de que se vislumbran las posibilidades de interrelación con los factores que suponen las interrelaciones sociales en la convivencia comunitaria.

**En Perú, Gomero** (2018) en Huacho, realizó un estudio titulado Políticas Públicas Y Seguridad Ciudadana en el Distrito de Huacho (Perú) 2016 -2017, cuyo **objetivo** fue determinar de qué manera la relación entre las políticas públicas y la seguridad ciudadana en el Distrito de Huacho 2016 – 2017. En la investigación se desarrolló la **metodología** bajo un enfoque cuantitativo, con un trabajo de campo de diseño no experimental, donde se hizo un muestreo de 375 personas del sector, a quienes se les aplicó un instrumento con escala de medición cuyos **resultados**

conllevaron a que el 55% sostiene que hay muy poca seguridad, para el 29% la seguridad es pésima y el 1% se manifiesta a favor. Se **concluyó** que la población tiene una visión negativa de las políticas públicas, lo cual es relevante para el estudio que se presenta a continuación ya que es muy valiosa la percepción que la comunidad tenga de las políticas implementadas para sentirse seguros en su zona, además de ser importantes los aportes teóricos a la presente investigación de las dimensiones consideradas como lo son prevención de la violencia y el delito, control y persecución del delito, atención a víctimas, seguridad pública, organización y liderazgo.

**En Perú**, se presentó en Lima, la tesis de **Quicaña** (2017) titulada Seguridad Ciudadana en el sector Condevilla, San Martín de Porres –Lima, 2017, con el **objetivo** de describir el estado de la seguridad ciudadana en el sector Condevilla del distrito de San Martín de Porres – Lima, 2017. La investigación se caracterizó por el desarrollo de una metodología bajo el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental bajo una muestra no probabilística de 311 ciudadanos de los diferentes sectores que conforman la Comisaria PNP Condevilla. En referencia a los **resultados** se encontró que el 63,34% consideran que no hay seguridad ciudadana y los delitos se han incrementado considerablemente, concluyendo que la población no confía en las fuerzas policiales y se **recomienda** que deben replantearse las estrategias de seguridad ciudadana, con la articulación de los actores principales del sector para reducir la criminalidad. El estudio se relaciona con la presente investigación en virtud de que se trata de la importancia de contar con seguridad ciudadana para las comunidades.

**Figura 3.**

*Antecedentes Nacionales de la Investigación*

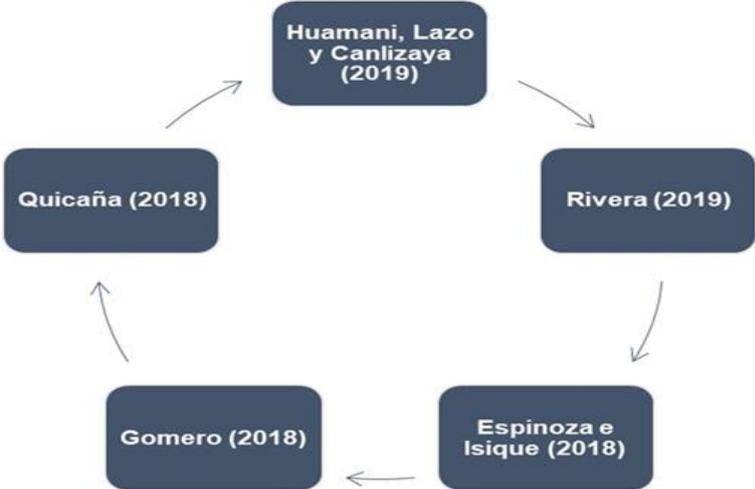


Tabla 1. Resumen de Antecedentes de la Investigación

Autor	Año	País	Variables	Enfoque	Nivel	Instrumento	Resultado Estadístico	Conclusión
Sanguino	2016	Colombia	La Inseguridad	Cuantitativo	Descriptivo	Documentos de las oficinas de la policía de la ciudad	En la ciudad de Bogotá hay 1 policía por cada 1349 habitantes	Es necesario ajustar la capacidad de la policía a las demandas que exigen la cantidad de ciudadanos de la capital colombiana, de modo tal que se dé respuesta eficiente a las necesidades de protección que tienen las comunidades de la ciudad.
Solórzano y Contreras	2019	Mexico	Seguridad, tecnologías de la información, y derechos humanos	Mixto	Descriptivo	Entrevistas y Cuestionario	63,6% asegura que hay corrupción asociada a delitos e ilegalidad, mientras que el 52,6% sostuvo que este flagelo se debía a la mala función del gobierno y los políticos, el 26,2% la asoció a mentiras, deshonestidad y descontento, por último, el 4,7% relacionó la corrupción con personas ajenas al servicio público	Es necesario establecer la necesidad de coordinar políticas públicas ajustadas a las realidades comunitarias y respetuosas de los derechos de la población en cuanto al cuidado y mantenimiento de su integridad física y emocional, donde el poder se aplique de una manera racional en aras de la seguridad ciudadana
Quintero	2020	Colombia	Seguridad Ciudadana y Participación de las Comunidades	Cuantitativo	Descriptivo	Cuestionario	Existe corrupción e inseguridad con un 31% y 15%, respectivamente	Los esfuerzos realizados deben trascender la capacidad de respuesta inmediata y proporcionar mecanismos que contribuyan a garantizar la participación de las poblaciones de manera efectiva a través del tiempo.
Iazzetta	2016	Colombia	Seguridad Ciudadana	Cuantitativo	Descriptivo	Entrevistas a funcionarios políticos y policiales. Análisis de la normativa, estadísticas delictivas y diferentes documentos oficiales	La Policía Comunitaria fue restringida por dificultades particulares de su diseño y, también, fue ideada como una instauración sometida a las formas "tradicionales" de prontitud policial con contorno corporativo.	La planeación de los organismos de seguridad debe hacerse en coordinación con las realidades de las comunidades.
Sánchez, Arteaga y Gómez	2020	Ecuador	Seguridad Ciudadana y Desarrollo Local	Cuantitativo	Descriptivo	Publicaciones sobre seguridad ciudadana durante los años 2015 y 2020	La seguridad ciudadana como un proceso complejo interdisciplinario que considera elementos como servicios públicos, educación, salud y órganos de seguridad. Se <b>concluye</b> en este trabajo que	El desarrollo de los territorios está íntimamente relacionado con su seguridad ciudadana, por cuanto ello permite que la generación de servicios e infraestructura aporta valor a la calidad de vida de los ciudadanos, en virtud de que el bienestar colectivo es una necesidad fundamental del ser humano

Rivera	2016	Ecuador	Decisiones Educativas y Crimen	Cualitativo	Descriptivo	Discursos, marcos interpretativos y repertorio de acciones	La participación de la ciudadanía para fortalecer la cohesión social no es tomada en cuenta al momento de hablar de prevención ya que los organismos policiales la conciben como acciones de control y vigilancia, más allá de planes de intervención comunitaria que ayuden a disminuir los índices delictivos.	La prevención implica la intervención de los entes de seguridad respecto a la gestión de riesgo, el monitoreo de la ciudad, vigilancia en espacios públicos, sanciones y ordenanzas que disminuyan los riesgos de sufrir situaciones de peligro para la ciudadanía.
Huamani, Lazo y Calizaya	2019	Perú	Percepción de la Seguridad Ciudadana	Cuantitativo	Descriptivo	Cuestionario	Bajo conocimiento sobre la seguridad ciudadana y sus dimensiones, igualmente, están desacuerdos estadísticamente reveladores en la dimensión capacidad de respuesta entre hombres y mujeres.	No hay homogeneidad en las percepciones que se tienen acerca de las medidas de seguridad en el sector y las estrategias que permitan proteger a la ciudadanía.
Pimentel	2019	Perú	Políticas de Seguridad	Cuantitativo	Descriptivo	Cuestionario	La relación de la municipalidad y la sociedad civil es muy débil ya que en su gran mayoría las asociaciones de la civil no tienen reconocimiento	Los gobiernos del sector son autónomos política, económica y administrativamente de acuerdo a su competencia bajo la visión de un Estado democrático, unitario, descentralizado y desconcentrado.
Espinoza e Isique	2018	Perú	Planificación Urbana y Desarrollo Social	Cuantitativo	Descriptivo	Cuestionario	Existe una influencia significativa moderada entre la planificación urbana y el desarrollo social	Las comunidades requieren de una intensa consideración en los planes de organización urbana, de modo tal que se ajusten a las exigencias del desarrollo social del sector en estudio
Gomero	2018	Perú	Políticas Públicas Y Seguridad Ciudadana	Cuantitativo	Descriptivo	Cuestionario	El 55% sostiene que hay muy poca seguridad, para el 29% la seguridad es pésima y el 1% se manifiesta a favor.	La población tiene una visión negativa de las políticas públicas
Quicaña	2017	Perú	Seguridad Ciudadana	Cuantitativo	Descriptivo	Cuestionario	El 63,34% consideran que no hay seguridad ciudadana y los delitos se han incrementado considerablemente	La población no confía en las fuerzas policiales

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan las **teorías relacionadas al tema**:

En relación con las variables de estudio de esta investigación se menciona en primer lugar la **gestión de seguridad ciudadana** que según Gonzalez & Bárdales (2020) afirma que, la seguridad ciudadana es la forma de incrementar, de determinar y preservar la condición de democracia, garantizando la convivencia y la paz de los ciudadanos. En el Perú, a la seguridad ciudadana se le debe tomar en cuenta más que un bien público, porque la misma es quien tiene la responsabilidad de garantizar los derechos de todos los ciudadanos, principalmente el derecho a la vida, la inviolabilidad de las residencias, y, por ende, el libre tránsito.

Hablar de seguridad ciudadana es remitirse a la necesidad de prevenir y reducir la violencia, con ello se puede abrir las puertas a la seguridad pública y la justicia, de esta manera los lazos de coherencia social se fortalecen y el respeto a los derechos ciudadanos se convierte en una obligación del Estado y la ciudadanía. De esta manera, se convierte en el conglomerado de lineamientos apoyados en la seguridad pública bajo los criterios democráticos de las naciones, lo que la diferencia de los planes de orden público del quehacer policial.

Al respecto, Muggah (2021) sostiene que la seguridad ciudadana se ha ido reforzando en los ideales de los objetivos del Desarrollo Sostenible que se esfuerzan por alcanzar la paz a través de la promoción de sociedades pacíficas y el acceso a la justicia. En relación con ello, se considera al Estado responsable como un ente ejecutor de la protección de los ciudadanos garantizando su bienestar, no obstante esta es una situación que no se evidencia en todos los sectores de la humanidad, especialmente aquellas zonas donde la característica es la pobreza y el bajo nivel social, donde el Estado solo se ajusta a proveer orden público y servicios básicos imprescindibles para vivir.

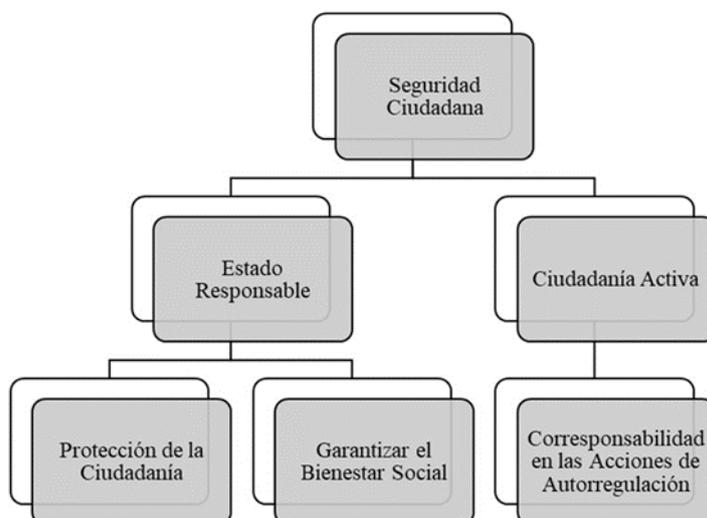
En el tema de seguridad ciudadana, hace su entrada la ciudadanía activa, donde según Ungar, y Arias (2016) aseveran que los ciudadanos son un factor esencial en la tarea de proveer seguridad, en virtud de que pueden jugar el rol de exigir a los funcionarios el cumplimiento de sus obligaciones de atención y cuidado, siendo este un elemento de gran valor al momento de hacer un trabajo colaborativo entre la población y la policía.

De esta manera, los ciudadanos deben ser responsables de sus propias acciones para proveer su propia seguridad, lo cual no requiere la necesidad de

crear equipos de vigilancia y control que lleven al desorden sino, más bien que exista la regulación creando espacios que propicien acciones conjuntas entre las comunidades, la sociedad civil y los entes policiales.

En este mismo orden de ideas, Estado y Ciudadanía se comprenden en un accionar corresponsables de las medidas necesarias para lograr la seguridad ciudadana, a través de estrategias que permitan la relación de los elementos que juegan un rol importante en el orden de las comunidades que se alcanza al momento de disminuir los riesgos de delitos y de la violencia. A continuación, la figura 3 representa la relación entre la seguridad ciudadana y los elementos que la conforman.

**Figura 4.**  
*Elementos que conforman la Seguridad Ciudadana*



Cabe destacar que la seguridad ciudadana es una práctica de los derechos fundamentado en la participación pública que busca la solución de problemas de las comunidades, haciendo uso de la inteligencia policial y el trabajo cooperativo de la población con la firme convicción de reducir la violencia y los delitos. En torno a esto, Muggah (2021) asegura que la seguridad ciudadana puede alcanzarse con el acondicionamiento y buen orden de los espacios urbanos, creación de programas formativos y generación de empleo.

En esta materia, Vizcarra & Bonilla (2016) expresan que, a nivel de las comunidades de Latinoamérica la inseguridad se expresa en los mecanismos de control social y territorial, enmarcados en un paradigma nuevo del control de delito, el mismo comprende, las formas nuevas de regular a través de los aparatos que previenen y controlan este flagelo, estas formas están conformadas por las

instituciones que se dedican a plantear estrategias para la prevención, entre ellas se destacan las asociaciones privas y públicas y la policía comunitaria.

No obstante, Torres (2015) afirma que los mecanismos empleados para combatir la inseguridad ciudadana muchas veces expresan una visión que marca la sociedad, dando un giro en lo legal, en estos últimos años. Estas acciones son llevadas a cabo de manera tal, que conecta todos los órganos que comprende el sistema de la seguridad y justicia ciudadana, para Ruiz (2016) la seguridad es parte de los indicadores que debe encontrarse en primer orden de las políticas de Estado, con la finalidad de medir la calidad de vida en las comunidades de todo el país, ya que, se los ciudadanos se manifiestan en las calles exigiendo acciones contundentes que conlleven a soluciones prontas y eficaces para contrarrestar los índices de criminalidad en las ciudades. Dentro de las dimensiones que intervienen para el abordaje de la seguridad ciudadana, se consideran:

**La prevención**, que se define según Gonzalez & Bárdales (2020) como la respuesta que va de manera directa a contrarrestar los delitos que ocasionan la inseguridad.

De igual forma, **la disuasión** en palabras de Zevallos (2017) se refiere a la manera como se abordan las estrategias que ejerce el Estado, es decir, de qué forma se hacen establecer estas estrategias.

Se tiene **la incapacitación**, se señala a Carrión (2019), quien expone que en el sector de la seguridad ciudadana la incapacitación se refiere a la debilidad en la capacidad responder a las exigencias y demandas de las comunidades, por parte de los entes gubernamentales encargados de la seguridad ciudadana.

En la seguridad ciudadana, se incorpora **la rehabilitación** que según Tanner (2019) es el tratamiento que se le puede dar al delincuente que ha cometido la acción, es entonces, cuando entra el papel fundamental de las asociaciones, fundaciones y el mismo Estado en fortalecer estas instituciones que serán las encargadas de brindarle una nueva oportunidad a esa persona que ha delinquido y que el mismo puede rehabilitarse, con ayuda de sus familiares, amigos, vecinos, es decir, es un compendio de actividades encaminadas a la recuperación social de ese individuo.

Por último, se menciona **el desistimiento** que está asociado a diversos factores, según Tanner (2019) se debe a que si los individuos son educados en

valores, en núcleos familiares, que aunque sean diversos, puedan concebir en las personas una visión donde al estar en presencia de la tentación al cometer un delito se desistan por la misma crianza que han recibido durante las etapas de su vida, es decir, este desistimiento viene dado de lo que las personas maduran en sus familias.

Seguidamente, se presenta la contextualización de la segunda variable en estudio: **Mejora de servicio**, la cual para Céspedes (2016) consiste en la acción de continuar dando mejoras en los servicios que se puedan prestar de una manera eficaz y eficiente, esto conlleva una serie de pasos y de un proceso que va desde las estrategias hasta la operación de un servicio.

En torno a la mejora de servicio, Salvatierra (2019) indica que las causas que originan la inseguridad vienen dadas por la pobreza, la deserción escolar, el desempleo, las drogas, estas son características que generan o dan incentivo a la inseguridad individual y colectiva. Desde esta perspectiva, Fruhling (2012) expone que reducir los niveles de inseguridad y criminalidad requiere que las políticas de Estado vayan en concordancia con los resultados que se obtienen, dando una base rigurosa, que pueda tener efectos positivos para la sociedad.

Al respecto, Barredo (2017) propone intensificar las estrategias donde se refuerce los valores en los niños y adolescentes, para que en el transcurrir de la vida, no demuestren actitudes erróneas en la sociedad. Por consiguiente, Carrera (2015) afirma que en la Constitución (2008) del Ecuador, se han previsto acciones y mecanismos de manera institucional para instrumentar dichos procesos, como el control social, demostrado la participación de los que en el interactúan.

En este aspecto, Bustamante (2020) afirma que en el Perú el régimen de rehabilitación social ha sido elevado a la categoría de derecho constitucional, razón por la cual debe mantener coherencia con los valores y principios consagrados en la Constitución, no obstante, Sánchez (2016) expone que las distintas regulaciones y reformas legales que se han generado con la finalidad de prevenir la reincidencia delictiva y proteger a las víctimas de delitos execrables, no han respetado el deber inexcusable de tutelar la dignidad de las personas sentenciadas penalmente, dada su naturaleza de estado constitucional de derechos y justicia que busca alcanzar el bien común de las personas, en base a su derecho.

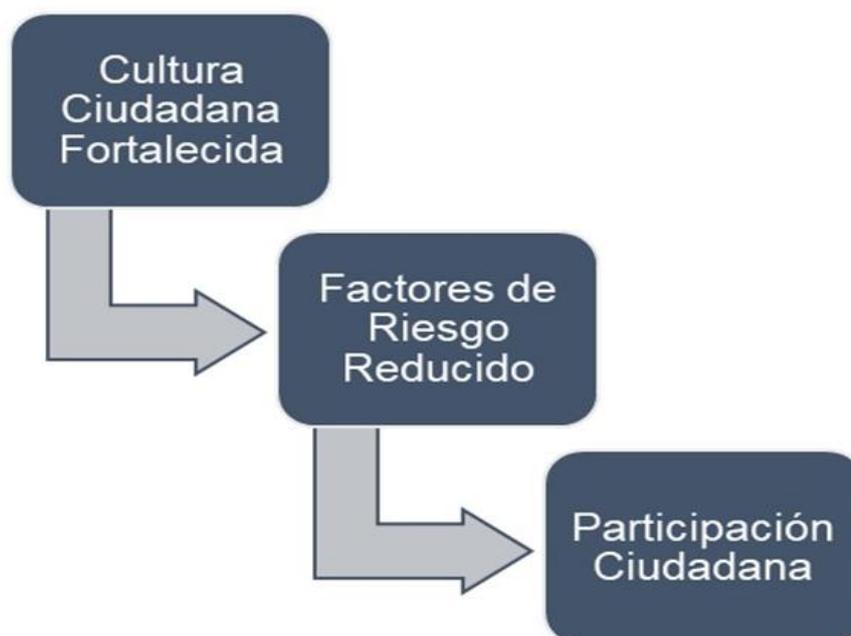
Dentro de esta variable se estudiarán las siguientes dimensiones:

**Cultura ciudadana fortalecida**, de la cual Hunt (2015) expone que está dirigida al capital social y la cultura con la que cuenta una comunidad, por lo tanto, el Estado es responsable de liberar estas cargas para poder monopolizar lo que es la violencia, y no transformar culturas de acuerdo a las generaciones que se van levantando, por ende, se debe asumir un rol donde esta cultura venga acompañada de los factores sociales que se promueven en las instituciones educativas, con la finalidad de crear individuos con una conciencia de paz y no de violencia.

De igual modo, se encuentran los **factores de riesgo reducido** que para Céspedes (2016) son los indicadores que se encargan de identificar los números en relación los riesgos y conductas delictivas, es decir, de estos depende poder predecir las acciones futuras.

Por último, está la dimensión **participación ciudadana** que según Gonzalez & Bárdales (2020) obedece a la forma en que la sociedad y las comunidades participan para también formar parte de la paz y convivencia ciudadana, por lo que un gobierno donde participen las asociaciones, comités, fundaciones, es importante para lograr una armonía en la resolución de problemas referentes a este tema en estudio.

**Figura 5.**  
*Elementos que conforman la Mejora de Servicio*



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio está orientado a una **investigación de tipo** aplicada, apoyada en lo que expone Vargas (2009) donde afirma que esta se caracteriza porque el investigador conoce el problema que está ya establecido para lo cual utiliza en el momento de darle respuesta a un caso en particular. En el caso de esta investigación, luego de identificar la problemática, se procede a establecer procesos rigurosos para dar solución a lo planteado, por ello, se hace uso de este tipo de investigación.

Desde esta perspectiva, se utiliza el **enfoque cuantitativo**, que para Hernández (2015) emplea la recaudación de datos que permiten comprobar hipótesis, empleando los números y la estadística analítica, tomado estas consideraciones como conclusiones que caracterizan un fenómeno o teoría. En relación con el nivel de la investigación, se basa en un **nivel descriptivo-correlacional**, por cuanto el estudio permite recopilar y analizar datos de la situación actual que converge en el Municipio de Surquillo, en relación a la seguridad ciudadana. A este respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2015), señalan que los trabajos descriptivos determinan, valoran o recaudan datos acerca de los aspectos que caracterizan el tema de investigación.

Este nivel de investigación permite lograr una mejora en los servicios prestados, se sustenta en la construcción del instrumento para recolectar los datos, apoyado en un proceso de validez y confiabilidad con la intención de describir resultados precisos y fiables. Desde este punto de vista, en este estudio se considera el **método hipotético-deductivo** que según Vargas (2009) expone que mediante este procedimiento consiste en la ordenación de sucesos conocidos sobre cómo es la gestión de seguridad ciudadana en el Municipio Surquillo, que permiten enunciar conclusiones donde se pueden proponer una serie de soluciones o situaciones concretas que llevan a la generalización de los hallazgos de la investigación, por lo que luego de conocer la situación actual de la seguridad a través de la aplicación de un instrumento denominado cuestionario, en este municipio se abordan las conclusiones en base a la teoría investigada y establecida.

Del mismo modo, esta investigación utiliza el **diseño no experimental de corte transversal**, pues la misma para Hernández (2014) expone que no debe

existir estímulo de una condición específica para los elementos o personas que se está estudiando, por cuanto deben encontrarse en su ambiente de estudio natural, sin la necesidad de ser trasladados a un espacio que cambien sus circunstancias naturales, así como un laboratorio o donde se les pueda controlar.

### **3.2. Variables y operacionalización:**

La variable 1 es: **Gestión de seguridad ciudadana**

En cuanto a sus dimensiones, estas son: prevención, disuasión, incapacitación, rehabilitación, desistimiento. (Ver Anexo 1).

La variable 2 es: **Mejora de servicios**

En cuanto a sus dimensiones, estas son: cultura ciudadana fortalecida, factores de riesgo reducido y participación ciudadana, cabe resaltar que la variable es cualitativa (Ver Anexo 1).

### **3.3 Población, muestra y muestreo:**

Para Casas (2017) la población consiste en el conglomerado que compone un sector objeto de estudio, con la particularidad de ser cuantificable. En la presente investigación, se utiliza como población los 91.346 habitantes del Municipio Surquillo, sustentados en los siguientes criterios:

**Criterios de inclusión:** Para López (2004) este criterio se relaciona con las particularidades que presentan los que forman parte de la población, que se utilizan en la investigación, en este caso en particular, se seleccionan todos los habitantes del municipio (91.346).

**Criterios de exclusión:** Para López (2004) este criterio tiene la finalidad que sólo permite el ingreso a la muestra de los sujetos que tienen características particulares.

#### **Muestra**

De acuerdo con Yates (2015) tiene que ver con una porción del Universo a estudiar que se selecciona con la intención de conocer el comportamiento e la población en torno al tema investigado. Se ha de exponer que la muestra de la actual investigación es de 382 habitantes del Municipio Surquillo.

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

De acuerdo con lo planteado en esta investigación, se utiliza como **técnica la encuesta**, que de acuerdo a López & Fachelli (2015), es una técnica que se

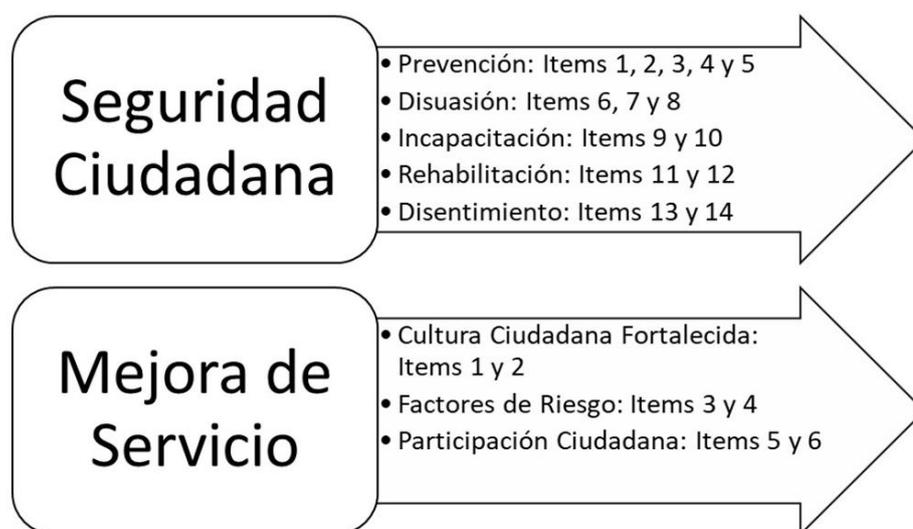
utiliza para recolectar datos, a través de un instrumento con ciertas interrogantes, y que van dirigidas a personas, con la finalidad de obtener respuestas, acerca de los indicadores y dimensiones que están en estudio y que se derivan de la problemática planteada.

### **Instrumento.**

Para efectos de la investigación, se aplica un cuestionario de preguntas; a través de estos instrumentos, se determina la situación del manejo la gestión de seguridad ciudadana. Desde este contexto, se diseña un formato de encuesta, basado en un cuestionario con 20 ítems para ser respondidos en la escala de calificación de Likert.

Los cuestionarios aplicados en esta investigación constaron en su totalidad de 20 ítems distribuidos tal y como se detalla en la figura a continuación:

**Figura 6.**  
*Cuestionarios*



De manera generalizada al aplicar metodología de investigación los métodos más usados para la validación de instrumentos, es el juicio de especialistas, el cual se basa en la petición del juicio personal a un conjunto de especialistas sobre algún objeto o una proyección específica.

Procedimientos para realizar el juicio de especialistas.

- ✓ Seleccionar a los especialistas
- ✓ Entregar a cada uno de ellos.
  - Formato de presentación del modelo o instrumento.
  - Planilla para la valoración de la propuesta o instrumento.

- ✓ Cálculo de los resultados generales del juicio de los especialistas por aspectos.
- ✓ Elaboración de gráficos porcentuales.
- ✓ Interpretación de los datos.
- ✓ Realizar cada uno de los cambios necesarios al modelo atendiendo a los criterios de los especialistas.

Al momento de establecer si el instrumento es confiable o no se utiliza la medición del Alfa de Cronbach. Dicho índice busca el que cada ítem tenga una consistencia que debe adquirir un valor entre 0 y 1 y que se emplea para demostrar que el cuestionario empleado, cumpla con la evaluación, y que colectione información incorrecta y por consiguiente provocaría conclusiones erradas o por lo contrario si el instrumento evaluado es íntegro al realizar mediciones consistentes (González & Pazmiño, 2015).

Los resultados arrojados por el Alfa de Cronbach permitieron afirmar que el instrumento es confiable, por tanto, alcanzó una puntuación superior a 0.80.

La fórmula empleada fue:

$$r_{tt} = \frac{K}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum \cdot S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K: cantidad de interrogantes.

$S_i^2$ : la suma de la varianza de las interrogantes.

$S_t^2$ : la varianza al sumar los ítems.

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

### 3.5. Procedimientos

El procedimiento que se utilizó en esta investigación se realizó de la siguiente manera.

- 1.- Definición del tema y objetivos.
- 2.- Revisión exhaustiva de las teorías relacionadas al pertinente estudio.
- 3.- Construcción del planteamiento, objetivos, hipótesis.
- 4.- Identificación de las variables de estudio.
- 5.- Búsqueda de información relacionada con las variables de estudio.
- 6.- Encuesta a 382 personas del municipio.

- 8.- Sintetizar información en el Excel, para graficar y tabular los resultados.
- 9.- Análisis de la información recolectada.
- 10.- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los resultados conseguidos en esta investigación fueron resueltos por medio del software Statistal Package for the Social Sciencies (IBM® SPSS) versión 26 Carballo (2016). Para presentar los datos recabados del instrumento aplicado, se emplearon tablas y gráficos de barras con resultados expuestos en frecuencias y porcentajes, además de ello, se muestran a detalle los datos descriptivos por cada dimensión y variable expresados en su media, rango, valor máximo, valor mínimo, desviación y varianza. Por otro lado, la prueba Chi-cuadrado de Pearson se empleó para determinar la relación entre las variables, y en lo sucesivo, la comprobación de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se rige por los valores profesionales y los parámetros de la Universidad Cesar Vallejo, la Facultad de Estudios Empresariales y la Escuela de Contabilidad. Los valores de la responsabilidad, honestidad, compromiso y respeto rigen todos los pasos para la elaboración de la investigación. Además, considerando el profundo respeto a los datos e información que la institución objeto de estudio suministra y confía para la investigación. En el espíritu de hacer un trabajo con criterio profesional, apegado a la moral, las buenas costumbres, las leyes y el honor.

#### IV. RESULTADOS

Respecto a los resultados se aplicaron las pruebas estadísticas a las diferentes dimensiones de cada variable involucrada en el estudio, haciendo uso de los datos arrojados durante la aplicación del instrumento. Ante ello, es necesario recordar que las variables que se abordaron en esta investigación fueron seguridad ciudadana y mejora de servicio. Se presentan los estadísticos descriptivos por ítem.

**Tabla 2. Estadísticos Descriptivos por Ítem**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Existen factores de riesgo por elevada disponibilidad de armas, drogas, pandillas en la comunidad	382	1	5	4,34	,800
Considera que el efecto barrio incide en el control de delitos de la comunidad	382	1	5	4,30	,855
Se conocen personas como víctimas por la delincuencia organizada	382	2	5	4,06	,887
Considera que los mecanismos causales influyen en la prevención del delito	382	1	5	4,28	,843
Existe una estructura social que permita cooperar con la seguridad ciudadana en la comunidad	382	1	5	4,25	,856
En la institución practican la focalización del hecho	382	1	4	2,50	,799
Se cumple con la celeridad y oportunidad de sanciones al comprobarse el delito	382	1	4	2,55	,807
Existe presencia de un equipo técnico encargado del diseño, ejecución y el seguimiento de las acciones planificadas	382	1	4	2,51	,825
Se ponen en práctica mecanismos de persuasión para disminuir los niveles de inseguridad ciudadana	382	1	4	2,52	,809
Existen acciones planificadas de seguridad ciudadana que permitan el sometimiento de las acciones	382	1	4	2,54	,805
Se cuenta con canales de información adecuados para la seguridad ciudadana	382	1	5	4,05	,964
Considera que la educación permanente dentro de las organizaciones es fundamental para el crecimiento de la seguridad	382	1	5	4,27	,834
Se practican programas de tratamiento con frecuencia en la comunidad	382	1	4	2,50	,796
Las comunidades cooperan con las instituciones para promover la seguridad ciudadana	382	1	4	2,55	,807
Se dispone de un espacio común de coordinación en seguridad	382	1	5	4,34	,800
Se conoce a jóvenes como víctimas por la delincuencia juvenil	382	1	5	4,30	,855
Se conoce actos de temor en los espacios urbanos como parques y calle	382	1	5	3,40	1,138
Se ve reflejado los niveles de civismo y de convivencia	382	1	5	3,40	1,138
Se cumple la conservación de parques públicos y otros espacios de encuentro	382	1	4	2,52	,809
Se observa la presencia y capacidad de la policía para actuar	382	1	4	2,54	,805
N válido (según lista)	382				

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

En este orden de ideas, en la tabla 1 se muestran los valores alcanzados por las dimensiones prevención, disuasión, incapacitación, disentimiento y rehabilitación que conforman la Variable Seguridad Ciudadana.

**Tabla 3. Estadísticos descriptivos de las dimensiones prevención, disuasión, incapacitación, disentimiento y rehabilitación de la variable seguridad ciudadana**

		Prevención	Disuasión	Incapacitación	Disentimiento	Rehabilitación
N	Válidos	382	382	382	382	382
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,69	2,84	2,80	2,79	4,41
Mediana		5,00	3,00	3,00	3,00	4,00
Moda		5	3	3	3	5
Desv. típ.		,475	,552	,640	,627	,628
Varianza		,226	,304	,410	,393	,394
Asimetría		-,964	-,062	-,041	-,001	-,696
Error típ. de asimetría		,125	,125	,125	,125	,125
Curtosis		-,686	-,004	-,185	-,235	,141
Error típ. de Curtosis		,249	,249	,249	,249	,249
Rango		2	2	3	3	3
Mínimo		3	2	1	1	2
Máximo		5	4	4	4	5
Percentiles	25	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00
	50	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00
	75	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

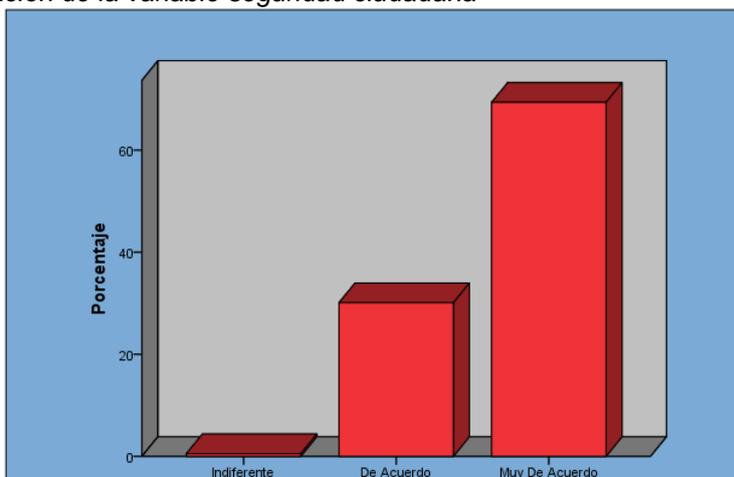
**Interpretación:** De acuerdo con los índices mostrados anteriormente, se puede inferir que en la dimensión prevención la media promedio es de 4,69 para ubicarse en la escala de medición muy de acuerdo, mientras que para las dimensiones disuasión, incapacitación y disentimiento dicho estadístico es de 2,84 que se le atribuye a la escala de medición indiferente. En relación con la dimensión rehabilitación la media se posiciona con 4,41 en la escala de medición de acuerdo.

**Tabla 4. Dimensión prevención de la variable seguridad ciudadana**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	2	,5	,5	,5
	De Acuerdo	115	30,1	30,1	30,6
	Muy De Acuerdo	265	69,4	69,4	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Figura 7.**  
Dimensión prevención de la variable seguridad ciudadana



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

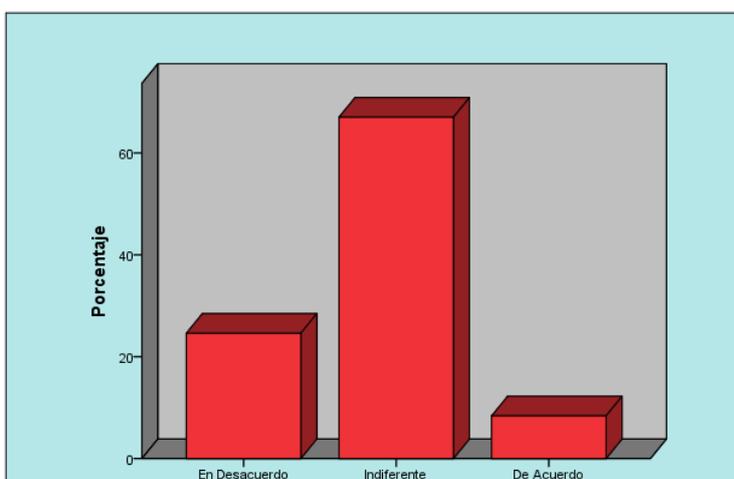
**Interpretación:** Al hacer el análisis descriptivo de cada dimensión, en la tabla 2 se inicia con la prevención que, de acuerdo a los datos recabados, el 0,5% de la muestra se manifiesta indiferente, el 30,1% está de acuerdo, mientras que el 69,4% está muy de acuerdo, estos valores permiten inferir que los encuestados tienen una opinión significativa frente a las acciones que se realizan desde el rol de la seguridad ciudadana respecto a la prevención.

**Tabla 5. Dimensión disuasión de la variable seguridad ciudadana**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Desacuerdo	94	24,6	24,6	24,6
	Indiferente	256	67,0	67,0	91,6
	De Acuerdo	32	8,4	8,4	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia (2021)

**Figura 8.**  
Dimensión disuasión de la variable seguridad ciudadana



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Interpretación:** La tabla 3 ubica los valores alcanzados en la disuasión cuando está en desacuerdo en una media de 24,6% y se muestra indiferente con un promedio de 67%, para cerrar con el 8,4% de acuerdo. En torno a esto, se puede predecir que un importante sector de los encuestados se manifiesta indiferente a la disuasión que se pone en práctica con la seguridad ciudadana de la zona.

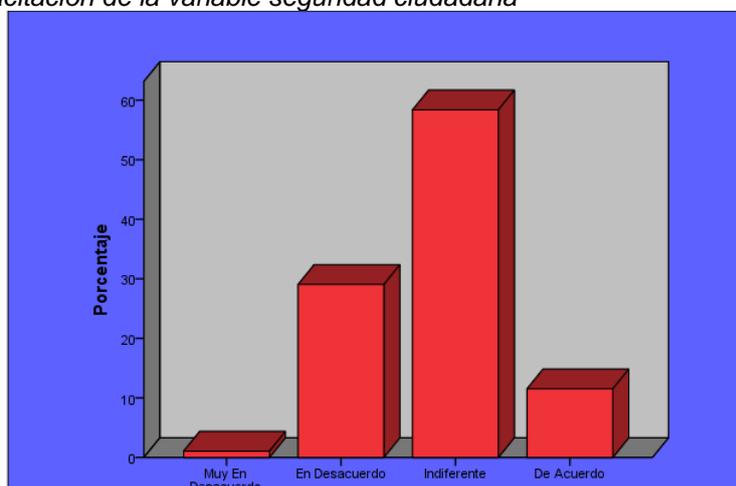
**Tabla 6. Dimensión incapacitación de la variable seguridad ciudadana**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy En Desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	En Desacuerdo	111	29,1	29,1	30,1
	Indiferente	223	58,4	58,4	88,5
	De Acuerdo	44	11,5	11,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Figura 9.**

*Dimensión incapacitación de la variable seguridad ciudadana*



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

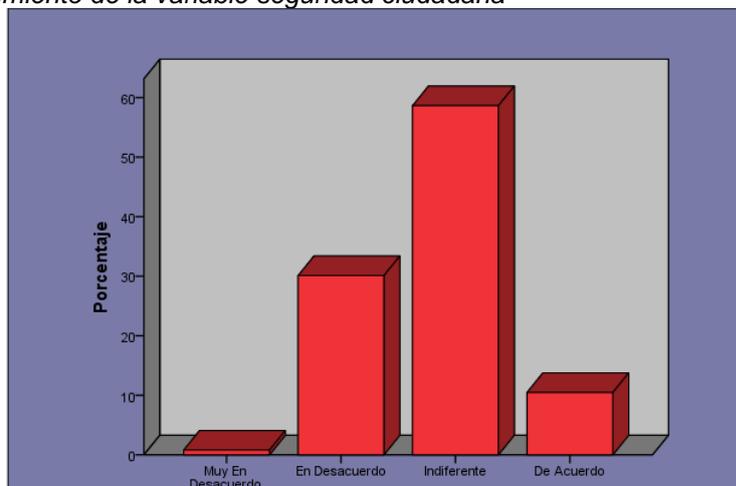
**Interpretación:** La tabla 4 habla de la incapacitación y se observa que hay una media de 1% muy en desacuerdo con esta dimensión, mientras que el 29,1% está en desacuerdo y el 58,4% se muestra indiferente, por último, la media para la escala de acuerdo está en un 11,5%. Estos valores indican que un número considerable de la muestra no mantiene una opinión aceptable de la incapacitación como una forma de implementar la seguridad ciudadana en la comunidad objeto de estudio.

**Tabla 7. Dimensión disentimiento de la variable seguridad ciudadana**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy En Desacuerdo	3	,8	,8	,8
	En Desacuerdo	115	30,1	30,1	30,9
	Indiferente	224	58,6	58,6	89,5
	De Acuerdo	40	10,5	10,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Figura 10.**  
Dimensión disentimiento de la variable seguridad ciudadana



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

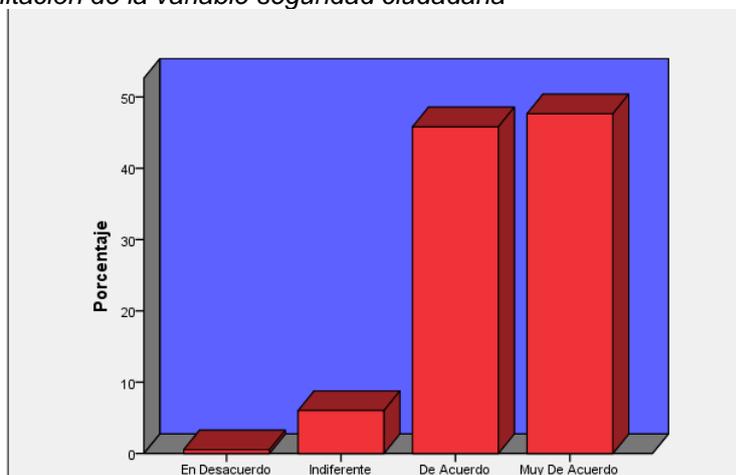
**Interpretación:** En la tabla 5 se observa la dimensión disentimiento, donde se muestran medias como 0,8% para muy en desacuerdo, 30,1% en desacuerdo, 58,6% indiferente y 10,5% de acuerdo. Estos índices manifiestan que un importante número de encuestados consideran que no existen programas de tratamiento y cooperación que garanticen seguridad ciudadana a la población de la zona en estudio.

**Tabla 8. Dimensión rehabilitación de la variable seguridad ciudadana**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Desacuerdo	2	,5	,5	,5
	Indiferente	23	6,0	6,0	6,5
	De Acuerdo	175	45,8	45,8	52,4
	Muy De Acuerdo	182	47,6	47,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Figura 11.**  
Dimensión rehabilitación de la variable seguridad ciudadana



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Interpretación:** La tabla 6 muestra la dimensión disentiendo, donde se observan medias de 0,5% en desacuerdo, 6% indiferente, 45,8% de acuerdo y muy de acuerdo un 47,6%. Estos índices manifiestan que un importante número de encuestados consideran que existen canales de información y de educación permanente que favorecen a la seguridad ciudadana en el sector.

En este orden de ideas, puede inferirse que los encuestados tienen opiniones diversas en torno a las acciones de las autoridades en torno al buen desenvolvimiento de la seguridad ciudadana en la municipalidad de Surquillo, debido a que las diversas opiniones alcanzan mayores porcentajes en categorías como muy en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente, lo cual es necesario atender para que la población se sienta protegido en su propio lugar de residencia.

**Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la variable seguridad ciudadana**

N	Válidos	382
	Perdidos	0
Media		3,92
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. típ.		,265
Varianza		,070
Asimetría		-3,215
Error típ. de asimetría		,125
Curtosis		8,380
Error típ. de curtosis		,249
Rango		1
Mínimo		3
Máximo		4
Percentiles	25	4,00
	50	4,00
	75	4,00

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

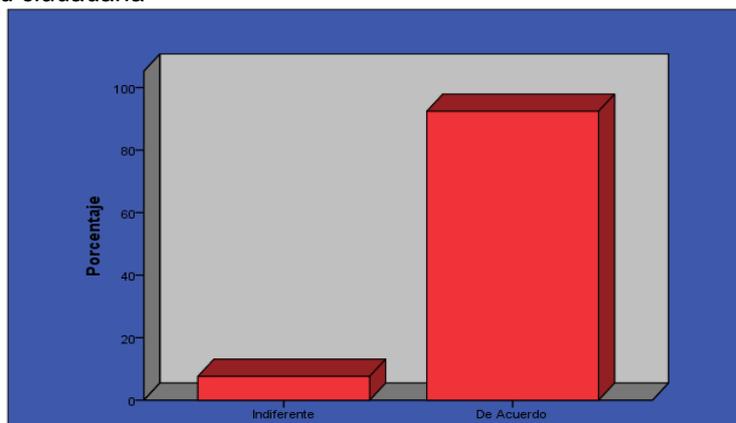
**Interpretación:** Los estadísticos descriptivos de la tabla 7 respecto a la Seguridad Ciudadana, la media promedio es de 3,92 para ubicarse en la escala de medición de acuerdo, lo que significa que la opinión arrojada por los encuestados es positiva frente al papel que juegan las autoridades en materia de seguridad ciudadana.

**Tabla 10. Variable seguridad ciudadana**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Indiferente	29	7,6	7,6	7,6
De Acuerdo	353	92,4	92,4	100,0
Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Figura 12.**  
Variable seguridad ciudadana



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Interpretación:** En líneas generales, en la tabla 8 que refleja la variable abordada se muestra que el 92,4% de los encuestados se encuentra de acuerdo con el desempeño de las autoridades encargadas de ofrecer protección a los ciudadanos, mientras que el 7,6% se manifiesta indiferente a ello, lo que significa que este elemento puede ser tomado a favor de estas acciones en el sector estudiado para que los habitantes muestren confianza ante el rol de la seguridad ciudadana.

**Tabla 11. . Estadísticos descriptivos de las dimensiones factores de riesgo, participación ciudadana y cultura ciudadana fortalecida de la variable mejora de servicio**

		Factores de riesgo	Participación ciudadana	Cultura ciudadana fortalecida
N	Válidos	382	382	382
	Perdidos	0	0	0
Media		3,40	2,80	4,57
Mediana		3,00	3,00	5,00
Moda		4	3	5
Desv. típ.		1,138	,640	,609
Varianza		1,295	,410	,371
Asimetría		-,143	-,041	-,123
Error típ. de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,958	-,185	,217
Error típ. de curtosis		,249	,249	,249
Rango		4	3	2
Mínimo		1	1	3
Máximo		5	4	5
Percentiles	25	2,00	2,00	4,00
	50	3,00	3,00	5,00
	75	4,00	3,00	5,00

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Interpretación:** De acuerdo a los índices mostrados en la tabla 9, se puede inferir que tanto en la dimensión prevención como en la dimensión la media promedio se ubica en la escala de medición indiferente con valores de 3,4 y 2,8 respectivamente. En relación a la dimensión cultura ciudadana fortalecida la media se posiciona con 4,41 en la escala de medición de acuerdo

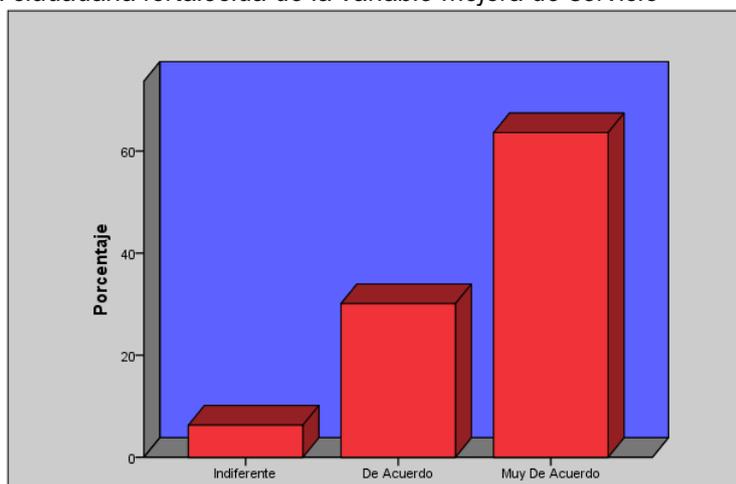
**Tabla 12. Dimensión cultura ciudadana fortalecida de la variable mejora de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	24	6,3	6,3	6,3
	De Acuerdo	115	30,1	30,1	36,4
	Muy De Acuerdo	243	63,6	63,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Figura 13.**

*Dimensión cultura ciudadana fortalecida de la variable mejora de servicio*



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

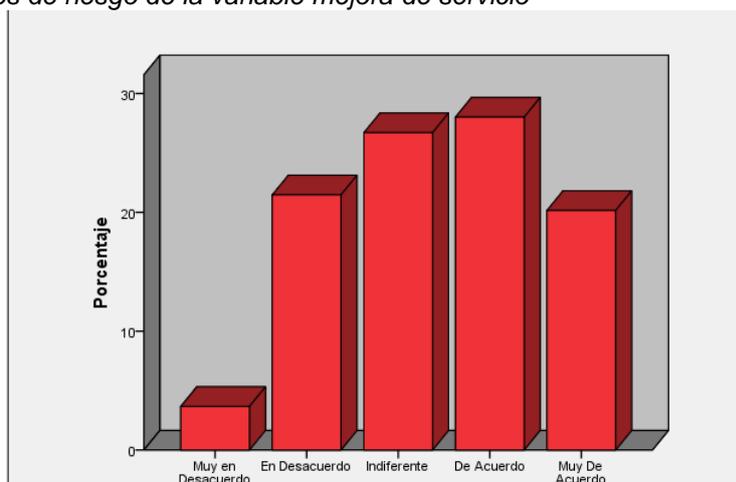
**Interpretación:** La tabla 10 ubica los valores alcanzados en la cultura ciudadana fortalecida cuando los encuestados dieron respuestas como indiferente en una media de 6,3%, de acuerdo con un promedio de 30,1%, para cerrar con el 63,6% muy de acuerdo. En torno a esto, se puede predecir que un importante sector de los encuestados se manifiesta conforme con esta dimensión respecto a la mejora de servicio en la zona

**Tabla 13. Dimensión factores de riesgo de la variable mejora de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	14	3,7	3,7	3,7
	En Desacuerdo	82	21,5	21,5	25,1
	Indiferente	102	26,7	26,7	51,8
	De Acuerdo	107	28,0	28,0	79,8
	Muy De Acuerdo	77	20,2	20,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Figura 14.**  
Dimensión factores de riesgo de la variable mejora de servicio



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Interpretación:** Los índices medios que se presentan en la tabla 11 manifiestan respuestas variadas en relación a los factores de riesgo que se observan en la comunidad, encontrándose que el 3,7% responde en la escala muy en desacuerdo, los que están en desacuerdo es el 21,5% mientras que el indiferente muestra un promedio de 26,7% y, quienes están de acuerdo se ubican en un 28% para cerrar con quienes están muy de acuerdo con el 20,2%. En razón a lo anterior se hace necesario atender estas inquietudes en virtud de que las opiniones son muy variadas y los encargados de implementar las mejoras de servicio en la seguridad ciudadana deben tener en cuenta cuales son los factores de riesgo que preocupan a la comunidad.

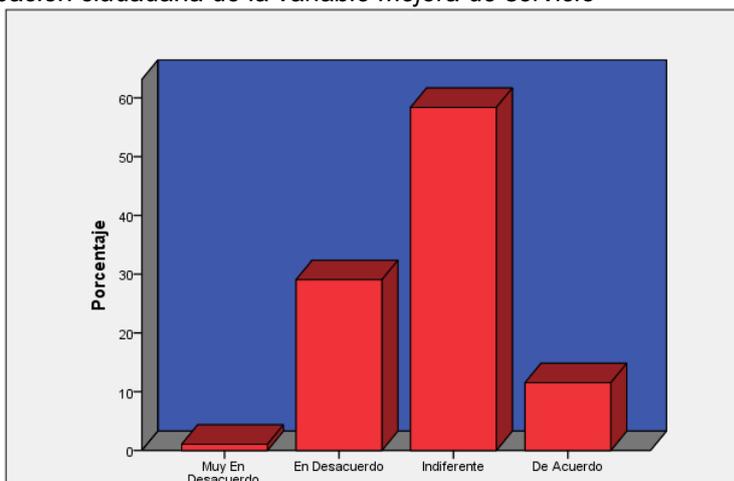
**Tabla 14. Dimensión participación ciudadana de la variable mejora de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy En Desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	En Desacuerdo	111	29,1	29,1	30,1
	Indiferente	223	58,4	58,4	88,5
	De Acuerdo	44	11,5	11,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Figura 15.**

*Dimensión participación ciudadana de la variable mejora de servicio*



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Interpretación:** La tabla 12 muestra la dimensión participación ciudadana, donde se observan medias de 1% en muy en desacuerdo, 29,1% en desacuerdo, 58,4% indiferente y de acuerdo un 11,5%. Estos índices manifiestan que un importante número de encuestados consideran que no existe una participación ciudadana muy activa en la comunidad para mejorar el servicio respecto a la seguridad ciudadana en el sector.

**Tabla 15. Estadísticos descriptivos de variable mejora de servicio**

N	Válidos	382
	Perdidos	0
Media		3,82
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. típ.		,542
Varianza		,294
Asimetría		-,101
Error típ. de asimetría		,125
Curtosis		,006
Error típ. de curtosis		,249
Rango		2
Mínimo		3
Máximo		5
Percentiles	25	3,00
	50	4,00
	75	4,00

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Interpretación:** Los estadísticos descriptivos de la tabla 13 respecto a la Mejora de Servicio, la media promedio es de 3,82 para ubicarse en la escala de medición de acuerdo, lo que significa que la opinión arrojada por los encuestados es positiva

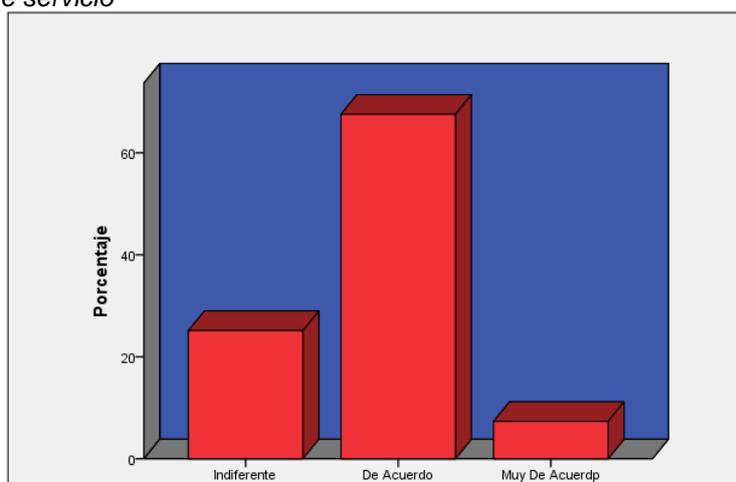
frente a la importancia de la mejora de servicio en materia de la seguridad ciudadana.

**Tabla 16. Variable mejora de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	96	25,1	25,1	25,1
	De Acuerdo	258	67,5	67,5	92,7
	Muy De Acuerdo	28	7,3	7,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Figura 16.**  
*Variable mejora de servicio*



**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

**Interpretación:** En relación a la variable mejora de servicio, en la tabla 14 se observa que el 25,1% de los encuestados se muestra indiferente con la mejora de servicio de seguridad ciudadana en la comunidad, mientras que el 67,5% se manifiesta de acuerdo a ello y el 7,3% muy de acuerdo, lo que significa que este elemento puede ser tomado de una forma beneficiosa para mejorar la seguridad ciudadana en el sector.

### **Prueba de Hipótesis**

La presente investigación se propuso como hipótesis general: **Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020** y como hipótesis específicas las siguientes:

**1) Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.**

**2) Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.**

**3) Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.**

A continuación, se presentan las pruebas de hipótesis de cada hipótesis específica para cerrar con la hipótesis general.

### **Hipótesis Específica 1**

Toma como hipótesis nula  $H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. Y como hipótesis alternativa  $H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. En este orden de ideas, se tiene el siguiente resultado:

**Tabla 17. Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,828 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitudes	33,209	2	,000
Asociación lineal por lineal	38,714	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.82.

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

En razón a lo anterior, de acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 15, se rechaza la hipótesis nula en virtud de que el índice de la prueba chi cuadrado arroja como resultado 0,000 aceptando entonces la hipótesis alternativa. De esta manera, se buscó establecer el tipo de relación entre la seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida, alcanzando los siguientes valores:

**Tabla 18. Medidas simétricas para la seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida**

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Gamma	,773	,075	4,526	,000
N de casos válidos	382				

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

La tabla 16 ofrece los datos que permiten exponer que existe una relación significativa directa entre la seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida, por cuanto el valor alcanzado por Gamma es 0,773 y al acercarse a 1 se concluye que hay una asociación directa perfecta entre ambas variables.

### Hipótesis Especifica 2

Toma como hipótesis nula  $H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. Y como hipótesis alternativa  $H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. Se resumen entonces los datos a continuación:

**Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana y los factores de riesgo**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,965 <sup>a</sup>	4	,093
Razón de verosimilitudes	7,084	4	,131
Asociación lineal por lineal	1,204	1	,273
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.06.

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

Respecto a los datos mostrados en la tabla 17, se rechaza la hipótesis nula en virtud de que el índice de la prueba chi cuadrado arroja como resultado 0,093 aceptando entonces la hipótesis alternativa. Por otra parte, se muestra a continuación la relación entre la seguridad ciudadana y los factores de riesgo:

**Tabla 20. Medidas Simétricas para la seguridad ciudadana y los factores de riesgo**

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,129	,158	,807
N de casos válidos	382			,419

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

Los datos de la tabla 18 permiten afirmar que hay relación significativa directa entre la seguridad ciudadana y los factores de riesgo, al alcanzar 0,129 en

el valor de Gamma estableciéndose que se asocian de manera directa y perfecta ambas variables.

### Hipótesis Especifica 3

Toma como hipótesis nula  $H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación ciudadana en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. Y como hipótesis alternativa  $H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación ciudadana en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. En este sentido, se muestran los siguientes valores:

**Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana y la participación ciudadana**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,478 <sup>a</sup>	3	,037
Razón de verosimilitudes	7,975	3	,047
Asociación lineal por lineal	7,879	1	,005
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .30.

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

La tabla 19 habla de los resultados en la prueba de chi cuadrado para la Seguridad Ciudadana y la Participación Ciudadana, donde se rechaza la hipótesis nula ya que este índice alcanza 0,037 que permite aceptar la hipótesis alternativa. A continuación, la relación entre la seguridad ciudadana y la participación ciudadana:

**Tabla 22. Medidas simétricas para la seguridad ciudadana y la participación ciudadana**

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Gamma	,459	,141	2,613	,009
N de casos válidos	382				

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

La tabla 20 ofrece los datos que permiten exponer que existe una relación significativa directa entre la seguridad ciudadana y la participación ciudadana fortalecida, por cuanto el valor alcanzado por Gamma es 0,459 y al acercarse a 1 se concluye que hay una asociación directa perfecta entre ambas variables.

## Hipótesis General

Toma como hipótesis nula  $H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. Y como hipótesis alternativa  $H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. Se observaron los siguientes resultados:

**Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana y la mejora de servicio**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,345 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitudes	36,400	12	,000
Asociación lineal por lineal	20,062	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .46.

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

Los datos mostrados en la tabla 21, rechazan la hipótesis nula por tanto el índice de la prueba chi cuadrado alcanzó un valor de 0,00 que permite aceptar la hipótesis alternativa. En este orden de ideas, se muestra a continuación la relación entre la seguridad ciudadana y la mejora de servicio:

**Tabla 24. Medidas simétricas para la seguridad ciudadana y la mejora de servicio**

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma ,460	,108	3,410	,001
N de casos válidos	382			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

**Fuente:** Elaborado por el autor con el programa estadístico SPSS Versión 25

La tabla 22 representa los resultados alcanzados en Gamma para establecer la relación entre las variables, el cual es 0,46 que se aproxima a 1, por tanto, la asociación para las variables seguridad ciudadana y mejora de servicio es directa y perfecta ambas variables.

## **V. DISCUSIÓN**

De acuerdo con Bernal (2020), en la discusión se logra al contrastar los estudios previos con los resultados alcanzados en la investigación, teniendo en cuenta las coincidencias y diferencias en torno a la metodología, variables, pruebas implementadas, entre otros elementos de relevancia para el contexto abordado. La discusión de los resultados en esta ocasión responde a la relación existente entre los antecedentes que apoyan este estudio y los resultados alcanzados al aplicar el instrumento de recolección de datos que mide las variables Seguridad Ciudadana y Mejora de Servicio.

### **Discusión con los Antecedentes**

En primer lugar, se menciona el trabajo de Sanguino (2016), quien demostró la necesidad de implementar mejoras en los planes de seguridad ciudadana en virtud de que la capacidad policial con los que cuentan los organismos policiales de la ciudad de Bogotá no son los suficientes para atender las situaciones de inseguridad que se viven en el sector, lo que requiere del fortalecimiento de los sistemas de información que protegen a la ciudadanía. El trabajo de Sanguino (2016) se desarrolló con la revisión de documentos que avalan los índices de inseguridad en Bogotá considerando indicadores como muertes violentas, homicidios, hurtos y las condiciones en las cuales operan las políticas públicas de seguridad. La metodología empleada se sustentó el análisis de las cifras arrojadas en cada informe de seguridad emanado desde los entes oficiales del gobierno colombiano. En el abordaje metodológico se tomó en cuenta las variables, política pública de seguridad y convivencia ciudadana, las cuales son consideradas en el presente estudio, por lo que es necesario destacar la relación entre ambos trabajos, en virtud de que permite sostener que las políticas de seguridad ciudadana son relevantes para la acción de los ciudadanos en atención a su desempeño y opinión en torno a los delitos ocurridos en las comunidades. Por otra parte, la investigación de Sanguino (2016), propone una herramienta de georeferenciación para describir el comportamiento de los delitos, tomar medidas de prevención, intervenir zonas priorizadas y brindar una información consolidada y unificada referente a la situación de seguridad en Bogotá, como sustento en la construcción de políticas públicas pertinentes a las problemáticas identificadas. En este orden de ideas, tanto el trabajo de Sanguino (2016) como el estudio que ocupa este espacio convergen

en sus conclusiones ya que sostienen la precisión en las medidas de seguridad ciudadana con la participación de los ciudadanos en virtud de mejorar los servicios y, por ende, la disminución de los índices de criminalidad en los sectores de estudio.

Por su parte, Solórzano y Contreras (2019), determinó que había insuficiencia de planes de seguridad por parte de las autoridades del orden público, caracterizados por estar inmersos en corrupción, deshonestidad, mal ejercicio de funciones gubernamentales; en esta investigación se sugirió una transformación de los programas que coordinan y dirigen la seguridad ciudadana, de modo tal que las políticas públicas establecidas cumplan con las necesidades de seguridad de la ciudadanía. Este trabajo se apegó al paradigma crítico, mediante una investigación-acción emancipadora-transformadora y a un enfoque metodológico mixto, cuyos resultados destaca que el 92% de los encuestados considera que hay corrupción en el país; 63.6% asoció la corrupción con las palabras delitos e ilegalidad, 52.6% con función de gobierno y malos políticos, 26.2% con mentiras, deshonestidad y descontento y sólo 4.7% con personas distintas a servidores públicos, en relación a la impunidad, los encuestados asumen haber tenido conductas poco éticas o ilícitas, ya que existen muy pocas posibilidades de ser atrapados. Los resultados del estudio de Solórzano y Contreras (2019) expresan que los altos índices de violencia, delincuencia y criminalidad registrados en México, tienen que ver con el incumplimiento de los objetivos de las políticas públicas, mientras que la mala administración de los recursos, se debe a la falta de ética y compromiso de las autoridades a todos los niveles de gobierno, que se apoyan en la creencia de que la corrupción y la impunidad son la “regla y no la excepción”. Esta investigación concurre con el estudio presentado, por tanto, ambos concluyen en el acuerdo de la mejora de servicio para garantizar la seguridad requerida por los ciudadanos y ello, advierte planes ajustados a las realidades de las comunidades inmersas en estos trabajos, de acuerdo a sus necesidades de prevención y atención al delito, además de que es relevante conocer la opinión de las comunidades en torno a las labores policiales y la forma como se atienden los delitos comprobados en el sector, de modo tal que se puedan establecer medidas más efectivas de ataque a la criminalidad.

Ahora bien, Quintero (2020), destaca la relación entre la seguridad ciudadana y la participación de las comunidades, destacándose la propuesta de

iniciativas que incorporen la opinión y acción de los ciudadanos para mejorar las situaciones conflictivas que llevan a profundizar la inseguridad, logrando así efectividad en los planes de atención y prevención de los conflictos para mejorar la calidad de vida de los habitantes del sector en estudio. El artículo de Quintero (2020) fue construido en base a un análisis de los nuevos modelos de policía comunitaria puestos en práctica en Latinoamérica, considerando pruebas y luchas relacionadas con la intervención auténtica de los habitantes de los territorios y su respuesta frente a las transformaciones propuestas. El informe destaca que, según 448 líderes de opinión y periodistas de catorce países de América Latina y el Caribe, dentro de los principales problemas que acorralaron la región en 2018 están la corrupción y la inseguridad con un 31% y 15%, respectivamente. Entre los hallazgos de los estudios de la investigación mencionada se tiene que, hay propuestas de trabajo organizado entre la institución policial y las comunidades, con la intención de mejorar las condiciones de seguridad, proveer mejoras en los niveles de convivencia ciudadana, y fortalecer la confianza de la población en la policía y demás instituciones encargadas de proveer seguridad, reflexionando entonces en una especie de confianza de carácter práctico, construida y permanente sobre la interacción y el intercambio, entre la participación ciudadana y la legitimidad. En este orden de ideas, el trabajo de Quintero (2020) concuerda con la investigación que se presenta ya que en sus reflexiones finales destaca la incidencia de la participación ciudadana en los temas de seguridad, por cuanto ello permite tomar medidas más efectivas en la lucha contra la delincuencia y en base a esta interacción los elementos de acción cobran mayor fuerza al momento de incrementarlos por cuanto se tiene una visión más clara de las necesidades de la comunidad.

En la misma línea, Iazzetta (2019), se inclina a abordar la seguridad ciudadana y la participación de la comunidad, encontrando restricciones en cuanto a las intervenciones de la policía comunitaria, lo cual dificulta la construcción de planes de seguridad por cuanto no se considera las realidades y opiniones de la población. Estos trabajos tienen injerencia en la investigación presentada, en tanto que de acuerdo a los resultados alcanzados se observa la necesidad de introducir, de forma organizada, los aportes de los habitantes del sector en la organización de las medidas que garantizan la seguridad, lo cual conlleva paulatinamente a una

mejora de servicio. El trabajo de Iazzetta (2019) analizó el diseño de la Policía Comunitaria de la Provincia de Santa Fe, haciendo uso de la metodología de estudio de caso, empleando datos que se derivan de entrevistas a funcionarios políticos y policiales y del análisis de la normativa, estadísticas delictivas y documentos oficiales que tratan el tema de la seguridad ciudadana, cuyos resultados recaen en una policía comunitaria que se encuentra muy desfasada en comparación con las metas que se habían fijado al momento de su formulación, dado que la implementación de la policía comunitaria se vio afectada por el aumento de delitos, un crecimiento exponencial de los homicidios, la participación de funcionarios policiales en organizaciones delictivas y el incremento de la actividad delictiva de bandas. No obstante, los resultados no fueron muy alentadores en tanto que se determinó que para la implementación de una policía comunitaria es necesaria la integración, por tanto, el trabajo de Iazzetta coincide con la presente investigación en tanto que ambas sugieren el desarrollo de asociaciones entre los ciudadanos y las organizaciones oficiales de seguridad ciudadana, como una vía para solucionar los problemas de criminalidad existentes en las comunidades.

En el tema de seguridad ciudadana, Sánchez, Arteaga y Gómez (2020), rescatan la importancia de la seguridad ciudadana para el desarrollo de la comunidad, debido a que aporta valor a la calidad de vida de sus habitantes y permite enriquecer el servicio prestado, siendo esta una necesidad esencial de la humanidad, los autores realizaron una revisión documental-bibliográfica de trabajos relacionados con la seguridad ciudadana empleando el método de análisis de contenido. En este orden de ideas, los Sánchez, Arteaga y Gómez (2020) sostuvieron que la seguridad ciudadana significa la garantía de ofrecer el bienestar colectivo como una oportunidad para que el ciudadano se desenvuelva tranquilamente y, de esta manera, desempeñarse de acuerdo a sus potencialidades, al vincular a la población con el desarrollo de su comunidad como una forma de crecer, aumentar, incrementar o mejorar la situación de vida. Por ello, la investigación mencionada coincide con el presente estudio de forma tal que los dos estudios establecen una relación significativa entre la seguridad ciudadana y la cultura ciudadana para concretar el desarrollo local en un clima seguro y estable.

A la par, Rivera (2016) considero la seguridad desde el ámbito educativo para reducir los niveles de criminalidad en el sector objeto de estudio, obteniendo que la seguridad pedagógica no tiene mucha fuerza de incidencia al momento de enfrentar el crimen, por lo cual requiere de medidas más pertinentes a las circunstancias de inseguridad como lineamientos necesarios en la mejora de servicio. Este trabajo fue el producto de una combinación de técnicas que permitieron una aproximación cualitativa-descriptiva mediante el análisis del discurso y marcos interpretativos, además de ello, se realizó el mapeo de actores y el análisis de actores e intereses, estos elementos fueron reforzados con el uso de fuentes secundarias como prensa, ordenanzas, leyes y estadísticas, que fortalecieron las versiones derivadas de los grupos focales y la entrevista a profundidad. Al respecto, el estudio de Rivera (2016) considera que la participación de la ciudadanía para fortalecer la cohesión social no es tomada en cuenta al momento de hablar de prevención ya que los organismos policiales la conciben como acciones de control y vigilancia, más allá de planes de intervención comunitaria que ayuden a disminuir los índices delictivos. Sin embargo, destaca la autora que la prevención implica la intervención de los entes de seguridad respecto a la gestión de riesgo, el monitoreo de la ciudad, vigilancia en espacios públicos, sanciones y ordenanzas que disminuyan los riesgos de sufrir situaciones de peligro para la ciudadanía. En este orden de ideas, es necesario destacar que las conclusiones del trabajo mencionado apuestan a la necesidad de fomentar una educación con valores y principios en todo nivel, ya que existen actualmente poblaciones vulneradas que no tienen acceso a educación de calidad, lo cual constituye un sentido de injusticia para los colectivos. Las aseveraciones de este autor coinciden con los resultados del trabajo discutido en esta ocasión, debido a que resaltan la mejora de servicio como un elemento que perfecciona la seguridad ciudadana, elemento valioso para el desarrollo de las comunidades, así como un método de involucrar las concepciones que tienen los ciudadanos respecto a su participación, los factores de riesgo y la cultura ciudadana fortalecida.

En el Perú, Huamani, Lazo y Calizaya (2019), se propusieron un estudio que abordó la percepción de la seguridad ciudadana encontrando que mujeres y hombres tienen opiniones adversas a la concepción de seguridad ciudadana, las medidas de protección y las estrategias implementadas. Los autores emplearon un

cuestionario sobre seguridad ciudadana de 42 ítems, elaborados según la escala tipo Likert empleando coeficiente alfa de Cronbach que alcanzó una confiabilidad de 0,921. Los resultados se abordaron según su normalidad, para ello se utilizó la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, correlación ítem test, a través del programa estadístico SPSS versión 24, para realizar la descripción categórica de la variable seguridad ciudadana. En cuanto a la seguridad ciudadana, tanto en la investigación de Huamani, Lazo y Calizaya (2019) como en el estudio que se presenta en esta ocasión, el análisis descriptivo que se llevó a cabo pudo demostrar que en relación al desempeño de los entes que ofrecen seguridad ciudadana, la población no tiene una buena percepción respecto al cumplimiento de las normas y la capacidad de respuesta porque la consideran ineficiente, lo cual crea un clima de desconfianza por parte de la comunidad.

En esta misma línea, Rivera (2019), observó que las políticas de seguridad no son homogéneas, en tanto que cada sector tiene autonomía al establecer sus medidas para atacar la criminalidad, lo cual aporta valor al conocimiento que tiene la comunidad sobre las políticas de seguridad ciudadana. El trabajo fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo sustentado en el análisis documental y la encuesta que empleó un cuestionario para recolectar los datos y cuyos resultados fueron analizados haciendo uso del programa estadístico Programa SPSS v. 21. En los resultados se destaca que la relación de la municipalidad y la sociedad civil es muy débil ya que en su gran mayoría las asociaciones de la civil no tienen reconocimiento, esto se debe a que no se consideran las necesidades de los ciudadanos en los proyectos a ejecutar, por ende, no existe participación ciudadana en los mismos. Lo anterior no permite que la comunidad gane confianza en sus autoridades y puede acarrear inestabilidad por cuanto no existe coordinación con las organizaciones sociales de base, las cuales forman parte de la base de la gestión municipal. En consecuencia, el autor recomienda fortalecer la relación entre los ciudadanos y los entes municipales en pro de mejorar los servicios que los organismos gubernamentales prestan a la población. El estudio precedente se relaciona con el trabajo en discusión debido a que rescatan la relevancia de tener en cuenta las realidades de cada comunidad, coincidiendo los dos estudios en sus conclusiones al sostener que cuando se implementan programas municipales con

la intención de mejorar el servicio, es necesario e importante tomar en cuenta la participación de los ciudadanos.

Espinoza e Isique (2018), concluyeron en su estudio que la comunidad juega un papel importante en la planificación urbana ya que necesariamente ofrecen distintas visiones que pueden fortalecer la seguridad ciudadana en pro de ofrecer mejor servicio que garantice la tranquilidad del sector. El estudio de Espinoza e Isique rescata la necesidad de que la población participe en la planificación de las medidas que permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, desde la articulación entre el compromiso de las comunidades y las autoridades locales. De esta manera, el trabajo precedente converge con la investigación presentada ya que ambos estudios concluyen en que los ciudadanos deben participar y comprometerse en las acciones que pueden contribuir a la mejora de servicio, garantizando mejor calidad de vida y la unión entre la autoridad, el ciudadano y la ciudad, elementos claves para un buen desarrollo.

Por su parte, Gomero (2018) desarrollo un trabajo investigativo que arrojó una opinión adversa a las funciones y comportamiento de las políticas públicas implementadas, donde la voz de la comunidad es un baluarte que facilita el camino a la mejora de servicio en la seguridad ciudadana. Tanto la investigación de Gomero como el estudio que se presenta, se desarrollaron bajo una metodología de diseño no experimental, transversal, correlacional apoyados en un enfoque cuantitativo, que empleó la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario. En ambas investigaciones existe la coincidencia de que hay una percepción baja acerca de las políticas de seguridad ciudadana aplicadas en las comunidades donde se realizó la indagación por cuanto los niveles de inseguridad son altos, además de ello, los dos estudios emplearon Chi Cuadrado de Pearson para comprobar las hipótesis. Aunado a esto, en los dos trabajos se hace la recomendación de considerar la participación comunitaria en el diseño de planes de seguridad que permitan proteger al ciudadano y, de esta manera, disminuir los riesgos de criminalidad en la zona.

Al respecto Quicaña (2017), se apoya en las opiniones de los ciudadanos cuando sostienen no confiar en las fuerzas policiales, lo que obliga a replantearse nuevas estrategias de seguridad que garanticen la mejora del servicio y la disminución de los índices de criminalidad. Este trabajo se relaciona con la presente

investigación en cuanto a que se apoyaron en el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental, utilizado la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los instrumentos, tanto del estudio de Quicaña (2017) como la investigación que ahora se presenta fueron validados por la técnica del juicio de expertos y sometidos al índice de confiabilidad de Alpha de Cronbach, cuyos datos fueron procesados mediante el software denominado SPSS versión 22. Respecto a los resultados coinciden en que la seguridad ciudadana debe atender de manera inmediata en función de la tranquilidad de la ciudadanía, ya que de acuerdo a lo observado en estas investigaciones la tendencia es una relación significativa entre la seguridad ciudadana y la mejora de servicio en base a la cultura y participación ciudadana.

### **Discusión con la Teoría**

La variable seguridad ciudadana se sustenta en las aseveraciones de Bardales y González (2020), quien la considera como la determinación, incremento y preservación de la condición civil y democrática, disminuyendo los riesgos de violencia en los ciudadanos y facilitando su convivencia tranquila y en paz. En el estudio presentado, se tomaron en cuenta las dimensiones prevención, disuasión, incapacitación, rehabilitación y disentimiento de esta variable y se pudo observar que las respuestas manifiestan estar de acuerdo con el desempeño de las autoridades que protegen a la ciudadanía, lo cual coincide con lo expresado por el teórico que apoya esta investigación ya que según estos índices la seguridad ciudadana alcanzó una adecuada percepción de parte de la muestra seleccionada. Respecto a la variable mejora de servicio, se consideró la teoría de Céspedes (2016) por cuanto se define como el accionar progresivo de la gestión de un proceso que se establece para lograr los objetivos deseados. En este orden de ideas, la investigación presentada arrojó como resultado que la variable mejora de servicio se encuentra en el rango promedio de opinión de los encuestados que están de acuerdo con la importancia de la mejora de servicio en materia de la seguridad ciudadana.

## VI. CONCLUSIONES

Con apoyo en los resultados alcanzados en este trabajo de investigación y la posterior discusión, a continuación, se detallan las conclusiones devenidas de este recorrido en el abordaje de la seguridad ciudadana y la mejora de servicio.

1. Se determinó que existe una relación significativa directa entre la seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida, por cuanto el valor alcanzado por Gamma es 0,773 y al acercarse a 1 se concluye que hay una asociación directa perfecta entre ambas variables, validada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).

2. Se determinó que hay relación significativa directa entre la seguridad ciudadana y los factores de riesgo, al alcanzar 0,129 en el valor de Gamma estableciéndose que se asocian de manera directa y perfecta ambas variables, validada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000)

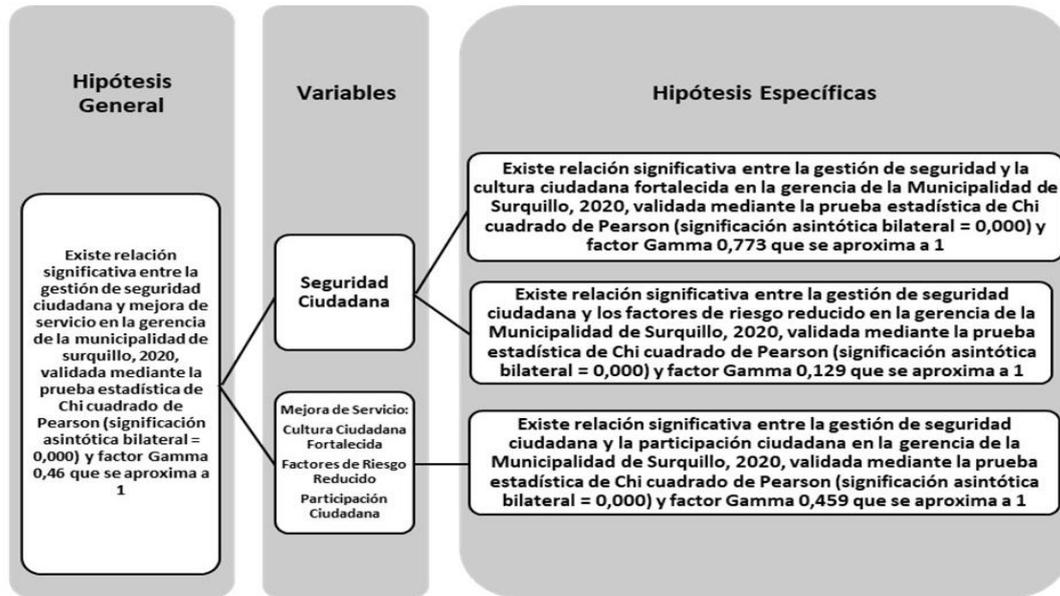
3. El rediseño de procesos de producción incide significativamente en la imagen de una empresa privada de Lima, 2019; en donde fue validada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000)

4. Se determinó que existe una relación significativa directa entre la seguridad ciudadana y la participación ciudadana fortalecida, por cuanto el valor alcanzado por Gamma es 0,459 y al acercarse a 1 se concluye que hay una asociación directa perfecta entre ambas variables, validada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000)

5. De acuerdo a los resultados alcanzado por el factor Gamma (0,46) que se aproxima a 1, se estableció que entre las variables seguridad ciudadana y mejora de servicio existe una directa y perfecta, la cual fue validada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).

A continuación, la siguiente figura muestra las conclusiones de la investigación

**Figura 17.**  
Conclusiones



## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los organismos policiales de la Municipalidad de Surquillo de Lima Metropolitana llevar a cabo acciones donde verdaderamente pongan en práctica la responsabilidad del Estado, que como se sabe es garantizar la seguridad ciudadana a través de los órganos de seguridad, quienes se encargan de darle protección a los ciudadanos en eventos de vulnerabilidad o que pongan en riesgo su integridad en el disfrute de su libertad humana.

Se recomienda al Gobierno Nacional, a que, cuando en el uso de sus facultades, elabore o proponga políticas públicas referentes a la seguridad ciudadana, se tenga presente las necesidades de la comunidad, y el nivel de eficiencia y eficacia de los diversos órganos de seguridad y cuerpos policiales para garantizar el buen desempeño de los funcionarios policiales, y obtener resultados favorables en relación, a la función policial y a seguridad ciudadana.

Asimismo, se insta a la sociedad del municipio de Surquillo, a que hagan exigencia de sus derechos fundamentales, para dar cumplimiento con leyes y a que, a través de esas exigencias, pueda verse reflejado la necesidad de que se cumpla con las obligaciones que tiene el Estado ante los Derechos de los ciudadanos, por ejemplo, la seguridad ciudadana.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Barredo, D. (2017). La violencia de género en Ecuador: un estudio sobre los universitarios. *25(3)*, 1313-1327. Retrieved from [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-026X2017000301313&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-026X2017000301313&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Bustamante, C. (2020). La restricción de acceso a los regímenes semiabierto y abierto en la reforma al COIP, a partir del derecho de igualdad y la prohibición de discriminación. *Fipcaec*, *5(3)*, 426-463. Retrieved from <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/246>
- Carballo, M. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Scielo*. Retrieved Mayo 22, 2020, from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000100021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021)
- Carrera, F. (2015). La Participación Ciudadana y el Control Social en Ecuador. *UNIANDES Episteme. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, *2(1)*. Retrieved from [https://redib.org/Record/oai\\_articulo1212276-la-participaci%c3%b3n-ciudadana-y-el-control-social-en-ecuador](https://redib.org/Record/oai_articulo1212276-la-participaci%c3%b3n-ciudadana-y-el-control-social-en-ecuador)
- Carrión, F. (2019). *Economía Política de la Seguridad Ciudadana*. Quito, Ecuador: Crearimagen. Retrieved from <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=42342>
- Casas, J. (2017). *Guía para la realización de un estudio ambiental: El caso de la cuenca del río Adra*. Almería: Editorial Universidad de Almería. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=jL42DwAAQBAJ&pg=PA28&dq=poblacion+del+estudio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ9bbIxMjpAhVQip4KHY6dDCQQ6wElfTAJ#v=onepage&q=poblacion%20del%20estudio&f=false>
- Castro, D. (2015). Seguridad ciudadana en Ecuador. Análisis ministerial. *Nova Criminis*, *9*, 111-148. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/324414164\\_Seguridad\\_ciudadana\\_en\\_Ecuador\\_Analisis\\_ministerial](https://www.researchgate.net/publication/324414164_Seguridad_ciudadana_en_Ecuador_Analisis_ministerial)
- Céspedes, G. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Scielo(22)*, 10-17. Retrieved from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-46702016000100001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702016000100001)
- Espinoza, J., & Isique, R. (2018). *Influencia de la planificación urbana en el desarrollo social de la Calle San Isidro del distrito de Hualmay - 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Frühling, H. (2012). *La eficacia de las políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe*. Retrieved from

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-eficacia-de-las-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-de-seguridad-ciudadana-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Como-medirla-y-como-mejorarla.pdf>

- Gomero, E. (2018). *Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana en el Distrito de Huacho 2016-2017*. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- González, J. A., & Pazmiño, M. (2015). *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*.
- Gonzalez, K., & Bárdales, M. (2020). Seguridad Ciudadana en un Municipio Limeño: Análisis de los Resultados del Plan Local, 2017-2018. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 45-61. Retrieved from <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1359/1717>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (S. edición, Ed.) México: McGraw-Hill. Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2015). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: MCGraw Hill.
- Huamani, J., Lazo, M., & Calizaya, J. (2019). *Percepción de la seguridad ciudadana en pobladores de un distrito de la ciudad de Arequipa*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Hunt, S. (2015). Cultura ciudadana. Una nueva mirada al límite entre el estado y la sociedad. *Iconos. Revista de Ciencias Sociales*, 52, 119-141. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/509/50938990007.pdf>
- Iazetta, M. (2019). Seguridad ciudadana y actividad policial comunitaria. *Revista Científica General José María Córdova*, 92.
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Scielo*, 09(08), 69-74. Retrieved from [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Bellaterra (Cerdanyola del Vallès) .
- Muggah, R. (2021). El auge de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe. *Revue internationale de politique de développement*, 9.
- Quicaña, J. (2017). *Seguridad Ciudadana en el sector Condevilla, San Martín de Porres –Lima, 2017*. Perú: Universidad César Vallejos.
- Quintero, S. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(29), 5-

24. Retrieved from  
<https://revistacientificaesmic.com/index.php/esmic/article/view/561/636>
- Rivera, B. (2016). *Seguridad Ciudadana e Iniciativas Culturales en Guayaquil en el Período 2000-2014*. Quito: INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES, UNIVERSIDAD DE POSTGRADO DEL ESTADO.
- Rivera, J. (2019). *Incidencia del Desarrollo Organizacional en la Gobernabilidad Democrática en la Municipalidad Distrital de Chongos Bajo, Chupaca, 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Siprán.
- Ruiz, J. (2016). "Seguridad ciudadana, criminalidad y policía". *Desafíos*, 28(2). Retrieved from  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3596/359646673012/html/index.html>
- Ruiz, J. (2016). Presentación dossier especial "Seguridad ciudadana, criminalidad y policía". *Scielo*, 28(11), 9-14. Retrieved from  
<http://www.scielo.org.co/pdf/desa/v28n2/v28n2a01.pdf>
- Salvatierra, L. (2019). Medidas de prevención social e inseguridad ciudadana presentes en el sector los cerezos de la Parroquia Andrés de Vera del cantón Portoviejo. *Revista de ciencias humanísticas y sociales.*, 4(3), 1-12. Retrieved from  
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1880>
- Sánchez, G. (2016). Observatorios de convivencia y seguridad ciudadana: herramientas para la toma de decisiones y gobernabilidad. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 33(2). Retrieved from  
<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2016.v33n2/362-367/es/>
- Sánchez, V., Arteaga, I., & Gómez, L. (2020). Análisis sobre seguridad ciudadana y desarrollo local en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 25.
- Sanguino, A. (2016). *Elementos para una política de seguridad urbana*. Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Solorzano, M., & Contreras, R. (2019). Seguridad, tecnologías de la información, y derechos humanos: impunidad gubernamental e inercia ciudadana. *REVISTA DEL INSTITUTO DE CIENCIAS JURÍDICAS DE PUEBLA*, 282.
- Tanner, E. (2019). *Seguridad ciudadana. Lecturas fundamentales*. Obtenido de file:///C:/Users/hp/Downloads/Seguridad%20ciudadana-lecciones%20fundamentales.pdf
- Torres, A. (2015). *La seguridad ciudadana en Ecuador un concepto en construcción*. Ecuador: Flacso. Retrieved from  
<http://www.flacso.org.ec/docs/estadoarte.pdf>
- Ungar, M., & Arias, E. (2016). Vigilancia comunitaria en América Latina: innovaciones y desafíos. *Policía y Sociedad*, 22. Retrieved from *Policía y sociedad*.

- Vargas, Z. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 33(01), 159. Retrieved Mayo 23, 2020, from <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vizcarra, S., & Bonilla, D. (2016). Inseguridad y mecanismos barriales de protección en el Perú urbano. *Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*(19), 37-52. Retrieved from <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/urvio/article/download/2401/2135?inline=1>
- Yates, D. (2015). *La práctica de la estadística (2ª ed.)*. Nueva York: Freeman.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables de estudio.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión de seguridad ciudadana</b>	Bárdales y Gonzalez (2020) afirma que, la seguridad ciudadana es la sucesión de determinar, incrementar y preservar la condición civil y democrática, desterrando las conminaciones de violencia en los ciudadanos y facilitando su convivencia tranquila y en paz.	La variable 1: Gestión de seguridad ciudadana, se medirá mediante las dimensiones de, Prevención, Disuasión, Incapacitación, Rehabilitación y Desistimiento en una encuesta de 20 ítems	Prevención	-Factores de Riesgo -Efecto Barrio -Criminalidad -Mecanismos Causales -Estructura Social	1, 2, 3, 4, 5	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo
			Disuasión	-Focalización del hecho -Comprobación del delito -Seguimiento a las acciones	6, 7, 8	
			Incapacitación	-Medios de Persuasión -Acciones de Sometimiento	9, 10	
			Rehabilitación	-Información -Educación	11, 12	
			Desistimiento	-Programas de Tratamiento	13, 14	
				-Cooperación de las comunidades		
<b>Mejora de servicio</b>	Céspedes (2016) que consiste en la acción continua de todo sistema de gestión para lograr los objetivos deseados. El proceso de mejora continua se aplica en todas las etapas de un proceso de servicios las cuales pueden ser: estrategia de servicio, diseño de servicio, transición de servicio y operación de servicio.	La variable 2: Captación de Mejora de servicio mediante las dimensiones de Cultura ciudadana fortalecida, Factores de riesgo reducido, Participación ciudadana en una encuesta de 20 ítems.	Cultura ciudadana fortalecida	Organizaciones y mediadores formados	1, 2	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo
				Programas de actividades extraescolar realizados.		
			Factores de riesgo reducido	Calles y espacios urbanos adecuados	3, 4	
				Jóvenes con más oportunidad		
			Participación ciudadana	Espacios públicos sensibilizados	5, 6	
				Dirigentes y líderes en acción		

Fuente: elaboración propia

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario).

**INSTRUCCIONES:** Marque con una “X” la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes

**Tabla 25. Instrumento – Gestión de seguridad ciudadana.**

Ítems		Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Prevención</b>						
1	Existen factores de riesgo por elevada disponibilidad de armas, drogas, pandillas en la comunidad					
2	Considera que el efecto barrio incide en el control de delitos de la comunidad					
3	Se conocen personas como víctimas por la delincuencia organizada					
4	Considera que los mecanismos causales influyen en la prevención del delito					
5	Existe una estructura social que permita cooperar con la seguridad ciudadana en la comunidad					
<b>Dimensión 2: Disuasión</b>						
6	En la institución practican la focalización del hecho					
7	Se cumple con la celeridad y oportunidad de sanciones al comprobarse el delito					
8	Existe presencia de un equipo técnico encargado del diseño, ejecución y el seguimiento de las acciones planificadas					
<b>Dimensión 3: Incapacitación</b>						
9	Se ponen en práctica mecanismos de persuasión para disminuir los niveles de inseguridad ciudadana					
10	Existen acciones planificadas de seguridad ciudadana que permitan el sometimiento de las acciones					
<b>Dimensión 4: Rehabilitación</b>						
11	Se cuenta con canales de información adecuados para la seguridad ciudadana					
12	Considera que la educación permanente dentro de las organizaciones es fundamental para el crecimiento de la seguridad					
<b>Dimensión 5: Desistimiento</b>						
13	Se practican programas de tratamiento con frecuencia en la comunidad					

14	Las comunidades cooperan con las instituciones para promover la seguridad ciudadana					
----	---	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Tabla 26. *Instrumento – Mejora de servicio.*

Ítems	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Cultura ciudadana fortalecida</b>					
1	Disponen de un espacio común de coordinación en seguridad				
2	Se conoce jóvenes como víctimas por la delincuencia juvenil				
<b>Dimensión 2: factores de riesgo reducido</b>					
3	Se conoce actos de temor en los espacios urbanos como parques y calle				
4	Se ve reflejado los niveles de civismo y de convivencia				
<b>Dimensión 3: Participación ciudadana</b>					
5	Se cumple la conservación de parques públicos y otros espacios de encuentro				
6	Se observa la presencia y capacidad de la policía para actuar				

Fuente: Elaboración Propia (2021)

### Anexo 3. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020?	Determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.	Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.	Seguridad Ciudadana Mejora de Servicio	Investigación Aplicada Nivel Descriptivo-Correlacional Método Hipotético Deductivo Diseño No Experimental de Corte Transversal
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		
1) ¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y la cultura fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020? 2) ¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo reducido en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020? 3) ¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020?	1) Determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y la cultura fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. 2) Determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo reducido en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. 3) Determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.	1) Existe relación significativa entre la gestión de seguridad y la cultura ciudadanas fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. 2) Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo reducido en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020. 3) Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación ciudadana en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.		

## Anexo 4. Autorización de investigación por parte de la empresa.

**Gustavo Ortiz Carmen** <gortiz@munisurquillo.gob.pe> 09:07 (9 hours ago) ☆ ↶ ⋮  
to me ▾

Buenos Dias Sra Yohanna Mendoza Boulanger

La presente tiene la finalidad de saludarla y a la vez dar atención a su solicitud de permiso para investigación de tesis, al respecto informarle que cuenta la autorización correspondiente para realizar el estudio de la Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2020, recomendandole ademas la utilización de fuentes de informaron fiables y adecuadas para el trabajo de investigación, a fin de obtener resultados lo mas ajustados a la realidad.

Atte.

 **MUNICIPALIDAD DE SURQUILLO** Gerencia de Seguridad Ciudadana

**Gustavo Gamabriel Ortiz Carmen**  
Gerente

 (+51 1) 448 1680  
 gortiz@munisurquillo.gob.pe  
 Jr. Manuel Iribarren N° 155 - Surquillo  
 www.munisurquillo.gob.pe

Activar Windows

## **Anexo 5. Declaratoria de consentimiento informado.**

Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto “Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la gerencia de seguridad ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2020”

Mi nombre es Yohanna Mendoza Boulanger y me encuentro desarrollando un estudio para determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020

Estamos realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de todos los vecinos del distrito de Surquillo. Por ello estamos invitando a todos a participar contestando un cuestionario.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos asuntos relacionados a la **gestión de seguridad ciudadana** y su relación con la **mejora de servicio**.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!



## Anexo 6. Ficha de validación de expertos.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

<b>Título de la investigación:</b> “Gestión De Seguridad Y Mejora De Servicio En La Gerencia De Seguridad Ciudadana En La Municipalidad De Surquillo”							
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Mendoza Boulanger, Yohanna							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Fernández Bedoya Víctor Hugo							
<b>ASPECTO POR EVALUAR</b>						<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA	Prevención	-Factores de Riesgo -Efecto Barrio -Criminalidad -Mecanismos Causales -Estructura Social	Existen factores de riesgo por elevada disponibilidad de armas, drogas, pandillas en la comunidad	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	X		
			Considera que el efecto barrio incide en el control de delitos de la comunidad		X		
			Se conocen personas como víctimas por la delincuencia organizada		X		
			Considera que los mecanismos causales influyen en la prevención del delito		X		
			Existe una estructura social que permita cooperar con la seguridad ciudadana en la comunidad		X		
	Disuasión	-Focalización del hecho -Comprobación del delito -Seguimiento a las acciones	En la institución practican la focalización del hecho		X		
			Se cumple con la celeridad y oportunidad de sanciones al comprobarse el delito		X		
			Existe presencia de un equipo técnico encargado del diseño, ejecución y el seguimiento de las acciones planificadas		X		
	Incapacitación	-Medios de Persuasión -Acciones de Sometimiento	Se ponen en práctica mecanismos de persuasión para disminuir los niveles de inseguridad ciudadana		X		
			Existen acciones planificadas de seguridad ciudadana que permitan el sometimiento de las acciones		X		
	Rehabilitación	-Información -Educación	Se cuenta con canales de información adecuados para la seguridad ciudadana		X		
			Considera que la educación permanente dentro de las organizaciones es fundamental para el crecimiento de la seguridad		X		
	Desistimiento	-Programas de Tratamiento -Cooperación de las comunidades	Se practican programas de tratamiento con frecuencia en la comunidad		X		
			Las comunidades cooperan con las instituciones para promover la seguridad ciudadana		X		
<b>Firma del experto:</b> <i>Victor Hugo Fernández Bedoya</i>			<b>Fecha 26 / 10 / 2020</b>				



**Investigador en Ciencias  
Empresariales  
Lic. en Administración**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b> : “Gestión De Seguridad Y Mejora De Servicio En La Gerencia De Seguridad Ciudadana En La Municipalidad De Surquillo”							
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Mendoza Boulanger Yohana							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Fernández Bedoya Víctor Hugo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS
MEJORA DE SERVICIO	Cultura ciudadana fortalecida	Organizaciones y mediadores formados	Disponen de un espacio común de coordinación en seguridad	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	X		
		Programas de actividades extraescolar realizados	Se conoce jóvenes como víctimas por la delincuencia juvenil		X		
	Factores de riesgo reducido	Calles y espacios urbanos adecuados	Se conoce actos de temor en los espacios urbanos como parques y calle		X		
		Jóvenes con más oportunidad	Se ve reflejado los niveles de civismo y de convivencia		X		
	Participación ciudadana	Espacios públicos sensibilizados	Se cumple la conservación de parques públicos y otros espacios de encuentro		X		
			Se observa la presencia y capacidad de la policía para actuar		X		
		Espacios públicos sensibilizados	Se conoce actos de temor en los espacios urbanos como parques y calle			X	Demasiado técnico, a mí parecer
Firma del experto:			Fecha 26 / 10 / 2020				

*Victor Hugo Fernández Bedoya*



**Investigador en Ciencias  
Empresariales  
Lic. en Administración**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b> “Gestión De Seguridad Y Mejora De Servicio En La Gerencia De Seguridad Ciudadana En La Municipalidad De Surquillo”							
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Mendoza Boulanger, Yohanna							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Julio Manrique Céspedes							
<b>ASPECTO POR EVALUAR</b>						<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA	Prevención	-Factores de Riesgo -Efecto Barrio -Criminalidad -Mecanismos Causales -Estructura Social	Existen factores de riesgo por elevada disponibilidad de armas, drogas, pandillas en la comunidad	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
			Considera que el efecto barrio incide en el control de delitos de la comunidad		✓		
			Se conocen personas como víctimas por la delincuencia organizada		✓		
			Considera que los mecanismos causales influyen en la prevención del delito		✓		
			Existe una estructura social que permita cooperar con la seguridad ciudadana en la comunidad		✓		
	Disuasión	-Focalización del hecho -Comprobación del delito -Seguimiento a las acciones	En la institución practican la focalización del hecho		✓		
			Se cumple con la celeridad y oportunidad de sanciones al comprobarse el delito		✓		
			Existe presencia de un equipo técnico encargado del diseño, ejecución y el seguimiento de las acciones planificadas		✓		
	Incapacitación	-Medios de Persuasión -Acciones de Sometimiento	Se ponen en práctica mecanismos de persuasión para disminuir los niveles de inseguridad ciudadana		✓		
			Existen acciones planificadas de seguridad ciudadana que permitan el sometimiento de las acciones		✓		
	Rehabilitación	-Información -Educación	Se cuenta con canales de información adecuados para la seguridad ciudadana		✓		
			Considera que la educación permanente dentro de las organizaciones es fundamental para el crecimiento de la seguridad		✓		
	Desistimiento	-Programas de Tratamiento -Cooperación de las comunidades	Se practican programas de tratamiento con frecuencia en la comunidad		✓		
			Las comunidades cooperan con las instituciones para promover la seguridad ciudadana		✓		
<b>Firma del experto:</b>							
			Fecha <u>14</u> / <u>12</u> / <u>2020</u>				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b> : “Gestión De Seguridad Y Mejora De Servicio En La Gerencia De Seguridad Ciudadana En La Municipalidad De Surquillo”							
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> <b>Mendoza Boulanger Yohana</b>							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> <b>Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa</b>							
<b>ASPECTO POR EVALUAR</b>					<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
<b>MEJORA DE SERVICIO</b>	Cultura ciudadana fortalecida	Organizaciones y mediadores formados	Disponen de un espacio común de coordinación en seguridad	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		Programas de actividades extraescolar realizados	Se conoce jóvenes como víctimas por la delincuencia juvenil		✓		
	Factores de riesgo reducido	Calles y espacios urbanos adecuados	Se conoce actos de temor en los espacios urbanos como parques y calle		✓		
		Jóvenes con más oportunidad	Se ve reflejado los niveles de civismo y de convivencia		✓		
	Participación ciudadana	Espacios públicos sensibilizados	Se cumple la conservación de parques públicos y otros espacios de encuentro		✓		
			Se observa la presencia y capacidad de la policia para actuar		✓		
	Espacios públicos sensibilizados	Se conoce actos de temor en los espacios urbanos como parques y calle	✓				
<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha</b> <u>10</u> / <u>12</u> / 2020				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

<b>Título de la investigación:</b> : “Gestión De Seguridad Y Mejora De Servicio En La Gerencia De Seguridad Ciudadana En La Municipalidad De Surquillo”							
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Mendoza Boulanger Yohanna							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Julio Manrique Céspedes							
<b>ASPECTO POR EVALUAR</b>						<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
MEJORA DE SERVICIO	Cultura ciudadana fortalecida	Organizaciones y mediadores formados	Disponen de un espacio común de coordinación en seguridad	LIKERT: Ordinal  1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Programas de actividades extraescolar realizados	Se conoce jóvenes como víctimas por la delincuencia juvenil		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Factores de riesgo reducido	Calles y espacios urbanos adecuados	Se conoce actos de temor en los espacios urbanos como parques y calle		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Jóvenes con más oportunidad	Se ve reflejado los niveles de civismo y de convivencia		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Participación ciudadana	Espacios públicos sensibilizados	Se cumple la conservación de parques públicos y otros espacios de encuentro Se observa la presencia y capacidad de la policía para actuar		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Espacios públicos sensibilizados	Se conoce actos de temor en los espacios urbanos como parques y calle		<input checked="" type="checkbox"/>		
 <b>Firma del experto:</b>			Fecha <u>14</u> / <u>12</u> / 2020	Activar Windows			

## Anexo 7. Resultado de Validez del Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: cantidad de interrogantes.

$S_i^2$ : la suma de la varianza de las interrogantes.

$S_T^2$ : la varianza al sumar los ítems.

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$\alpha$ (Alfa)=	0,76294678
k (número de ítems) =	20
$V_i$ (varianza de cada ítem) =	15,78
$V_t$ (varianza total) =	57,34

$\alpha=0,76$

	Ítems 1	Ítems 2	Ítems 3	Ítems 4	Ítems 5	Ítems 6	Ítems 7	Ítems 8	Ítems 9	Ítems 10	Ítems 11	Ítems 12	Ítems 13	Ítems 14	Ítems 15	Ítems 16	Ítems 17	Ítems 18	Ítems 19	Ítems 20	suma
Sujeto 1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	92
Sujeto 2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	90
Sujeto 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
Sujeto 4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
Sujeto 5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	82
Sujeto 6	2	3	4	5	5	0	5	5	2	5	4	1	1	4	5	2	4	5	2	5	69
Sujeto 7	4	4	5	4	0	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	0	5	5	4	4	79
Sujeto 8	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	95
Sujeto 9	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	5	2	4	4	4	5	4	4	3	79
Sujeto 10	4	5	4	5	1	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	82
Sujeto 11	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	91
Sujeto 12	5	4	4	5	4	1	4	4	2	5	5	3	5	2	5	4	4	5	5	5	81
Sujeto 13	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	4	5	5	5	87
Sujeto 14	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	89
Sujeto 15	4	4	4	3	1	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	83
Sujeto 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
Sujeto 17	5	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	84
Sujeto 18	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	90
Sujeto 19	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	93
Sujeto 20	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	90
Varianza	0.54	0.43	0.24	0.34	2.25	2.09	0.91	0.81	0.81	0.25	0.51	0.93	1.76	0.91	0.19	1.43	0.25	0.25	0.55	0.35	

## Anexo 8. Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

Dónde:

S: Sumatoria de  $s_i$

$s_i$ : Valor asignado por el juez

n: Número de jueces

c: Número de valores en la escala de valoración

V de Aiken =	0,93
n (Número de jueces) =	3
ci (Número de valores en la escala de valoración) =	2

V=0,93

ITEMS	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD				V.AIKEN	
	Jueces				v. AIKEN	J1	J2	J3	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	S		
	J1	J2	J3	S												
1	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	0.142857	1	1	1	7	1	0.71
3	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
4	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
5	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
6	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
7	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
8	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
9	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
10	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
11	0	1	1	6	0.86	1	1	1	7	1	1	1	7	1	0.95	
12	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	0	1	1	6	0.86	0.95
13	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
14	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
15	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
16	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
17	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
18	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
19	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	6	0.86	0.95	
20	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
21	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
22	1	0	1	6	0.86	1	1	1	7	1	0	1	0	5	0.71	0.86
23	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	
24	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1.00	

## Anexo 9. Calculo de la Muestra

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n: tamaño de los elementos o personas en la muestra

N: la población total (91.346)

Z: niveles de la confiabilidad= 1.96 (95%)

e: límite de error =0.05

p: probabilidad relativa en favor

q: probabilidad relativa a lo contrario

Donde:

$$n = \frac{1.96^2 \times 91.346 \times 0.5 \times 0.5}{0.05 (91.346-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 382 \text{ personas}$$

## Anexo10. Base de Datos

### Respuestas sobre el Cuestionario de Seguridad Ciudadana

P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	D2	P9	P10	D3	P11	P12	D4	P13	P14	D5
5	5	4	3	2	19	2	2	3	7	3	2	5	3	5	8	3	3	6
5	5	4	4	5	23	2	3	2	7	3	3	6	3	4	7	2	2	4
5	4	4	4	5	22	2	4	2	8	3	4	7	3	4	7	2	3	5
5	4	4	4	5	22	2	4	2	8	3	4	7	3	4	7	2	4	6
4	4	4	4	5	21	2	3	2	7	2	3	5	3	4	7	2	4	6
5	4	4	5	4	22	2	4	2	8	2	4	6	3	4	7	2	3	5
4	5	4	5	4	22	2	4	2	8	3	4	7	3	4	7	2	4	6
4	5	4	5	4	22	3	4	2	9	3	4	7	3	5	8	2	4	6
4	5	4	5	4	22	3	4	1	8	2	4	6	3	5	8	3	4	7
4	5	3	4	4	20	2	4	1	7	2	4	6	3	5	8	3	4	7
5	4	3	4	4	20	2	3	1	6	3	3	6	3	5	8	2	4	6
5	4	3	4	5	21	2	3	2	7	4	3	7	3	5	8	2	3	5
5	4	3	4	5	21	2	3	1	6	4	3	7	3	5	8	2	3	5
5	4	3	4	5	21	3	3	3	9	3	3	6	3	5	8	2	3	5
4	4	3	4	5	20	3	3	2	8	4	3	7	3	5	8	3	3	6
4	4	3	5	5	21	3	3	3	9	4	3	7	5	5	10	3	3	6
4	5	3	5	5	22	3	3	2	8	4	3	7	5	5	10	3	3	6
4	5	3	5	5	22	3	3	3	9	4	3	7	5	5	10	3	3	6
4	5	3	5	5	22	3	3	2	8	4	3	7	5	5	10	3	3	6
4	5	3	5	5	22	2	3	2	7	3	3	6	5	5	10	3	3	6
5	5	3	5	5	23	1	2	2	5	3	2	5	2	5	7	2	3	5
5	5	3	5	5	23	1	2	2	5	3	2	5	4	5	9	1	2	3
5	5	3	5	5	23	2	1	3	6	3	1	4	4	5	9	1	2	3
5	5	5	5	5	25	2	1	3	6	3	1	4	4	5	9	2	1	3
5	5	5	5	5	25	2	3	4	9	3	3	6	4	5	9	2	1	3
5	5	5	5	5	25	2	3	4	9	3	3	6	4	5	9	2	3	5
5	5	5	5	5	25	2	3	4	9	3	3	6	4	4	8	2	3	5
5	5	5	5	5	25	2	3	3	8	3	3	6	5	4	9	2	3	5
5	5	2	5	5	22	2	3	3	8	3	3	6	4	4	8	2	3	5
5	5	4	5	5	24	2	2	3	7	2	3	5	5	4	9	2	3	5
5	5	4	5	4	23	3	2	2	7	2	2	4	4	4	8	2	2	4
5	5	4	5	4	23	3	2	1	6	1	2	3	5	4	9	3	2	5
5	5	4	5	4	23	3	2	1	6	1	3	4	4	4	8	3	2	5
5	5	4	5	4	23	3	2	2	7	3	3	6	5	4	9	3	2	5
5	5	4	4	4	22	3	2	2	7	3	2	5	4	4	8	3	2	5
5	4	5	4	4	22	2	2	2	6	3	2	5	5	5	10	3	2	5
5	4	4	4	4	21	2	1	2	5	3	3	6	4	5	9	2	2	4

5	4	5	4	4	22	3	1	2	6	3	4	7	5	5	10	2	1	3
5	4	4	4	4	21	3	1	2	6	2	4	6	4	5	9	3	1	4
4	4	5	4	4	21	3	2	2	7	2	3	5	3	5	8	3	1	4
4	4	4	4	5	21	4	1	2	7	2	4	6	5	5	10	3	2	5
4	4	5	4	4	21	4	3	3	10	2	4	6	3	4	7	4	1	5
4	4	4	4	5	21	3	2	3	8	2	4	6	5	4	9	4	3	7
4	4	5	5	4	22	4	3	3	10	2	4	6	3	4	7	3	2	5
4	4	4	5	5	22	4	2	3	9	2	4	6	5	4	9	4	3	7
4	4	5	5	4	22	4	3	3	10	1	3	4	3	4	7	4	2	6
4	5	4	5	5	23	4	2	2	8	1	3	4	5	4	9	4	3	7
4	4	3	5	4	20	4	2	2	8	1	3	4	3	5	8	4	2	6
4	5	5	5	5	24	3	2	3	8	2	3	5	5	4	9	4	2	6
4	4	3	4	5	20	3	2	3	8	1	3	4	3	5	8	3	2	5
5	5	5	4	4	23	3	3	2	8	3	3	6	4	4	8	3	2	5
4	4	3	4	4	19	3	3	2	8	2	3	5	4	5	9	3	3	6
5	5	5	4	5	24	3	4	1	8	3	3	6	4	4	8	3	3	6
4	4	3	4	5	20	3	4	2	9	2	3	5	4	5	9	3	4	7
5	5	5	4	5	24	3	4	3	10	3	3	6	5	4	9	3	4	7
4	4	3	5	5	21	3	3	3	9	2	2	4	2	5	7	3	4	7
5	5	5	4	5	24	3	2	3	8	2	2	4	3	4	7	3	3	6
4	4	3	5	5	21	3	2	3	8	2	1	3	3	5	8	3	2	5
5	5	4	4	5	23	2	3	3	8	3	1	4	3	5	8	3	2	5
4	4	4	5	5	22	2	3	2	7	2	3	5	3	5	8	2	3	5
5	5	4	4	5	23	1	3	2	6	2	3	5	5	5	10	2	3	5
4	4	4	5	5	22	1	2	3	6	2	3	5	5	5	10	1	3	4
5	5	5	4	3	22	3	2	3	8	2	3	5	5	5	10	1	2	3
4	4	2	5	3	18	3	2	3	8	2	3	5	5	5	10	3	2	5
5	5	3	4	3	20	3	3	4	10	2	2	4	5	5	10	3	2	5
4	4	3	5	4	20	3	3	4	10	2	2	4	2	5	7	3	3	6
5	5	3	5	4	22	3	2	3	8	1	2	3	4	4	8	3	3	6
4	4	3	5	4	20	2	2	4	8	1	2	3	4	1	5	3	2	5
5	5	5	5	1	21	2	2	4	8	1	2	3	4	4	8	2	2	4
4	4	5	5	4	22	2	2	4	8	2	2	4	4	5	9	2	2	4
5	5	5	5	5	25	2	3	4	9	1	2	3	4	5	9	2	2	4
4	4	5	5	5	23	2	3	4	9	3	1	4	4	1	5	2	3	5
5	4	5	5	1	20	2	3	3	8	2	1	3	5	4	9	2	3	5
4	4	2	5	4	19	2	3	3	8	3	1	4	4	4	8	2	3	5
5	4	4	4	4	21	1	3	3	7	2	2	4	5	4	9	2	3	5
4	5	4	1	4	18	1	3	2	6	3	1	4	4	4	8	1	3	4
4	5	4	4	4	21	1	2	2	5	2	3	5	5	4	9	1	3	4
4	4	4	5	4	21	2	1	2	5	2	2	4	4	4	8	1	2	3

4	5	4	5	4	22	1	1	2	4	2	3	5	5	4	9	2	1	3
5	5	4	1	4	19	3	2	2	7	2	2	4	5	4	9	1	1	2
5	5	5	4	5	24	2	2	2	6	3	3	6	5	4	9	3	2	5
4	5	4	4	5	22	3	2	2	7	3	2	5	5	4	9	2	2	4
5	5	5	4	5	24	2	2	1	5	4	2	6	5	5	10	3	2	5
5	0	4	4	5	18	3	2	1	6	4	2	6	5	5	10	2	2	4
5	4	5	4	5	23	2	2	1	5	4	3	7	5	2	7	3	2	5
5	4	4	4	5	22	2	2	2	6	2	2	4	5	2	7	2	2	4
5	5	5	4	5	24	2	2	1	5	2	3	5	5	4	9	2	2	4
0	5	5	4	5	18	2	3	3	8	2	4	6	4	3	7	2	2	4
4	5	5	4	5	23	3	3	2	8	2	4	6	5	3	8	2	3	5
4	3	5	4	5	21	3	3	3	9	2	3	5	3	3	6	3	3	6
5	3	5	5	5	23	4	3	2	9	2	4	6	5	5	10	3	3	6
5	3	5	5	5	23	4	3	3	10	2	4	6	3	2	5	4	3	7
5	4	5	2	5	21	4	2	2	8	3	4	7	5	5	10	4	3	7
5	4	5	2	4	20	3	2	2	7	3	4	7	4	5	9	4	2	6
5	1	5	4	5	20	2	3	2	7	2	4	6	5	5	10	3	2	5
5	4	4	3	4	20	2	3	2	7	2	3	5	5	4	9	2	3	5
5	5	5	3	5	23	3	3	3	9	2	3	5	5	4	9	2	3	5
5	5	3	3	4	20	3	4	4	11	2	3	5	5	4	9	3	3	6
5	1	5	5	4	20	3	4	4	11	3	3	6	5	4	9	3	4	7
4	4	3	2	4	17	2	3	4	9	3	3	6	5	4	9	3	4	7
1	4	5	5	4	19	2	4	3	9	3	3	6	3	5	8	2	3	5
4	4	4	5	5	22	3	4	3	10	3	3	6	5	5	10	2	4	6
5	4	5	5	5	24	3	4	3	10	3	3	6	3	5	8	3	4	7
5	4	5	4	4	22	3	4	3	10	3	3	6	3	4	7	3	4	7
5	4	5	4	5	23	3	4	3	10	2	3	5	3	4	7	3	4	7
3	4	5	4	5	21	3	3	3	9	1	2	3	3	4	7	3	4	7
5	5	5	4	5	24	2	3	3	8	1	2	3	5	4	9	3	3	6
5	3	5	4	5	22	2	3	3	8	2	1	3	4	5	9	2	3	5
5	3	3	5	5	21	3	3	3	9	2	1	3	1	4	5	2	3	5
5	3	5	5	0	23	3	3	3	9	2	3	5	4	5	9	3	3	6
2	5	3	5	4	19	3	3	2	8	2	3	5	5	4	9	3	3	6
3	5	3	4	4	19	4	3	2	9	2	3	5	5	5	10	3	3	6
5	4	3	4	5	21	4	3	1	8	2	3	5	5	4	9	4	3	7
5	5	3	4	5	22	3	3	1	7	2	3	5	3	5	8	4	3	7
5	4	3	5	5	22	4	3	3	10	2	2	4	5	4	9	3	3	6
5	3	3	4	4	19	4	2	3	9	3	2	5	5	5	10	4	3	7
3	5	5	5	4	22	4	2	3	9	3	2	5	5	4	9	4	2	6
5	5	5	4	4	23	4	1	3	8	3	2	5	5	5	10	4	2	6
1	5	5	5	4	20	4	1	3	8	3	2	5	2	4	6	4	1	5

4	3	5	4	4	20	3	3	2	8	3	2	5	5	4	9	4	1	5
4	4	5	5	3	21	3	3	2	8	2	2	4	4	5	9	3	3	6
4	5	2	4	3	18	3	3	2	8	2	1	3	5	4	9	3	3	6
4	5	4	5	1	19	2	3	2	7	3	1	4	4	3	7	3	3	6
4	5	4	5	4	22	2	3	2	7	3	1	4	5	3	8	2	3	5
4	5	4	4	5	22	2	2	2	6	3	2	5	4	3	7	2	3	5
4	5	4	4	5	22	2	2	2	6	4	1	5	5	3	8	2	2	4
4	3	4	4	1	16	2	2	1	5	4	3	7	4	5	9	2	2	4
4	3	4	4	4	19	2	2	1	5	3	2	5	5	5	10	2	2	4
4	3	5	4	4	20	2	2	1	5	4	3	7	5	5	10	2	2	4
5	4	4	4	4	21	1	2	2	5	4	2	6	4	5	9	2	2	4
5	4	5	5	4	23	1	2	1	4	4	3	7	4	4	8	1	2	3
2	4	4	4	4	18	1	1	3	5	4	2	6	3	4	7	1	2	3
2	4	5	5	4	20	2	1	2	5	4	2	6	3	4	7	1	1	2
4	4	4	4	4	20	1	1	3	5	3	2	5	3	3	6	2	1	3
2	5	3	5	5	20	3	2	2	7	3	2	5	5	3	8	1	1	2
4	5	3	4	5	21	2	1	3	6	3	3	6	5	5	10	3	2	5
5	5	3	5	5	23	3	3	2	8	3	3	6	5	3	8	2	1	3
5	5	3	4	5	22	2	2	2	6	3	4	7	4	3	7	3	3	6
5	1	3	5	5	19	3	3	3	9	3	4	7	1	3	4	2	2	4
5	4	3	5	5	22	2	2	3	7	3	4	7	4	3	7	3	3	6
5	5	5	4	5	24	2	3	3	8	3	3	6	5	5	10	2	2	4
3	5	5	4	5	22	2	2	3	7	3	2	5	5	5	10	2	3	5
4	1	5	4	5	19	2	2	3	7	3	2	5	1	5	6	2	2	4
5	4	5	5	4	23	3	2	3	8	2	3	5	4	5	9	2	2	4
5	4	5	5	4	23	4	2	3	9	2	3	5	4	5	9	3	2	5
5	4	5	4	4	22	4	3	3	10	1	3	4	4	2	6	4	2	6
4	4	5	4	5	22	4	3	2	9	1	2	3	4	4	8	4	3	7
3	4	4	4	4	19	3	4	2	9	3	2	5	4	4	8	4	3	7
3	4	4	4	4	19	3	4	1	8	3	2	5	4	4	8	3	4	7
3	4	4	4	4	19	3	4	1	8	3	3	6	4	4	8	3	4	7
3	4	4	4	4	19	3	3	3	9	3	3	6	4	4	8	3	4	7
5	4	2	5	5	21	3	2	3	8	3	2	5	4	4	8	3	3	6
2	4	2	4	5	17	3	2	3	8	2	2	4	4	5	9	3	2	5
5	4	4	5	5	23	3	3	3	9	2	2	4	4	4	8	3	2	5
5	4	4	4	5	22	3	3	3	9	2	2	4	4	5	9	3	3	6
5	4	3	5	4	21	3	3	2	8	2	3	5	4	4	8	3	3	6
4	5	3	4	4	20	3	2	2	7	2	3	5	5	5	10	3	3	6
4	4	3	5	4	20	2	2	2	6	2	3	5	4	4	8	3	2	5
4	5	3	4	4	20	2	2	2	6	2	3	5	5	5	10	2	2	4
4	4	5	5	4	22	1	2	3	6	1	3	4	4	5	9	2	2	4

4	5	5	5	4	23	1	2	3	6	1	3	4	5	5	10	1	2	3
5	4	5	5	5	24	3	2	3	8	1	2	3	4	5	9	1	2	3
5	5	5	5	5	25	3	2	3	8	2	1	3	5	3	8	3	2	5
5	4	5	4	5	23	3	1	3	7	1	1	2	4	3	7	3	2	5
5	5	2	5	5	22	3	1	3	7	3	2	5	5	3	8	3	1	4
4	5	4	4	5	22	3	1	3	7	2	2	4	5	3	8	3	1	4
5	4	4	4	5	22	2	2	4	8	3	2	5	4	3	7	3	1	4
4	4	4	4	5	21	2	1	4	7	2	2	4	4	3	7	2	2	4
4	4	4	4	5	21	2	3	3	8	3	2	5	5	3	8	2	1	3
4	4	4	5	5	22	2	2	4	8	2	2	4	5	3	8	2	3	5
4	4	4	5	5	22	2	3	4	9	2	2	4	5	3	8	2	2	4
5	4	5	5	5	24	2	2	4	8	2	2	4	5	3	8	2	3	5
5	4	4	5	5	23	2	3	4	9	2	3	5	5	3	8	2	2	4
5	4	5	4	5	23	1	2	4	7	3	3	6	5	3	8	2	3	5
5	5	4	4	5	23	1	2	3	6	3	3	6	5	3	8	1	2	3
4	4	5	4	5	22	1	2	3	6	4	3	7	5	5	10	1	2	3
4	5	4	4	5	22	2	2	3	7	4	3	7	5	5	10	1	2	3
4	4	3	4	5	20	1	3	3	7	4	2	6	5	5	10	2	2	4
4	5	3	4	5	21	3	2	3	8	3	2	5	3	5	8	1	3	4
4	4	3	4	5	20	2	3	3	8	2	3	5	3	5	8	3	2	5
4	5	3	4	4	20	3	3	3	9	2	3	5	3	2	5	2	3	5
5	4	5	4	4	22	2	2	3	7	3	3	6	4	4	8	3	3	6
4	5	5	4	4	22	3	2	3	8	3	4	7	4	4	8	2	2	4
5	5	5	5	4	24	2	2	3	7	3	4	7	4	4	8	3	2	5
4	4	5	5	4	22	2	2	2	6	3	4	7	1	4	5	2	2	4
5	4	4	5	4	22	2	3	2	7	3	3	6	4	4	8	2	2	4
4	3	4	4	4	19	2	3	1	6	2	3	5	5	4	9	2	3	5
5	3	4	4	4	20	3	3	1	7	2	3	5	5	5	10	2	3	5
4	3	3	4	4	18	3	3	3	9	3	3	6	1	4	5	3	3	6
5	5	3	5	4	22	4	3	3	10	3	3	6	4	5	9	3	3	6
5	5	5	4	4	23	4	3	3	10	3	3	6	4	4	8	4	3	7
4	5	3	5	5	22	4	2	3	9	4	3	7	4	5	9	4	3	7
4	4	3	4	4	19	3	1	3	7	4	3	7	4	5	9	4	2	6
4	1	3	5	5	18	2	1	2	5	3	3	6	5	4	9	3	1	4
4	4	3	4	4	19	2	2	2	6	4	3	7	5	5	10	2	1	3
5	5	5	5	5	25	3	2	2	7	4	2	6	5	5	10	2	2	4
5	5	5	4	4	23	3	2	2	7	4	2	6	4	5	9	3	2	5
4	1	5	5	5	20	3	2	2	7	4	1	5	4	5	9	3	2	5
4	4	5	5	4	22	1	2	2	5	4	1	5	4	4	8	3	2	5
4	4	5	4	5	22	2	2	2	6	3	3	6	4	3	7	1	2	3
4	4	2	1	4	15	2	2	1	5	3	3	6	4	4	8	2	2	4

5	4	4	4	5	22	2	2	1	5	3	3	6	3	3	6	2	2	4
4	4	4	5	4	21	2	3	1	6	2	3	5	5	4	9	2	2	4
5	4	4	5	5	23	2	3	2	7	2	3	5	4	5	9	2	3	5
4	4	4	5	4	21	2	3	1	6	2	2	4	5	4	9	2	3	5
5	4	4	3	5	21	2	3	3	8	2	2	4	4	3	7	2	3	5
4	4	4	5	4	21	2	3	2	7	2	2	4	5	3	8	2	3	5
5	4	5	5	5	24	3	2	3	8	2	2	4	3	5	8	2	3	5
4	4	4	5	4	21	3	2	2	7	2	2	4	3	4	7	3	2	5
5	4	5	5	5	24	3	3	3	9	1	2	3	3	4	7	3	2	5
5	4	4	2	4	19	3	3	2	8	1	2	3	3	4	7	3	3	6
4	5	5	5	4	23	3	3	2	8	1	1	2	3	4	7	3	3	6
4	4	4	4	5	21	2	3	2	7	2	1	3	3	4	7	3	3	6
4	5	5	5	4	23	2	2	2	6	1	1	2	3	4	7	2	3	5
5	4	5	4	3	21	3	2	3	8	3	2	5	3	5	8	2	2	4
5	5	5	5	3	23	3	2	3	8	2	1	3	3	5	8	3	2	5
5	4	5	4	3	21	3	2	4	9	3	3	6	3	5	8	3	2	5
5	5	3	5	3	21	3	3	4	10	2	2	4	3	5	8	3	2	5
5	4	3	4	5	21	2	3	4	9	3	3	6	3	5	8	3	3	6
5	5	3	5	5	23	2	3	3	8	2	2	4	3	5	8	2	3	5
4	5	3	5	5	22	2	3	2	7	2	3	5	3	5	8	2	3	5
4	4	3	4	5	20	4	3	2	9	2	2	4	3	5	8	2	3	5
4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	2	2	4	5	5	10	4	3	7
4	5	3	3	4	19	3	2	3	8	3	2	5	5	5	10	3	3	6
4	5	3	3	4	19	3	1	3	7	4	2	6	5	5	10	3	2	5
4	5	3	3	3	18	3	1	2	6	4	3	7	5	5	10	3	1	4
5	5	3	5	3	21	3	2	2	7	4	3	7	5	5	10	3	1	4
4	5	3	5	5	22	3	2	2	7	3	4	7	2	5	7	3	2	5
5	5	3	5	3	21	3	2	3	8	3	4	7	4	5	9	3	2	5
4	5	3	4	3	19	3	2	3	8	3	4	7	4	5	9	3	2	5
5	5	5	1	3	19	3	2	2	7	3	3	6	4	5	9	3	2	5
4	5	5	4	3	21	3	2	2	7	3	2	5	4	5	9	3	2	5
5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	3	2	5	4	5	9	3	2	5
4	3	5	5	5	22	2	2	2	6	3	3	6	4	4	8	2	2	4
5	3	5	1	5	19	1	3	3	7	3	3	6	5	4	9	2	2	4
4	3	2	4	5	18	1	3	3	7	3	3	6	4	4	8	1	3	4
5	4	4	4	5	22	3	3	3	9	3	2	5	5	4	9	1	3	4
5	4	4	4	2	19	3	3	3	9	2	2	4	4	4	8	3	3	6
5	4	4	4	4	21	3	3	3	9	2	2	4	5	4	9	3	3	6
5	1	4	4	4	18	3	2	3	8	1	2	3	4	4	8	3	3	6
5	4	4	4	4	21	3	2	2	7	1	2	3	5	4	9	3	2	5
5	5	4	4	4	22	2	3	1	6	3	2	5	4	4	8	3	2	5

5	5	5	4	4	23	2	3	1	6	3	2	5	5	5	10	2	3	5
5	1	4	4	4	18	2	2	2	6	3	1	4	4	5	9	2	3	5
5	4	5	4	5	23	2	2	2	6	3	1	4	5	5	10	2	2	4
4	4	4	4	4	20	2	3	2	7	3	1	4	4	5	9	2	2	4
1	4	5	4	5	19	2	4	2	8	2	2	4	3	5	8	2	3	5
4	4	4	4	4	20	2	4	2	8	2	1	3	5	5	10	2	4	6
5	4	2	5	5	21	1	3	2	6	2	3	5	3	4	7	2	4	6
5	4	2	4	4	19	1	4	2	7	2	2	4	5	4	9	1	3	4
1	4	3	5	5	18	1	4	2	7	2	3	5	3	4	7	1	4	5
4	5	3	4	5	21	2	4	3	9	2	2	4	5	4	9	1	4	5
4	5	3	5	5	22	1	4	3	8	2	3	5	3	4	7	2	4	6
4	5	3	4	5	21	3	4	3	10	1	2	3	5	4	9	1	4	5
4	5	3	5	3	20	2	3	3	8	1	2	3	3	5	8	3	4	7
4	5	3	4	3	19	3	3	3	9	1	2	3	5	4	9	2	3	5
4	5	5	5	3	22	2	3	2	7	2	2	4	3	5	8	3	3	6
4	5	5	5	3	22	3	3	2	8	1	3	4	4	4	8	2	3	5
4	5	5	4	3	21	2	3	3	8	3	2	5	4	5	9	3	3	6
4	5	5	4	3	21	2	3	3	8	2	3	5	4	4	8	2	3	5
4	5	4	5	3	21	2	3	3	8	3	3	6	4	5	9	2	3	5
5	5	4	5	3	22	2	3	4	9	2	2	4	5	4	9	2	3	5
5	5	3	5	3	21	3	3	4	10	3	2	5	2	5	7	2	3	5
2	5	3	5	3	18	3	3	3	9	2	2	4	3	4	7	3	3	6
2	4	3	5	3	17	4	2	4	10	2	2	4	3	5	8	3	3	6
4	5	3	5	3	20	4	2	4	10	2	3	5	3	5	8	4	2	6
3	4	5	5	3	20	4	1	4	9	2	3	5	3	5	8	4	2	6
3	5	5	5	5	23	3	1	4	8	3	3	6	5	5	10	4	1	5
3	4	5	5	5	22	2	3	4	9	3	3	6	5	5	10	3	1	4
5	4	5	5	5	24	2	3	3	8	4	3	7	5	5	10	2	3	5
2	4	5	3	5	19	3	3	3	9	4	3	7	5	5	10	2	3	5
5	4	2	3	5	19	3	3	3	9	4	2	6	5	5	10	3	3	6
5	5	4	3	2	19	3	3	3	9	3	1	4	2	5	7	3	3	6
5	5	4	4	4	22	3	2	3	8	2	1	3	4	4	8	3	3	6
4	4	4	4	4	20	3	2	3	8	2	2	4	4	1	5	3	2	5
4	5	4	4	4	21	2	2	3	7	3	2	5	4	4	8	3	2	5
4	5	4	1	4	18	2	2	3	7	3	2	5	4	5	9	2	2	4
4	5	4	4	4	21	2	2	3	7	3	2	5	4	5	9	2	2	4
4	5	5	5	4	23	2	2	3	7	1	2	3	4	1	5	2	2	4
5	5	4	5	5	24	3	2	2	7	2	2	4	5	4	9	2	2	4
5	0	5	1	4	19	3	1	2	6	2	2	4	4	4	8	3	2	5
5	4	4	4	5	22	3	1	1	5	2	2	4	5	4	9	3	1	4
4	4	5	4	4	21	3	1	1	5	2	3	5	4	4	8	3	1	4

4	5	4	4	5	22	3	2	3	8	2	3	5	5	4	9	3	1	4
4	5	5	4	5	23	3	1	3	7	2	3	5	4	4	8	3	2	5
5	5	5	5	4	24	2	3	3	8	2	3	5	5	4	9	3	1	4
4	4	5	5	5	23	1	2	3	6	2	3	5	5	4	9	2	3	5
5	4	5	5	5	24	1	3	3	7	3	2	5	5	4	9	1	2	3
4	4	4	4	5	21	2	2	2	6	3	2	5	5	4	9	1	3	4
5	4	3	4	5	21	2	3	2	7	3	3	6	5	5	10	2	2	4
4	4	4	4	4	20	2	2	2	6	3	3	6	5	5	10	2	3	5
5	3	3	4	3	18	2	2	2	6	3	3	6	5	2	7	2	2	4
4	3	3	4	4	18	2	2	2	6	2	3	5	5	2	7	2	2	4
5	1	3	3	3	15	2	3	2	7	2	2	4	5	4	9	2	2	4
5	4	3	5	4	21	2	3	2	7	3	2	5	4	3	7	2	3	5
4	5	3	4	5	21	2	3	1	6	3	2	5	5	3	8	2	3	5
4	5	5	5	4	23	3	3	1	7	3	2	5	3	3	6	2	3	5
4	1	5	4	3	17	3	2	1	6	3	3	6	5	5	10	3	3	6
4	4	5	5	3	21	3	3	2	8	2	3	5	3	2	5	3	2	5
4	4	5	4	3	20	3	4	1	8	2	3	5	5	5	10	3	3	6
4	4	5	5	3	21	3	4	3	10	2	4	6	4	5	9	3	4	7
5	4	2	4	5	20	2	3	2	7	2	4	6	5	5	10	3	4	7
4	4	4	5	5	22	2	4	3	9	2	3	5	5	4	9	2	3	5
5	4	4	5	5	23	3	4	2	9	2	4	6	5	4	9	2	4	6
4	4	4	4	5	21	3	4	3	10	2	4	6	5	4	9	3	4	7
5	5	4	4	4	22	2	4	2	8	3	4	7	5	4	9	3	4	7
4	5	4	3	4	20	2	4	2	8	3	4	7	5	4	9	2	4	6
5	5	4	3	4	21	3	3	2	8	2	4	6	3	5	8	2	4	6
4	5	5	3	3	20	4	3	2	9	2	3	5	5	5	10	3	3	6
5	5	4	5	3	22	4	3	1	8	2	3	5	3	5	8	4	3	7
5	5	5	5	5	25	3	3	1	7	2	3	5	3	4	7	4	3	7
4	5	4	5	3	21	4	3	2	9	3	3	6	3	4	7	3	3	6
4	5	5	4	3	21	4	3	1	8	3	3	6	3	4	7	4	3	7
4	5	4	1	3	17	4	3	3	10	3	3	6	5	4	9	4	3	7
5	4	4	4	3	20	4	3	2	9	3	3	6	4	5	9	4	3	7
5	4	4	5	5	23	4	3	3	10	3	3	6	1	4	5	4	3	7
4	4	4	5	5	22	3	3	2	8	3	3	6	4	5	9	4	3	7
4	5	4	1	5	19	3	2	3	8	2	3	5	5	4	9	3	3	6
4	4	4	4	5	21	3	2	2	7	1	2	3	5	5	10	3	2	5
4	4	5	4	5	22	3	1	2	6	1	2	3	5	4	9	3	2	5
4	4	5	4	2	19	3	1	2	6	2	1	3	3	5	8	3	1	4
4	4	5	4	4	21	3	3	2	8	2	1	3	5	4	9	3	1	4
5	5	3	4	4	21	3	3	3	9	2	3	5	5	5	10	3	3	6
4	5	3	4	4	20	3	3	3	9	2	3	5	5	4	9	3	3	6

5	5	3	4	4	21	3	3	4	10	2	3	5	5	5	10	3	3	6
4	5	5	4	4	22	3	3	4	10	2	3	5	2	4	6	3	3	6
5	4	5	4	4	22	2	3	4	9	2	3	5	5	4	9	3	3	6
4	4	5	4	5	22	2	2	3	7	2	2	4	4	5	9	2	3	5
5	4	3	4	4	20	1	2	2	5	3	2	5	5	4	9	2	2	4
4	4	3	4	5	20	1	3	4	8	3	2	5	4	3	7	1	2	3
5	4	3	4	4	20	3	3	4	10	3	2	5	5	3	8	1	3	4
5	4	3	5	5	22	3	2	4	9	3	2	5	4	3	7	3	3	6
5	5	5	4	4	23	3	2	4	9	3	2	5	5	3	8	3	2	5
5	5	5	5	5	25	3	3	3	9	2	2	4	4	5	9	3	2	5
4	5	5	4	5	23	3	4	3	10	2	1	3	5	5	10	3	3	6
5	5	5	5	5	25	2	4	3	9	3	1	4	5	5	10	3	4	7
4	5	5	4	5	23	2	3	3	8	3	1	4	4	5	9	2	4	6
4	5	2	5	3	19	2	4	3	9	3	2	5	4	4	8	2	3	5
4	5	4	4	3	20	2	4	3	9	4	1	5	3	4	7	2	4	6
4	5	4	5	3	21	2	4	3	9	4	3	7	3	4	7	2	4	6
5	5	4	5	3	22	2	4	3	9	3	2	5	3	3	6	2	4	6
5	5	4	4	3	21	2	4	3	9	4	3	7	5	3	8	2	4	6
5	5	4	4	3	21	1	3	3	7	4	2	6	5	5	10	2	4	6
5	5	4	5	3	22	1	3	2	6	4	3	7	5	3	8	1	3	4
4	5	5	5	3	22	1	3	2	6	4	2	6	4	3	7	1	3	4
4	5	4	5	3	21	2	3	1	6	4	2	6	1	3	4	1	3	4
4	5	5	5	3	22	1	3	1	5	3	2	5	4	3	7	2	3	5
4	5	4	5	3	21	3	3	3	9	3	2	5	5	5	10	1	3	4
4	5	5	5	3	22	2	3	3	8	3	3	6	5	5	10	3	3	6
4	5	4	5	3	21	3	3	3	9	3	3	6	1	5	6	2	3	5
4	5	5	5	5	24	2	3	3	8	3	4	7	4	5	9	3	3	6
4	4	5	5	5	23	3	3	3	9	3	4	7	4	5	9	2	3	5
4	4	5	5	5	23	2	2	2	6	3	4	7	4	2	6	3	3	6
4	4	5	3	5	21	2	2	2	6	3	3	6	4	4	8	2	2	4
5	4	5	3	5	22	2	1	2	5	3	2	5	4	4	8	2	2	4
5	4	5	3	2	19	3	1	2	6	3	2	5	4	4	8	2	1	3
5	4	5	4	4	22	2	3	2	7	2	3	5	3	5	8	3	1	4
4	4	3	4	4	19	2	3	2	7	2	3	5	3	4	7	2	3	5
4	4	3	4	4	19	2	3	2	7	1	3	4	3	4	7	2	3	5
4	4	3	1	4	16	2	3	1	6	1	2	3	3	4	7	2	3	5
5	4	3	4	4	20	2	3	1	6	3	2	5	3	4	7	2	3	5
4	4	5	5	4	22	2	2	1	5	3	2	5	3	4	7	2	3	5
5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	3	3	6	3	4	7	2	2	4
4	4	5	1	4	18	1	2	1	4	3	3	6	3	5	8	2	2	4
5	5	5	4	5	24	1	2	3	6	3	2	5	3	5	8	1	2	3

4	4	5	4	4	21	1	2	2	5	2	2	4	3	5	8	1	2	3
5	5	2	4	5	21	2	2	3	7	2	2	4	3	5	8	1	2	3
4	4	4	4	5	21	1	2	2	5	2	2	4	3	5	8	2	2	4
5	5	4	5	4	23	3	1	3	7	2	3	5	3	5	8	1	2	3
5	4	4	5	5	23	2	1	2	5	2	3	5	3	5	8	3	1	4
4	5	4	5	5	23	3	1	2	6	2	3	5	3	5	8	2	1	3
1	4	4	4	5	18	2	2	2	6	2	3	5	5	5	10	3	1	4
4	5	4	4	5	22	3	1	2	6	1	3	4	5	5	10	2	2	4
5	4	5	4	4	22	2	3	3	8	1	3	4	5	5	10	3	1	4
5	5	4	4	3	21	2	2	3	7	1	2	3	5	5	10	2	3	5
5	4	5	4	4	22	2	3	4	9	2	1	3	5	5	10	2	2	4
3	5	4	3	3	18	2	2	4	8	1	1	2	2	5	7	2	3	5
5	4	5	5	4	23	3	3	4	10	3	2	5	4	5	9	2	2	4
5	5	4	5	4	23	3	2	3	8	2	2	4	4	5	9	3	3	6
5	4	3	5	4	21	4	2	2	8	3	2	5	4	5	9	3	2	5
5	5	5	5	5	25	4	2	2	8	2	2	4	4	5	9	4	2	6
2	4	5	5	5	21	4	3	3	10	3	2	5	3	3	6	4	2	6

### Respuestas sobre el cuestionario Mejora del servicio

Número	P1	P2	D1	P3	P4	D2	P5	P6	D3
1	5	5	10	5	2	7	3	2	5
2	5	5	10	5	3	8	3	3	6
3	5	4	9	5	4	9	3	4	7
4	5	4	9	5	4	9	3	4	7
5	4	4	8	4	3	7	2	3	5
6	5	4	9	5	4	9	2	4	6
7	4	5	9	4	4	8	3	4	7
8	4	5	9	4	4	8	3	4	7
9	4	5	9	4	4	8	2	4	6
10	4	5	9	4	4	8	2	4	6
11	5	4	9	5	3	8	3	3	6
12	5	4	9	5	3	8	4	3	7
13	5	4	9	5	3	8	4	3	7
14	5	4	9	5	3	8	3	3	6
15	4	4	8	4	3	7	4	3	7
16	4	4	8	4	3	7	4	3	7
17	4	5	9	4	3	7	4	3	7
18	4	5	9	4	3	7	4	3	7

19	4	5	9	4	3	7	4	3	7
20	4	5	9	4	3	7	3	3	6
21	5	5	10	5	2	7	3	2	5
22	5	5	10	5	2	7	3	2	5
23	5	5	10	2	1	3	3	1	4
24	5	5	10	2	1	3	3	1	4
25	5	5	10	2	3	5	3	3	6
26	5	5	10	2	3	5	3	3	6
27	5	5	10	2	3	5	3	3	6
28	5	5	10	2	3	5	3	3	6
29	5	5	10	2	3	5	3	3	6
30	5	5	10	2	2	4	2	3	5
31	5	5	10	3	2	5	2	2	4
32	5	5	10	3	2	5	1	2	3
33	5	5	10	3	2	5	1	3	4
34	5	5	10	3	2	5	3	3	6
35	5	5	10	3	2	5	3	2	5
36	5	4	9	2	2	4	3	2	5
37	5	4	9	2	1	3	3	3	6
38	5	4	9	3	1	4	3	4	7
39	5	4	9	3	1	4	2	4	6
40	4	4	8	3	2	5	2	3	5
41	4	4	8	4	1	5	2	4	6
42	4	4	8	4	3	7	2	4	6
43	4	4	8	3	2	5	2	4	6
44	4	4	8	4	3	7	2	4	6
45	4	4	8	4	2	6	2	4	6
46	4	4	8	4	3	7	1	3	4
47	4	5	9	4	2	6	1	3	4
48	4	4	8	4	2	6	1	3	4
49	4	5	9	3	2	5	2	3	5
50	4	4	8	3	2	5	1	3	4
51	5	5	10	3	3	6	3	3	6
52	4	4	8	3	3	6	2	3	5
53	5	5	10	3	4	7	3	3	6
54	4	4	8	3	4	7	2	3	5
55	5	5	10	3	4	7	3	3	6
56	4	4	8	3	3	6	2	2	4
57	5	5	10	3	2	5	2	2	4
58	4	4	8	3	2	5	2	1	3
59	5	5	10	2	3	5	3	1	4

60	4	4	8	5	3	8	2	3	5
61	5	5	10	5	3	8	2	3	5
62	4	4	8	5	2	7	2	3	5
63	5	5	10	5	2	7	2	3	5
64	4	4	8	4	2	6	2	3	5
65	5	5	10	5	3	8	2	2	4
66	4	4	8	4	3	7	2	2	4
67	5	5	10	4	2	6	1	2	3
68	4	4	8	4	2	6	1	2	3
69	5	5	10	4	2	6	1	2	3
70	4	4	8	5	2	7	2	2	4
71	5	5	10	5	3	8	1	2	3
72	4	4	8	5	3	8	3	1	4
73	5	4	9	5	3	8	2	1	3
74	4	4	8	4	3	7	3	1	4
75	5	4	9	4	3	7	2	2	4
76	4	5	9	4	3	7	3	1	4
77	4	5	9	4	2	6	2	3	5
78	4	4	8	4	1	5	2	2	4
79	4	5	9	4	1	5	2	3	5
80	5	5	10	5	2	7	2	2	4
81	5	5	10	5	2	7	3	3	6
82	4	5	9	3	2	5	3	2	5
83	5	5	10	2	2	4	4	2	6
84	5	0	18	3	2	5	4	2	6
85	5	4	9	2	2	4	4	3	7
86	5	4	9	2	2	4	2	2	4
87	5	5	10	2	2	4	2	3	5
88	0	5	18	2	3	5	2	4	6
89	4	5	9	3	3	6	2	4	6
90	4	3	7	3	3	6	2	3	5
91	5	3	8	4	3	7	2	4	6
92	5	3	8	4	3	7	2	4	6
93	5	4	9	4	2	6	3	4	7
94	5	4	9	3	2	5	3	4	7
95	5	1	6	5	3	8	2	4	6
96	5	4	9	5	3	8	2	3	5
97	5	5	10	5	3	8	2	3	5
98	5	5	10	5	4	9	2	3	5
99	5	1	6	4	4	8	3	3	6
100	4	4	8	5	3	8	3	3	6

101	1	4	5	4	4	8	3	3	6
102	4	4	8	4	4	8	3	3	6
103	5	4	9	4	4	8	3	3	6
104	5	4	9	4	4	8	3	3	6
105	5	4	9	5	4	9	2	3	5
106	3	4	7	5	3	8	1	2	3
107	5	5	10	5	3	8	1	2	3
108	5	3	8	5	3	8	2	1	3
109	5	3	8	4	3	7	2	1	3
110	5	3	8	4	3	7	2	3	5
111	2	5	7	4	3	7	2	3	5
112	3	5	8	4	3	7	2	3	5
113	5	4	9	4	3	7	2	3	5
114	5	5	10	4	3	7	2	3	5
115	5	4	9	5	3	8	2	2	4
116	5	3	8	5	2	7	3	2	5
117	3	5	8	4	2	6	3	2	5
118	5	5	10	4	1	5	3	2	5
119	1	5	6	4	1	5	3	2	5
120	4	3	7	3	3	6	3	2	5
121	4	4	8	3	3	6	2	2	4
122	4	5	9	3	3	6	2	1	3
123	4	5	9	2	3	5	3	1	4
124	4	5	9	2	3	5	3	1	4
125	4	5	9	2	2	4	3	2	5
126	4	5	9	2	2	4	4	1	5
127	4	3	7	2	2	4	4	3	7
128	4	3	7	2	2	4	3	2	5
129	4	3	7	2	2	4	4	3	7
130	5	4	9	5	2	7	4	2	6
131	5	4	9	5	2	7	4	3	7
132	2	4	6	5	1	6	4	2	6
133	2	4	6	5	1	6	4	2	6
134	4	4	8	4	1	5	3	2	5
135	2	5	7	5	2	7	3	2	5
136	4	5	9	4	1	5	3	3	6
137	5	5	10	4	3	7	3	3	6
138	5	5	10	4	2	6	3	4	7
139	5	1	6	4	3	7	3	4	7
140	5	4	9	5	2	7	3	4	7
141	5	5	10	5	3	8	3	3	6

142	3	5	8	5	2	7	3	2	5
143	4	1	5	5	2	7	3	2	5
144	5	4	9	4	2	6	2	3	5
145	5	4	9	4	2	6	2	3	5
146	5	4	9	4	3	7	1	3	4
147	4	4	8	4	3	7	1	2	3
148	3	4	7	4	4	8	3	2	5
149	3	4	7	4	4	8	3	2	5
150	3	4	7	5	4	9	3	3	6
151	3	4	7	5	3	8	3	3	6
152	5	4	9	3	2	5	3	2	5
153	2	4	6	3	2	5	2	2	4
154	5	4	9	3	3	6	2	2	4
155	5	4	9	3	3	6	2	2	4
156	5	4	9	3	3	6	2	3	5
157	4	5	9	3	2	5	2	3	5
158	4	4	8	2	2	4	2	3	5
159	4	5	9	2	2	4	2	3	5
160	4	4	8	1	2	3	1	3	4
161	4	5	9	1	2	3	1	3	4
162	5	4	9	3	2	5	1	2	3
163	5	5	10	3	2	5	2	1	3
164	5	4	9	3	1	4	1	1	2
165	5	5	10	3	1	4	3	2	5
166	4	5	9	3	1	4	2	2	4
167	5	4	9	5	2	7	3	2	5
168	4	4	8	5	1	6	2	2	4
169	4	4	8	5	3	8	3	2	5
170	4	4	8	5	2	7	2	2	4
171	4	4	8	4	3	7	2	2	4
172	5	4	9	5	2	7	2	2	4
173	5	4	9	4	3	7	2	3	5
174	5	4	9	4	2	6	3	3	6
175	5	5	10	4	2	6	3	3	6
176	4	4	8	4	2	6	4	3	7
177	4	5	9	5	2	7	4	3	7
178	4	4	8	5	3	8	4	2	6
179	4	5	9	5	2	7	3	2	5
180	4	4	8	5	3	8	2	3	5
181	4	5	9	4	3	7	2	3	5
182	5	4	9	4	2	6	3	3	6

183	4	5	9	4	2	6	3	4	7
184	5	5	10	4	2	6	3	4	7
185	4	4	8	4	2	6	3	4	7
186	5	4	9	4	3	7	3	3	6
187	4	3	7	5	3	8	2	3	5
188	5	3	8	5	3	8	2	3	5
189	4	3	7	3	3	6	3	3	6
190	5	5	10	4	3	7	3	3	6
191	5	5	10	4	3	7	3	3	6
192	4	5	9	4	2	6	4	3	7
193	4	4	8	3	1	4	4	3	7
194	4	1	5	5	1	6	3	3	6
195	4	4	8	5	2	7	4	3	7
196	5	5	10	5	2	7	4	2	6
197	5	5	10	5	2	7	4	2	6
198	4	1	5	4	2	6	4	1	5
199	4	4	8	5	2	7	4	1	5
200	4	4	8	4	2	6	3	3	6
201	4	4	8	4	2	6	3	3	6
202	5	4	9	4	2	6	3	3	6
203	4	4	8	4	3	7	2	3	5
204	5	4	9	5	3	8	2	3	5
205	4	4	8	5	3	8	2	2	4
206	5	4	9	5	3	8	2	2	4
207	4	4	8	5	3	8	2	2	4
208	5	4	9	4	2	6	2	2	4
209	4	4	8	4	2	6	2	2	4
210	5	4	9	4	3	7	1	2	3
211	5	4	9	4	3	7	1	2	3
212	4	5	9	4	3	7	1	1	2
213	4	4	8	4	3	7	2	1	3
214	4	5	9	5	2	7	1	1	2
215	5	4	9	5	2	7	3	2	5
216	5	5	10	3	2	5	2	1	3
217	5	4	9	3	2	5	3	3	6
218	5	5	10	3	3	6	2	2	4
219	5	4	9	2	3	5	3	3	6
220	5	5	10	2	3	5	2	2	4
221	4	5	9	2	3	5	2	3	5
222	4	4	8	4	3	7	2	2	4
223	4	4	8	3	3	6	2	2	4

224	4	5	9	3	2	5	3	2	5
225	4	5	9	3	1	4	4	2	6
226	4	5	9	3	1	4	4	3	7
227	5	5	10	3	2	5	4	3	7
228	4	5	9	3	2	5	3	4	7
229	5	5	10	3	2	5	3	4	7
230	4	5	9	3	2	5	3	4	7
231	5	5	10	3	2	5	3	3	6
232	4	5	9	3	2	5	3	2	5
233	5	5	10	5	2	7	3	2	5
234	4	3	7	5	2	7	3	3	6
235	5	3	8	5	3	8	3	3	6
236	4	3	7	5	3	8	3	3	6
237	5	4	9	4	3	7	3	2	5
238	5	4	9	5	3	8	2	2	4
239	5	4	9	4	3	7	2	2	4
240	5	1	6	4	2	6	1	2	3
241	5	4	9	4	2	6	1	2	3
242	5	5	10	4	3	7	3	2	5
243	5	5	10	5	3	8	3	2	5
244	5	1	6	5	2	7	3	1	4
245	5	4	9	5	2	7	3	1	4
246	4	4	8	5	3	8	3	1	4
247	1	4	5	4	4	8	2	2	4
248	4	4	8	4	4	8	2	1	3
249	5	4	9	4	3	7	2	3	5
250	5	4	9	4	4	8	2	2	4
251	1	4	5	4	4	8	2	3	5
252	4	5	9	4	4	8	2	2	4
253	4	5	9	5	4	9	2	3	5
254	4	5	9	5	4	9	1	2	3
255	4	5	9	2	3	5	1	2	3
256	4	5	9	3	3	6	1	2	3
257	4	5	9	2	3	5	2	2	4
258	4	5	9	3	3	6	1	3	4
259	4	5	9	2	3	5	3	2	5
260	4	5	9	2	3	5	2	3	5
261	4	5	9	2	3	5	3	3	6
262	5	5	10	2	3	5	2	2	4
263	5	5	10	3	3	6	3	2	5
264	2	5	7	3	3	6	2	2	4

265	2	4	6	4	2	6	2	2	4
266	4	5	9	4	2	6	2	3	5
267	3	4	7	4	1	5	2	3	5
268	3	5	8	3	1	4	3	3	6
269	3	4	7	2	3	5	3	3	6
270	5	4	9	2	3	5	4	3	7
271	2	4	6	3	3	6	4	3	7
272	5	4	9	3	3	6	4	2	6
273	5	5	10	3	3	6	3	1	4
274	5	5	10	3	2	5	2	1	3
275	4	4	8	3	2	5	2	2	4
276	4	5	9	2	2	4	3	2	5
277	4	5	9	2	2	4	3	2	5
278	4	5	9	2	2	4	3	2	5
279	4	5	9	2	2	4	1	2	3
280	5	5	10	3	2	5	2	2	4
281	5	0	19	3	1	4	2	2	4
282	5	4	9	3	1	4	2	2	4
283	4	4	8	3	1	4	2	3	5
284	4	5	9	3	2	5	2	3	5
285	4	5	9	3	1	4	2	3	5
286	5	5	10	2	3	5	2	3	5
287	4	4	8	1	2	3	2	3	5
288	5	4	9	1	3	4	3	2	5
289	4	4	8	2	2	4	3	2	5
290	5	4	9	2	3	5	3	3	6
291	4	4	8	2	2	4	3	3	6
292	5	3	8	2	2	4	3	3	6
293	4	3	7	2	2	4	2	3	5
294	5	1	6	2	3	5	2	2	4
295	5	4	9	2	3	5	3	2	5
296	4	5	9	2	3	5	3	2	5
297	4	5	9	3	3	6	3	2	5
298	4	1	5	3	2	5	3	3	6
299	4	4	8	3	3	6	2	3	5
300	4	4	8	3	4	7	2	3	5
301	4	4	8	3	4	7	2	4	6
302	5	4	9	2	3	5	2	4	6
303	4	4	8	2	4	6	2	3	5
304	5	4	9	3	4	7	2	4	6
305	4	4	8	3	4	7	2	4	6

306	5	5	10	2	4	6	3	4	7
307	4	5	9	2	4	6	3	4	7
308	5	5	10	3	3	6	2	4	6
309	4	5	9	4	3	7	2	3	5
310	5	5	10	4	3	7	2	3	5
311	5	5	10	3	3	6	2	3	5
312	4	5	9	4	3	7	3	3	6
313	4	5	9	4	3	7	3	3	6
314	4	5	9	4	3	7	3	3	6
315	5	4	9	4	3	7	3	3	6
316	5	4	9	4	3	7	3	3	6
317	4	4	8	3	3	6	3	3	6
318	4	5	9	3	2	5	2	3	5
319	4	4	8	3	2	5	1	2	3
320	4	4	8	3	1	4	1	2	3
321	4	4	8	3	1	4	2	1	3
322	4	4	8	3	3	6	2	1	3
323	5	5	10	3	3	6	2	3	5
324	4	5	9	3	3	6	2	3	5
325	5	5	10	3	3	6	2	3	5
326	4	5	9	3	3	6	2	3	5
327	5	4	9	2	3	5	2	3	5
328	4	4	8	2	2	4	2	2	4
329	5	4	9	1	2	3	3	2	5
330	4	4	8	1	3	4	3	2	5
331	5	4	9	3	3	6	3	2	5
332	5	4	9	3	2	5	3	2	5
333	5	5	10	3	2	5	3	2	5
334	5	5	10	3	3	6	2	2	4
335	4	5	9	3	4	7	2	1	3
336	5	5	10	2	4	6	3	1	4
337	4	5	9	2	3	5	3	1	4
338	4	5	9	2	4	6	3	2	5
339	4	5	9	2	4	6	4	1	5
340	4	5	9	2	4	6	4	3	7
341	5	5	10	2	4	6	3	2	5
342	5	5	10	2	4	6	4	3	7
343	5	5	10	1	3	4	4	2	6
344	5	5	10	1	3	4	4	3	7
345	4	5	9	1	3	4	4	2	6
346	4	5	9	2	3	5	4	2	6

347	4	5	9	1	3	4	3	2	5
348	4	5	9	3	3	6	3	2	5
349	4	5	9	2	3	5	3	3	6
350	4	5	9	3	3	6	3	3	6
351	4	5	9	2	3	5	3	4	7
352	4	4	8	3	3	6	3	4	7
353	4	4	8	2	2	4	3	4	7
354	4	4	8	2	2	4	3	3	6
355	5	4	9	2	1	3	3	2	5
356	5	4	9	3	1	4	3	2	5
357	5	4	9	2	3	5	2	3	5
358	4	4	8	2	3	5	2	3	5
359	4	4	8	2	3	5	1	3	4
360	4	4	8	2	3	5	1	2	3
361	5	4	9	2	3	5	3	2	5
362	4	4	8	2	2	4	3	2	5
363	5	5	10	2	2	4	3	3	6
364	4	4	8	1	2	3	3	3	6
365	5	5	10	1	2	3	3	2	5
366	4	4	8	1	2	3	2	2	4
367	5	5	10	2	2	4	2	2	4
368	4	4	8	1	2	3	2	2	4
369	5	5	10	3	1	4	2	3	5
370	5	4	9	2	1	3	2	3	5
371	4	5	9	3	1	4	2	3	5
372	1	4	5	2	2	4	2	3	5
373	4	5	9	3	1	4	1	3	4
374	5	4	9	2	3	5	1	3	4
375	5	5	10	2	2	4	1	2	3
376	5	4	9	2	3	5	2	1	3
377	3	5	8	2	2	4	1	1	2
378	5	4	9	3	3	6	3	2	5
379	5	5	10	3	2	5	2	2	4
380	5	4	9	4	2	6	3	2	5
381	5	5	10	4	2	6	2	2	4
382	2	4	6	4	3	7	3	2	5

## Anexo 11. Resultados del Turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la gerencia de seguridad  
ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2020



## Anexo 12. Diapositivas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión De Organizaciones

**AUTORA**  
Mendoza Boulanger, Yohana  
(ORCID: 0000-0002-6159-9550)

**ASESOR**  
Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo  
(ORCID: 0000-0002-2464-6477)

Lima, Perú  
2021



## REALIDAD PROBLEMÁTICA



DELINCUENTE



Hurto de autos



Cogoteo



Hurto en motocicleta

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



# PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPOTESIS



**Problema General**

¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020?



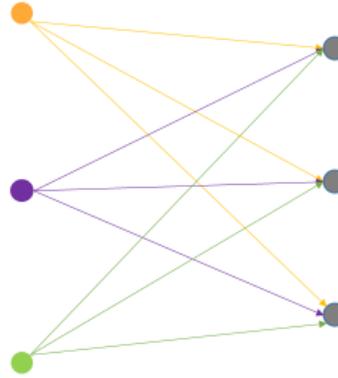
**Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020



**Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020



## ESPECÍFICOS

Cultura ciudadana fortalecida.

Factores de riesgo reducido.

Participación ciudadana.

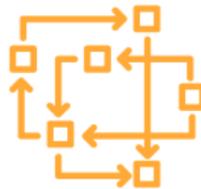
"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



# JUSTIFICACIÓN



**Justificación TEÓRICA**



**Justificación METODOLÓGICA**

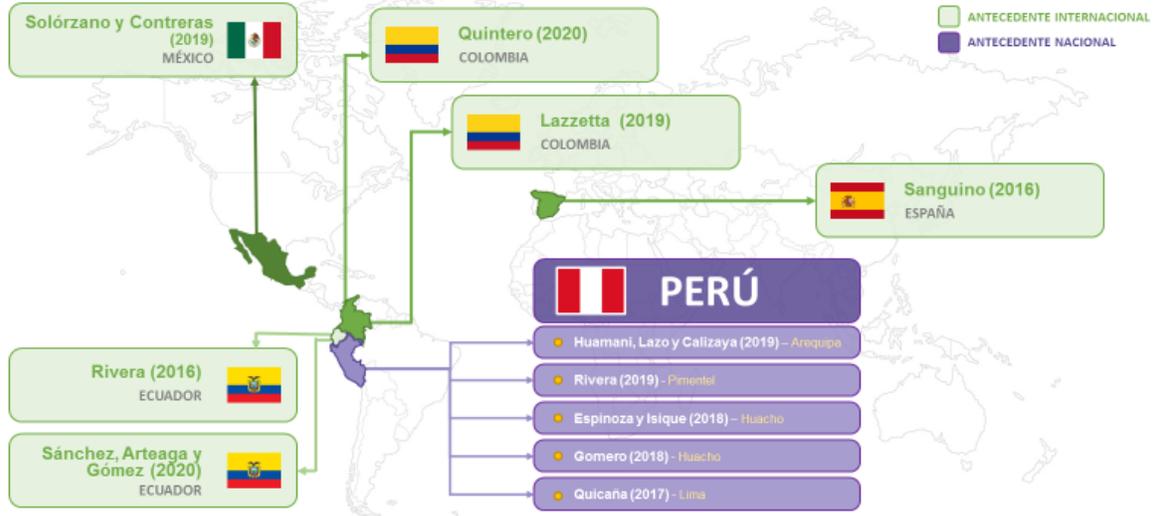


**Justificación PRÁCTICA**

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## TRABAJOS PREVIOS



"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2020"



## TEORÍAS RELACIONADAS GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA

**González & Bárdales (2020)**



**Muggah (2021)**

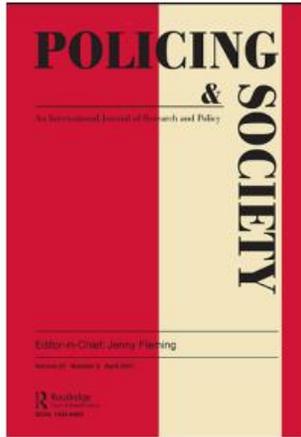


"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"

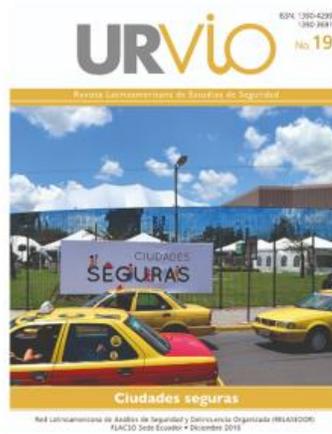


## TEORÍAS RELACIONADAS A LA VARIABLE GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA

Ungar y Arias (2016)



Vizcarra & Bonilla (2016)



Torres (2015)



"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## TEORÍAS RELACIONADAS A LA VARIABLE MEJORA DE SERVICIO

Céspedes (2016)

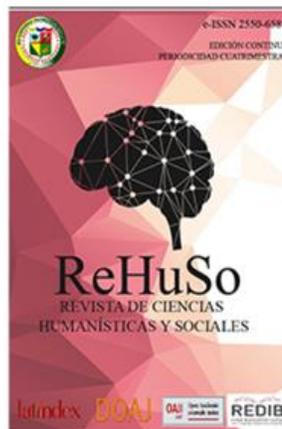
Revista Latinoamericana de  
Derecho Social

Gustavo Manuel Céspedes Socarrás y Jorge Manuel Martínez  
Cumbraña

UN ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
EN EL SISTEMA EMPRESARIAL CUBANO<sup>1</sup>  
AN ANALYSIS OF SAFETY AND HEALTH AT WORK  
IN THE CUBAN BUSINESS SYSTEM  
UNE ANALYSE DE LA SECURITE ET LA SANTE AU TRAVAIL  
DANS LE SYSTEME DE L'ENTREPRISE CUBAINE

Gustavo Manuel Céspedes Socarrás<sup>2</sup>  
Jorge Manuel Martínez Cumbraña<sup>3</sup>

Salvatierra (2019)



Fruhling (2012)



La eficacia de las  
políticas públicas de  
seguridad ciudadana en  
América Latina y el  
Caribe

Como medirla y como  
mejorarla

Dr. Hugo Frühling

Banco  
Interamericano de  
Desarrollo

Instituciones para el  
Desarrollo (IFDI/IFDI)

DOCUMENTO PARA  
DISCUSIÓN  
# (IDB-DP-245)

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## TEORÍAS RELACIONADAS A LA VARIABLE MEJORA DE SERVICIO

### Barredo (2017)

<http://dx.doi.org/10.1590/1806-9584.2017v25n3p1313>

Artigos

Daniel Barredo Ibáñez  
Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia  
Grupo Observatorio de la Violencia en el Ecuador\*

### La violencia de género em Ecuador: un estudio sobre los universitarios

**Resumen:** Varios de los países latinoamericanos presentan algunas de las cifras más altas del mundo sobre violencia de género: las circunstancias históricas, culturales, políticas y socioeconómicas determinan fuertemente la construcción de unos imaginarios donde prevalece la supremacía de género. Este es el caso de Ecuador, un contexto en el que, según cifras oficiales, seis de cada diez mujeres son víctimas de algún tipo de violencia. En este artículo, presentamos los resultados de un proyecto en el que hemos generado casi tres mil encuestas a un grupo referente: los estudiantes universitarios. A grandes rasgos, se ha percibido un desconocimiento – sobre todo entre los hombres – de la complejidad debida al fenómeno de la violencia, así como cierta tolerancia hacia este tipo de epidemia social. Se recomienda, por tanto, a las autoridades institucionales, la intensificación de campañas de comunicación estratégica para promover una erosión de los factores simbólicos que motivan la persistencia de un tradicionalismo residual en este significativo epicentro de la cultura andina.  
**Palabras clave:** violencia de género; Ecuador; imaginario andino

### Bustamante (2020)



\*Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021\*



## ASPECTOS METODOLÓGICOS



\*Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021\*



## RESULTADOS – ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS GENERALES

ITEMS	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.
Existen factores de riesgo por elevada disponibilidad de armas, drogas, pandillas en la comunidad	382	1	5	4,34	,800
Considera que el efecto barrio incide en el control de delitos de la comunidad	382	1	5	4,30	,855
Se conocen personas como víctimas por la delincuencia organizada	382	2	5	4,06	,887
Considera que los mecanismos causales influyen en la prevención del delito	382	1	5	4,28	,843
Existe una estructura social que permita cooperar con la seguridad ciudadana en la comunidad	382	1	5	4,25	,856
En la institución practican la focalización del hecho	382	1	4	2,50	,799
Se cumple con la celeridad y oportunidad de sanciones al comprobarse el delito	382	1	4	2,55	,807
Existe presencia de un equipo técnico encargado del diseño, ejecución y el seguimiento de las acciones planificadas	382	1	4	2,51	,825
Se ponen en práctica mecanismos de persuasión para disminuir los niveles de inseguridad ciudadana	382	1	4	2,52	,809
Existen acciones planificadas de seguridad ciudadana que permitan el sometimiento de las acciones	382	1	4	2,54	,805
Se cuenta con canales de información adecuados para la seguridad ciudadana	382	1	5	4,05	,964
Considera que la educación permanente dentro de las organizaciones es fundamental para el crecimiento de la seguridad	382	1	5	4,27	,834
Se practican programas de tratamiento con frecuencia en la comunidad	382	1	4	2,50	,796
Las comunidades cooperan con las instituciones para promover la seguridad ciudadana	382	1	4	2,55	,807
Se dispone de un espacio común de coordinación en seguridad	382	1	5	4,34	,800
Se conoce a jóvenes como víctimas por la delincuencia juvenil	382	1	5	4,30	,855
Se conoce actos de temor en los espacios urbanos como parques y calle	382	1	5	3,40	1,138
Se ve reflejado los niveles de civismo y de convivencia	382	1	5	3,40	1,138
Se cumple la conservación de parques públicos y otros espacios de encuentro	382	1	4	2,52	,809
Se observa la presencia y capacidad de la policía para actuar	382	1	4	2,54	,805
N válido (según lista)	382				

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## RESULTADOS – DIMENSIONES PREVENCIÓN, DISUASIÓN, INCAPACITACIÓN, DISENTIMIENTO Y REHABILITACIÓN CIUDADANA

### Estadísticos descriptivos de las dimensiones prevención, disuasión, incapacitación, disentimiento y rehabilitación de la variable seguridad ciudadana

		Prevención	Disuasión	Incapacitación	Disentimiento	Rehabilitación
N	Válidos	382	382	382	382	382
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,69	2,84	2,80	2,79	4,41
Mediana		5,00	3,00	3,00	3,00	4,00
Moda		5	3	3	3	5
Dev. típ.		,475	,552	,640	,627	,628
Varianza		,226	,304	,410	,393	,394
Asimetría		-,964	-,062	-,041	-,001	-,696
Error típ. de asimetría		,125	,125	,125	,125	,125
Curtosis		-,686	-,004	-,185	-,235	,141
Error típ. de curtosis		,249	,249	,249	,249	,249
Rango		2	2	3	3	3
Mínimo		3	2	1	1	2
Máximo		5	4	4	4	5
Percentiles	25	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00
	50	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00
	75	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## RESULTADOS – VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA

### Estadísticos descriptivos de la variable seguridad ciudadana

	Válidos	382
	Perdidos	0
N		
Media		3,92
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. típ.		,265
Varianza		,070
Asimetría		-3,215
Error típ. de asimetría		,125
Curtosis		8,380
Error típ. de curtosis		,249
Rango		1
Mínimo		3
Máximo		4
Percentiles	25	4,00
	50	4,00
	75	4,00

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## RESULTADOS – DIMENSIONES FACTORES DR RIESGO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CULTURA CIUDADANA FORTALECIDA

### Estadísticos descriptivos de las dimensiones factores de riesgo, participación ciudadana y cultura ciudadana fortalecida de la variable mejora de servicio

	Válidos	Factores de riesgo	Participación ciudadana	Cultura ciudadana fortalecida
		Perdidos	Perdidos	Perdidos
N		382	382	382
		0	0	0
Media		3,40	2,80	4,57
Mediana		3,00	3,00	5,00
Moda		4	3	5
Desv. típ.		1,138	,640	,609
Varianza		1,295	,410	,371
Asimetría		-,143	-,041	-1,123
Error típ. de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,958	-,185	,217
Error típ. de curtosis		,249	,249	,249
Rango		4	3	2
Mínimo		1	1	3
Máximo		5	4	5
Percentiles	25	2,00	2,00	4,00
	50	3,00	3,00	5,00
	75	4,00	3,00	5,00

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## RESULTADOS – VARIABLE MEJORA DE SERVICIO

### Estadísticos descriptivos de la variable mejora de servicio

	Válidos	382
	Perdidos	0
N		
Media		3,82
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. típ.		,542
Varianza		,294
Asimetría		-,101
Error típ. de asimetría		,125
Curtois		,006
Error típ. de curtois		,249
Rango		2
Mínimo		3
Máximo		5
Percentiles	25	3,00
	50	4,00
	75	4,00

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## RESULTADOS – PRUEBA DE HIPOTESIS

**HIPOTESIS ESPECÍFICA 1: Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.**

### Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,828 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitudes	33,209	2	,000
Asociación lineal por lineal	38,714	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.82.

### Medidas simétricas para la seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Gamma	,773	,075	4,526	,000
N de casos válidos		382			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.  
b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Existe una relación significativa directa entre la seguridad ciudadana y la cultura ciudadana fortalecida, por cuanto el valor alcanzado por gamma es 0,773 y al acercarse a 1 se concluye que hay una asociación directa perfecta entre ambas variables.

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## RESULTADOS – PRUEBA DE HIPOTESIS

**HIPOTESIS ESPECÍFICA 2: Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y los factores de riesgo en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.**

Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana y los factores de riesgo

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,965 <sup>a</sup>	4	,093
Razón de verosimilitudes	7,084	4	,131
Asociación lineal por lineal	1,204	1	,273
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.06.

Medidas Simétricas para la seguridad ciudadana y los factores de riesgo

	Valor	Error tip. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,129	,158	,807
N de casos válidos	382			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.  
b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Hay relación significativa directa entre la seguridad ciudadana y los factores de riesgo, al alcanzar 0,129 en el valor de gamma estableciéndose que se asocian de manera directa y perfecta ambas variables.

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## RESULTADOS – PRUEBA DE HIPOTESIS

**HIPOTESIS ESPECÍFICA 3: Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y la participación en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020.**

Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana y la participación ciudadana

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,478 <sup>a</sup>	3	,037
Razón de verosimilitudes	7,975	3	,047
Asociación lineal por lineal	7,879	1	,005
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .30.

Medidas simétricas para la seguridad ciudadana y la participación ciudadana

	Valor	Error tip. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,459	,141	2,613
N de casos válidos	382			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.  
b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Existe una relación significativa directa entre la seguridad ciudadana y la participación ciudadana fortalecida, por cuanto el valor alcanzado por gamma es 0,459 y al acercarse a 1 se concluye que hay una asociación directa perfecta entre ambas variables

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## RESULTADOS – PRUEBA DE HIPOTESIS

**HIPOTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020**

Pruebas de chi-cuadrado para la seguridad ciudadana y la mejora de servicio

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,345 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitudes	36,400	12	,000
Asociación lineal por lineal	20,062	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 0 casillas (0.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,46.

Medidas simétricas para la seguridad ciudadana y la mejora de servicio

	Valor	Error tip. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Gamma	,460	,108	3,410	,001
N de casos válidos	382				

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.  
b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Los resultados alcanzados en gamma establecen la relación entre las variables, el cual es 0,46 que se aproxima a 1, por tanto, la asociación para las variables seguridad ciudadana y mejora de servicio es directa y perfecta ambas variables.

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## CONCLUSIONES

### HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la gestión de seguridad ciudadana y mejora de servicio en la gerencia de la municipalidad de Surquillo, 2020, validada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral=0,000) y factor Gamma 0,46 que se aproxima a 1

### VARIABLES

Seguridad Ciudadana

Mejora de servicio:  
• Cultura Fortalecida  
• Factores de Riesgo Reducido  
• Participación Ciudadana.

### HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Existe relación significativa entre la gestión de seguridad y la cultura ciudadana fortalecida en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020, validada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral=0,000) y factor Gamma 0,773 que se aproxima a 1

Existe relación significativa entre la gestión de seguridad y los factores de riesgo reducido en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020, validada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral=0,000) y factor Gamma 0,129 que se aproxima a 1

Existe relación significativa entre la gestión de seguridad y la participación ciudadana en la gerencia de la Municipalidad de Surquillo, 2020, validada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral=0,000) y factor Gamma 0,459 que se aproxima a 1

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



## RECOMENDACIONES

Se recomienda a los organismos policiales de la Municipalidad de Surquillo de Lima Metropolitana llevar a cabo acciones donde verdaderamente pongan en práctica la responsabilidad del Estado, que como se sabe es garantizar la seguridad ciudadana a través de los órganos de seguridad, quienes se encargan de darle protección a los ciudadanos en eventos de vulnerabilidad o que pongan en riesgo su integridad en el disfrute de su libertad humana.

Se recomienda al Gobierno Nacional, a que, cuando en el uso de sus facultades, elabore o proponga políticas públicas referentes a la seguridad ciudadana, se tenga presente las necesidades de la comunidad, y el nivel de eficiencia y eficacia de los diversos órganos de seguridad y cuerpos policiales para garantizar el buen desempeño de los funcionarios policiales, y obtener resultados favorables en relación, a la función policial y a seguridad ciudadana.

Asimismo, se insta a la sociedad del municipio de Surquillo, a que hagan exigencia de sus derechos fundamentales, para dar cumplimiento con leyes y a que, a través de esas exigencias, pueda verse reflejado la necesidad de que se cumpla con las obligaciones que tiene el Estado ante los Derechos de los ciudadanos, por ejemplo, la seguridad ciudadana.

"Gestión de seguridad y mejora de servicio, en la Gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad de Surquillo, 2021"



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# GRACIAS