



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y satisfacción del  
ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Vargas Cornejo, Juan Jesús (ORCID: 0000-0003-2498-7332)

**ASESOR:**

Mg. Casazola Cruz, Oswaldo Daniel (ORCID: 0000-0003-2521-530X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**CALLAO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Mi trabajo va dirigido a mis amados padres, Santos Vargas Cerdán y Ana Cornejo Guzmán, que en todo momento de esta travesía me dieron fuerza y el ser mis ejemplos a seguir. Esta es mi manera de retribuir el amor incondicional que me han brindado a lo largo de la vida.

A la familia Pérez Coa, por brindarme su respaldo y compañía en estos arduos ciclos. Cada integrante ha aportado positivamente para mi crecimiento personal y profesional.

## **Agradecimiento**

Un loable reconocimiento a todos mis docentes del posgrado por sus enseñanzas y en especial a mi asesor, el Mg. Oswaldo Casazola, por ser un excelente guía, pero sobre todo por su calidad de persona.

Un enorme agradecimiento a mi enamorada Madeleine Pérez por darme ese impulso necesario para terminar mi tesis y por último a mis colegas, que a lo largo de esta etapa me brindaron su amistad y apoyo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	70
VI. CONCLUSIONES.....	74
VII. RECOMENDACIONES .....	75
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	85

## Índice de tablas

Tabla 01. Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil disminuyen los hechos de violencia en Carmen de la Legua-Reynoso.....	22
Tabla 02. La Corporación Edil lleva un registro actualizado de los actos delictivos en Carmen de la Legua-Reynoso.....	23
Tabla 03. Los indicadores de actos de violencia y delitos ocurridos en Carmen de la Legua-Reynoso han disminuido en el tiempo.....	24
Tabla 04. La Corporación Edil realiza acciones para mejorar la percepción de la criminalidad en Carmen de la Legua-Reynoso.....	25
Tabla 05. La Corporación Edil considera importante combatir la criminalidad para mejorar la seguridad ciudadana. ....	26
Tabla 06. Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil mejoran la percepción de la criminalidad en la ciudadanía. ....	27
Tabla 07. La Corporación Edil programa de manera adecuada sus acciones considerando las directivas vigentes.....	28
Tabla 08. Las directivas institucionales se mejoran constantemente para mejorar el servicio al ciudadano.....	29
Tabla 09. Los documentos normativos de la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional. ....	30
Tabla 10. La Corporación Edil realiza acciones en conjunto con la Comisaría Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso.....	31
Tabla 11. Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital responde a las necesidades del ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso. ....	32
Tabla 12. Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital denotan voluntad en favor del ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso. ....	33
Tabla 13. Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional. ....	34
Tabla 14. La Corporación Edil programa acciones de prevención del delito para mejorar la seguridad ciudadana en de Carmen de la Legua-Reynoso.....	35
Tabla 15. La Corporación Edil considera la situación de riesgo para la programación de sus actividades.....	36
Tabla 16. Las acciones de prevención del delito son coordinadas con los funcionarios de diversas unidades orgánicas y autoridades de otras instituciones. ....	37
Tabla 17. La Corporación Edil cuenta con los recursos para enfrentar los riesgos existentes. ....	38
Tabla 18. La Corporación Edil coordina las acciones de rondas de vigilancia con las juntas vecinales.....	39
Tabla 19. La Corporación Edil se apoya en las juntas vecinales para mejorar su servicio de seguridad ciudadana. ....	40
Tabla 20. Las rondas de vigilancia incentivan la participación ciudadana en Carmen	

de la Legua-Reynoso. ....	41
Tabla 21. Considera que la Corporación Edil realiza las acciones programadas de manera adecuada para la satisfacción del ciudadano.....	42
Tabla 22. La Corporación Edil ha mejorado los indicadores de violencia y delincuencia generando satisfacción en el ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso. ....	43
Tabla 23. La Corporación Edil ha mejorado la percepción en los ciudadanos de Carmen de la Legua-Reynoso.....	44
Tabla 24. Los ciudadanos perciben la mejora de las condiciones de seguridad ciudadana en Carmen de la Legua-Reynoso. ....	45
Tabla 25. La Corporación Edil cumple con la misión institucional mejorando la satisfacción del ciudadano. ....	46
Tabla 26. La planificación de la Corporación Edil busca mejorar la satisfacción del ciudadano.....	47
Tabla 27. El servicio de seguridad ciudadana es percibido como de calidad por el ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso. ....	48
Tabla 28. Los ciudadanos son beneficiados con la seguridad ciudadana sin restricciones. ....	49
Tabla 29. La Corporación Edil garantiza el acceso al servicio de seguridad ciudadana a todos los ciudadanos del distrito. ....	50
Tabla 30. La programación de acciones de la Corporación Edil busca mejorar el servicio de seguridad ciudadana. ....	51
Tabla 31. La Corporación Edil realiza acciones de coordinación con diversas instituciones para mejorar el acceso al servicio de seguridad ciudadana. ....	52
Tabla 32. La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para mejorar el servicio de seguridad ciudadana en el distrito.....	53
Tabla 33. La Corporación Edil realiza mejoras en los procesos para que su respuesta a los requerimientos de los ciudadanos sea inmediata. ....	54
Tabla 34. La Corporación Edil cuenta con la colaboración de la PNP y la ciudadanía para mejorar su capacidad de respuesta. ....	55
Tabla 35. La Corporación Edil aplica estrategias para mejorar la credibilidad en los servicios brindados.....	56
Tabla 36. Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a mejorar su credibilidad ante los ciudadanos del distrito. ....	57
Tabla 37. La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para atender de manera inmediata a los requerimientos de los ciudadanos del distrito. ....	58
Tabla 38. La Corporación Edil informa a la ciudadanía sus logros alcanzados en mejora de las condiciones de violencia y criminalidad. ....	59
Tabla 39. La ciudadanía muestra respaldo a las acciones realizadas por la Corporación Edil.....	60
Tabla 40. La Corporación Edil cuenta con el presupuesto necesario para ejecutar acciones en cumplimiento de su misión institucional. ....	61

## Índice de figuras

Figura 01. Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil disminuyen los hechos de violencia en Carmen de la Legua-Reynoso.....	22
Figura 02. La Corporación Edil lleva un registro actualizado de los actos delictivos en Carmen de la Legua-Reynoso.....	23
Figura 03. Los indicadores de actos de violencia y delitos ocurridos en Carmen de la Legua-Reynoso han disminuido en el tiempo.....	24
Figura 04. La Corporación Edil realiza acciones para mejorar la percepción de la criminalidad en Carmen de la Legua-Reynoso.....	25
Figura 05. La Corporación Edil considera importante combatir la criminalidad para mejorar la seguridad ciudadana. ....	26
Figura 06. Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil mejoran la percepción de la criminalidad en la ciudadanía. ....	27
Figura 07. La Corporación Edil programa de manera adecuada sus acciones considerando las directivas vigentes.....	28
Figura 08. Las directivas institucionales se mejoran constantemente para mejorar el servicio al ciudadano. ....	29
Figura 09. Los documentos normativos de la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional. ....	30
Figura 10. La Corporación Edil realiza acciones en conjunto con la Comisaría Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso.....	31
Figura 11. Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital responde a las necesidades del ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso. ....	32
Figura 12. Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital denotan voluntad en favor del ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso. ....	33
Figura 13. Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional. ....	34
Figura 14. La Corporación Edil programa acciones de prevención del delito para mejorar la seguridad ciudadana en Carmen de la Legua-Reynoso.....	35
Figura 15. La Corporación Edil considera la situación de riesgo para la programación de sus actividades.....	36
Figura 16. Las acciones de prevención del delito son coordinadas con los funcionarios de diversas unidades orgánicas y autoridades de otras instituciones. ....	37
Figura 17. La Corporación Edil cuenta con los recursos para enfrentar los riesgos existentes. ....	38
Figura 18. La Corporación Edil coordina las acciones de rondas de vigilancia con las juntas vecinales. ....	39
Figura 19. La Corporación Edil se apoya en las juntas vecinales para mejorar su servicio de seguridad ciudadana. ....	40
Figura 20. Las rondas de vigilancia incentivan la participación ciudadana en Carmen	

de la Legua-Reynoso. ....	41
Figura 21. Considera que la Corporación Edil realiza las acciones programadas de manera adecuada para la satisfacción del ciudadano.....	42
Figura 22. La Corporación Edil ha mejorado los indicadores de violencia y delincuencia generando satisfacción en el ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso. ....	43
Figura 23. La Corporación Edil ha mejorado la percepción en los ciudadanos de Carmen de la Legua-Reynoso.....	44
Figura 24. Los ciudadanos perciben la mejora de las condiciones de seguridad ciudadana en Carmen de la Legua-Reynoso. ....	45
Figura 25. La Corporación Edil cumple con la misión institucional mejorando la satisfacción del ciudadano. ....	46
Figura 26. La planificación de la Corporación Edil busca mejorar la satisfacción del ciudadano.....	47
Figura 27. El servicio de seguridad ciudadana es percibido como de calidad por el ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso. ....	48
Figura 28. Los ciudadanos son beneficiados con la seguridad ciudadana sin restricciones. ....	49
Figura 29. La Corporación Edil garantiza el acceso al servicio de seguridad ciudadana a todos los ciudadanos del distrito. ....	50
Figura 30. La programación de acciones de la Corporación Edil busca mejorar el servicio de seguridad ciudadana. ....	51
Figura 31. La Corporación Edil realiza acciones de coordinación con diversas instituciones para mejorar el acceso al servicio de seguridad ciudadana. ....	52
Figura 32. La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para mejorar el servicio de seguridad ciudadana en el distrito.....	53
Figura 33. La Corporación Edil realiza mejoras en los procesos para que su respuesta a los requerimientos de los ciudadanos sea inmediata. ....	54
Figura 34. La Corporación Edil cuenta con la colaboración de la PNP y la ciudadanía para mejorar su capacidad de respuesta. ....	55
Figura 35. La Corporación Edil aplica estrategias para mejorar la credibilidad en los servicios brindados.....	56
Figura 36. Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a mejorar su credibilidad ante los ciudadanos del distrito. ....	57
Figura 37. La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para atender de manera inmediata a los requerimientos de los ciudadanos del distrito. ....	58
Figura 38. La Corporación Edil informa a la ciudadanía sus logros alcanzados en mejora de las condiciones de violencia y criminalidad. ....	59
Figura 39. La ciudadanía muestra respaldo a las acciones realizadas por la Corporación Edil.....	60
Figura 40. La Corporación Edil cuenta con el presupuesto necesario para ejecutar acciones en cumplimiento de su misión institucional. ....	61



## Resumen

La presente tesis tuvo como objeto determinar la relación entre la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. La metodología empleada fue la que caracteriza a una investigación básica, diseño no experimental transversal de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, donde las variables de estudio fueron la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y la satisfacción del ciudadano, lo que llevó a la aplicación de la técnica de encuesta mediante 2 cuestionarios a 96 pobladores de Carmen de la Legua-Reynoso. El resultado obtenido indicó que el Sig. calculado fue 0.00, menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis Nula, por lo que se acepta la Hipótesis Alternativa. Se concluye que existe relación significativa entre la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. Además, como el R calculado fue 0.886 y se aproximó a 1, ello manifestó que la relación entre dichas variables es fuerte.

**Palabras clave:** Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana, satisfacción del ciudadano, expectativa, calidad, confiabilidad.

## **Abstract**

The purpose of this thesis was to determine the relationship between the Municipal Management of Citizen Security and the satisfaction of the citizen in Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. The methodology used was that which characterizes a basic investigation, non-experimental cross-sectional design of correlational level and quantitative approach, where the study variables were the Municipal Management of Citizen Security and citizen satisfaction, which led to the application of the survey technique through 2 questionnaires to 96 residents of Carmen de la Legua-Reynoso. The result obtained indicated that the calculated Sig. was 0.00, less than 0.05, which is why the Null hypothesis is rejected, so the Alternate Hypothesis is accepted. It is concluded that there is a significant relationship between the Municipal Management of Citizen Security and the satisfaction of the citizen in Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. In addition, as the calculated R was 0.886 and approached 1, this showed that the relationship between these variables is strong.

**Keywords:** Municipal Management of Citizen Security, citizen satisfaction, expectation, quality, reliability.

## I. INTRODUCCIÓN

En Europa, específicamente en Cataluña-España, las respuestas de la “Encuesta de Seguridad Pública” manifiestan que el sexo masculino posee mayor sensación de seguridad a comparación del sexo femenino. Además, la sensación de seguridad disminuye con el paso de la edad. Algo similar podemos apreciar con respecto al aspecto laboral, las personas cuya labor es diaria poseen una mayor sensación de seguridad a diferencia de las personas que se encuentran desempleadas o, en su defecto, ya se han jubilado. Algo que se puede asegurar, con el 95% de exactitud, es que el carecer de un grado de instrucción alto produce un aumento en la sensación de inseguridad. Del mismo modo, el haber sido declarado como afectado de algún delito o acto de violencia en el pasado, pues se ha podido apreciar que la sensación de seguridad de las personas no victimizadas es significativamente mayor (Salord, 2014). Por otro lado, los resultados indican que el miedo al delito no varía por más que exista confianza en la fuerza policial. Y, entendiendo que el Plan Belloch no generó disminución alguna en la sensación de inseguridad, se hace preciso señalar que parece haber repercutido positivamente, en menor grado, en la percepción sobre la imagen del cuerpo policial. (Medina, 2003).

En Latinoamérica, la complacencia de la población con respecto a la seguridad ciudadana es negativa. En el caso particular de Colombia, el repaso de las relaciones en torno a seguridad ciudadana entre dicho Municipio y las fuerzas policiales de Bogotá, ha generado la afección de la percepción de la población. La misma que expone múltiples etapas de avances y retrocesos, de articulación y tensión (Acuña, 2015); sin embargo, otra investigación indica que la inseguridad no se afronta ni con el incremento de penas ni mucho menos con el castigo, esto debido a que la mayoría de los encuestados considera que la represión no significa reeducación; las máximas autoridades se deben proyectar a fin que la política de gobierno deba articularse con los proyectos criminales y penitenciarios, presentando objetivos concretos cuya finalidad sea restituir la confianza de los pobladores con respecto a las funciones que efectúan las instituciones estatales (Bayuelo, 2019). Otro panorama se visualiza en Ecuador, pues las encuestas

manifiestan que las personas sienten seguridad la mayor parte del tiempo a pesar que el barrio es considerado inseguro, sus actividades diarias no se ven afectadas ni distorsionadas por temor a ser afectados por actos o hechos delincuenciales. Además, dichas encuestas también revelan que la confiabilidad en las fuerzas policiales es elevada incluso cuando tienen en mente que el patrullaje en el área es insuficiente. La población manifiesta que el patrullaje vehicular es mínimo por ende no llegan a tiempo a las intervenciones; sin embargo, estas inconformidades no impiden que los pobladores sientan seguridad debido a que representan autoridad (Nieto, 2018); sin embargo, otro sector de este país se caracteriza por su apatía con respecto a participar en actividades de la comunidad, las malas gestiones de las anteriores direcciones han generado este gran problema debido a que no han elaborado obras de envergadura por el sector y en sumatorio a ello, no han cumplido con su palabra, desempeñándose con ambigüedad y no concluyendo con sus trabajos, por ende los gobiernos ya no cuenta más con la confianza de la comunidad. Cabe recalcar que, en materia de seguridad, se observó que la comuna poseía nula comunicación entre sus habitantes, lo cual generó un gran porcentaje de inseguridad puesto que las personas demuestran comportamientos sujetos al miedo al transitar por las calles en horas de escasa iluminación o concurrencia (Chaluisa y Aguilar, 2017). En Venezuela se ha llegado el punto de limitar actividades. Evitar ser víctimas de algún delito ha sido su principal tarea, generando patrones de aislamiento individual y colectivo cuya causa principal es el miedo. También, han restringido su libre tránsito por ciertas zonas geográficas, no importándoles el hecho de no disfrutar de los espacios públicos durante ciertas horas (Figueredo, 2017). Asimismo, en México, la realidad sobre la percepción y satisfacción ciudadana es en cierto grado preocupante, dado que la población cree firmemente que poco a poco el municipio se va transformando en un lugar con problemas de inseguridad a pesar que en apariencia es un municipio tranquilo. De esta manera, considerando que la incidencia delictiva en la comuna está más elevada que en años anteriores, se verificó la posesión de una percepción clara del problema de inseguridad que va acechando cada vez más y más a la gran mayoría. Estadísticamente, se aprecia que los delitos aumentaron lo que, paralelamente, consolida su sensación de inseguridad (López, 2016). Por último, en Argentina, la falta de articulación de la sociedad, la administración municipal, provincial y el

cuerpo policial, sumado a la no existencia de una política estatal de seguridad ha generado que la percepción de la población sea negativa. Claramente, se plasmó una situación que impide el desarrollo local debido al notorio desinterés en el manejo proyectos de seguridad (García, 2000).

En el Perú, en el departamento de Huánuco, la satisfacción de los pobladores con respecto a la seguridad ciudadana es casi nula ya que el 82.1% de las personas estuvieron insatisfechos con el servicio que ofrece la Corporación y el 17.9% están poco satisfechos. Ello debido a que la Corporación Edil no ha planteado el servicio de seguridad de manera idónea, un porcentaje mayoritario de los encuestados están insatisfecho (Taboada, 2018). En el departamento de San Martín, el panorama no difiere mucho pues el 26.6% se siente muy insatisfecho, el 48.0% se siente insatisfecho, y el 25.3% se siente satisfecho. Dichos resultados evidencian lo poco satisfactorio que viene a ser la evaluación del trabajo de la Municipalidad, recalcando que las expectativas de los ciudadanos no son las esperadas con respecto a la seguridad ciudadana (Vega, 2018). La misma situación se presenta en Huancavelica, el 29.67% de los colaboradores indican que la prestación de servicio de resguardo es considerado malo; el 65.68%, regular y solo el 4.75% posee la sensación que es buena (Carbajal & Huamani, 2019). Los números empeoran en el caso del departamento de Puno, la mayoría de los encuestados poseen la siguiente sensación de insatisfacción: el 54% insatisfecho, el 45.5% medianamente insatisfecho, el 9% está satisfecho y solo el 4.5% muy satisfecho. Se percibe como principal problema el hecho que las acciones de seguridad realizadas por la Corporación no cumplen las expectativas de la población (Sevillano, 2015). En el caso de Lima predomina la escasez de satisfacción. En Hualmay, se obtuvo que el 59% de los encuestados considera en rango medio el servicio de seguridad. Este porcentaje posee una tendencia a bajar debido a la poca o nula confiabilidad hacia el cuerpo de serenazgo, ello debido a que dicho cuerpo parece no contar con una correcta instrucción tanto en intervenciones como en la atención al contribuyente. (Borja, 2020). De la misma forma, en San Martín de Porres, donde el 49,5% de los entrevistados refirió poseer una sensación de satisfacción baja y el 38,5% un rango medio. En contraste, el 12% tuvo un rango alto de satisfacción (Coíllo, 2019). Sin embargo, la situación se revierte un poco en

Carabayllo, ya que el 37,3% de los encuestados se sienten satisfechos con las acciones optadas por el Municipio en el contexto de resguardo ciudadano, el 25,5% poco satisfecho y el 37,3% insatisfechos, lo cual nos brinda una ligera esperanza debido a que la población oscila en un rango medio de satisfacción a pesar de contar con Municipio con deficiente capacidad de gestión (Bernaola, 2017).

En la Región Callao, en el período que corresponde a los meses de Enero y Junio del 2021, se han presentado 5,340 delitos, lo cual refleja un aumento del 7% con relación al primer semestre del 2020, mientras que en el mismo periodo se han presentado 5,337 denuncias de Violencia Familiar, que reflejan un incremento del 16% en relación al 2020. En cuanto a los delitos de alto impacto, se puede encontrar que los delitos contra el Patrimonio (robos, hurtos, estafas, receptaciones, etc.) poseen mayor incidencia y que equivalen a 65% del total. Los delitos contra la vida, el cuerpo y la salud equivalen un 15%, los delitos contra la libertad un 12% y los delitos contra la seguridad pública equivalen sólo un 8%. Carmen de la Legua-Reynoso no es esquivo a estos números; sin embargo, el estudio indicó que posee una incidencia delictiva de nivel media afectando la satisfacción de la población que desea mejores condiciones de vida (GRC, 2021).

En tal sentido, se elabora la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021? En adición, se elaboran las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la calidad percibida del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021?, y, ¿Cuál es la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la confiabilidad del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021?

El presente trabajo presenta justificación social pues el autor establece determinar el predominio de la gerencia de la Municipalidad Distrital en materia de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso. Gracias a la presente se podrá generar conocimiento sobre el sistema policial en

alianza con la Corporación Edil, el marco normativo municipal, las medidas de prevención del delito, la participación comunitaria, la objetividad y subjetividad de la seguridad ciudadana, herramientas que deberían poseer los funcionarios públicos para velar por los ciudadanos de Carmen de la Legua-Reynoso.

Además, este trabajo cuenta con una justificación teórica debido a que será de suma importancia expresarse en la conceptualización y teorías de estas variables, lo cual debería dar como resultado la ampliación del conocimiento al valorar la relación de su asociación. Una vez incrementada la cognición sobre la materia, se podrá dar el planteamiento de otras interrogantes que permitan la obtención de nuevo conocimiento asociado estrictamente con la presente investigación.

Por último, hablamos de la presencia de una justificación metodológica puesto que este trabajo se realizará en base al método científico, lo que resalta la fiabilidad y correcto desempeño del instrumento con la finalidad de resolver los objetivos planteados. En adición, las conclusiones que se expondrán serán fundamentadas en los diversos antecedentes, teorías y resultados asegurando la validez de los resultados.

Esta investigación persigue el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. Se planteó los siguientes objetivos específicos: a. Determinar la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021, b. Determinar la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la calidad percibida del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. Por último, c. Determinar la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la confiabilidad del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

Asimismo, se procedió a plantear la siguiente hipótesis general: Ha: Existe relación significativa entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021 y Ho: No existe relación significativa entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del

ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. Luego, se plantearon las siguientes hipótesis específicas: a. Ha: Existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021 y Ho: No existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021, b. Ha: Existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la calidad percibida del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021 y Ho: No existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la calidad percibida del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. Por último, c) Ha: Existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la confiabilidad del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021 y Ho: No existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la confiabilidad del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.



## II. MARCO TEÓRICO

A prosecución, se dan a conocer los antecedentes asociados a esta pesquisa, en otras palabras, se explorará la amplitud del coetáneo conocimiento respecto a la Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano.

En el aspecto internacional, la investigación presentada por Bayuelo (2019), que tuvo como objetivo “descubrir la percepción que tienen los ciudadanos sobre los factores que inciden en la efectividad de la seguridad ciudadana en Barranquilla”, cuya población fue de 400 personas, teniendo como resultado que la mayor cantidad de los entrevistados, el 40%, opinó que si de disminuir la inseguridad en Barranquilla se trataba pues la dirección administrativa de la Corporación ha sido poco competente, mientras que solo el 9% y 11% cree que la efectividad ha sido mucha y algo respectivamente, concluyendo que la inseguridad no se afronta ni con el aumento de penas ni mucho menos con el castigo, esto debido a que la mayoría de los encuestados considera que la represión no significa reeducación; las máximas autoridades se deben proyectar a fin que la política de gobierno deba articularse con los proyectos criminales y penitenciarios, presentando objetivos concretos cuya finalidad sea restituir la confianza de los pobladores con respecto a las funciones que efectúan las instituciones estatales (Bayuelo, 2019).

La investigación realizada por Nieto (2018), que tuvo como objetivo “realizar un análisis espacial de la percepción de seguridad de los habitantes del barrio La Tola para zonificar las áreas de acuerdo a su peligrosidad”, cuya población fue de 96 pobladores, teniendo como resultado que la sensación de los pobladores estuvo polarizada, el 57% de ellos afirmaban que es inseguro mientras que otro 45% considera que es bastante segura. Solo el 3% decidió no ser partícipe por ignorancia en el tema, concluyendo que las personas sienten seguridad la mayor parte del tiempo a pesar que el barrio es considerado inseguro, sus actividades diarias no se ven afectadas ni distorsionadas por temor a sufrir actos de violencia. Además, dichas encuestas también revelan que la confiabilidad en las fuerzas policiales es elevada incluso teniendo en mente que el patrullaje en el área es insuficiente. La población manifiesta que el patrullaje vehicular es casi nulo; sin

embargo, estas inconformidades no impiden que los pobladores se sientan a salvo debido a que la traza policial es símbolo de autoridad.

La investigación presentada por Chaluisa (2017), que tuvo como objetivo “determinar la incidencia de la participación en la seguridad ciudadana, del sector Lucha de los Pobres, Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha, en el 2016”, cuya población fue de 392 personas, teniendo como resultado que el 39% de los entrevistados opinaron que de manera recurrente han sido víctimas de algún hecho delictivo, el 33% indica que a veces han sido perjudicados por el delito, el 25% manifiesta que de manera perenne se han sentido inermes en este contexto, al cabo, el 3% que por suerte jamás ha sido afectado por la escasa seguridad y llegando a la conclusión que la escasa participación por parte de los integrantes de la comunidad, la inseguridad en el barrio ha ganado terreno con un mayor porcentaje y en los últimos meses esta incertidumbre fue creciendo de manera muy brusca.

En la investigación de López (2016), que tuvo como objetivo “analizar la percepción de la inseguridad en habitantes adultos de la cabecera municipal de Tianguistenco”, cuya población fue de 100 habitantes, teniendo como resultado que la mayoría de los colaboradores, un total de 55%, indicó percibir inseguridad, destacando que poseen sentimiento de falta de seguridad, resaltando un alza en las mujeres. Lo antes mencionado se esquematiza con un 57% féminas que percibieron inseguridad. En términos de varones, más de la mitad de colaboradores, un 55%, indicó sentirse inseguros, llegando a la conclusión que la población cree firmemente que poco a poco el municipio se va transformando en un lugar con problemas de inseguridad a pesar que en apariencia es un municipio tranquilo. De esta manera, considerando que la actividad delincinencial es más elevada que en el pasado, verificó que se posee una percepción clara del problema de inseguridad que va acechando cada vez más y más a la gran mayoría.

En la investigación de Salord (2014), que tuvo como objetivo “testar la relación existente entre la percepción de (in)seguridad de los individuos (hombres y mujeres) mayores de dieciséis años residentes en Cataluña y una serie de variables

individuales y ambientales, a partir de los datos recogidos con la Encuesta de Seguridad Pública de Cataluña, edición 2013”, cuya población fue de 4.560 individuos, teniendo como resultado que la mayoría de los contribuyentes, el 77.1%, se posiciona en un rango medio. El 10.9% indicó estar en un rango inferior y en un rango superior se apreció al 10.4% y llegando a la conclusión que los hombres tienen una mayor percepción de seguridad que las mujeres y que el nivel de seguridad percibido disminuye con el transcurrir de la edad. Caso similar es con el status laboral, debido a que los desempleados denotan poseer menor percepción de seguridad ciudadana a diferencia de las personas que laboran diariamente de manera activa.

A nivel nacional, en la investigación de Coíllo (2019), que tuvo como objetivo “determinar la relación entre la Política de seguridad ciudadana y la satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019”, cuya población fue de 384 ciudadanos, teniendo como resultado que el 49,5% de los entrevistados obtuvo un rango de satisfacción bajo mientras que el 38,5% opinaron poseer satisfacción media. A contraste, el 12% restante ostentó un rango alto y llegando a la conclusión que ambas variables se asocian de manera positiva y, según el coeficiente de Rho, dicha asociación es muy fuerte.

En la investigación de Carbajal y Huamaní (2019), que tuvo como objetivo “determinar la relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018.”, cuya población fue de 337 encuestados, obteniendo que el 29.67% opina que la prestación de servicio por la Corporación Edil es deficiente, el 65.68% que dicho servicio es regular y solo el 4.75% manifiesta que es buena y cuya conclusión fue que la sensación de la eficacia del servicio que prepondera es el medio.

En la investigación de Taboada (2018), que tuvo como objetivo “determinar cómo se relaciona la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.”, cuya población fue de 162 usuarios, teniendo como resultado que el 82.10% de las personas entrevistadas presentan

insatisfacción con respecto al servicio brindado por la Corporación Edil, el 17.90% se encuentran con poca satisfacción y llegando a la conclusión que los contribuyentes están insatisfechos con la prestación de servicio brindada porque la Corporación Edil no organiza al cuerpo de Serenazgo de manera idónea. Además, se carece de sensación de paz debido al constante temor que generan los inescrupulosos.

En la investigación de Trinidad y Rosales (2018), que tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017”, cuya población fue de 379 encuestados, teniendo como resultado que el 16.1% presentó una satisfacción muy elevada, el 25.9% satisfacción buena, el 24.8% satisfacción mala y el 33.2% satisfacción muy baja, con respecto a las acciones de la Corporación y llegando a la conclusión que la satisfacción con respecto a las acciones del Municipio es baja.

En la investigación de Vega (2018), cuyo objetivo fue “determinar el grado de relación entre la seguridad ciudadana con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca – 2018”, cuya población fue de 379 personas, teniendo como resultado que el 26.6% se siente muy insatisfecho, el 48.0% se siente insatisfecho, y el 25.3% se siente satisfecho, lo que indica que la evaluación del trabajo de la Municipalidad está siendo poco satisfactorio, cuyo reflejo se aprecia en el no cumplimiento de lo esperado por los contribuyentes. Asimismo, los resultados manifiestan que los policías asignados están correctamente capacitados; sin embargo, la logística que poseen es inferior a la requerida, punto muy negativo ya que ellos reciben las denuncias formuladas y se esperaría la solución a brevedad posible. Se llega a concluir que existe asociación entre las variables.

Finalmente, en la investigación de Bernaola (2017), que tuvo como objetivo “determinar si la Gestión municipal en seguridad ciudadana tiene relación significativa con la satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo-2015”, cuya población fue de 51 personas, teniendo como resultado que el 54.9 % opina que la dirección edil es ineficiente, el 29,4% poco eficiente y solo para el 15,7 % es eficiente y llegando a la conclusión que las acciones de la

administración edil posee relación significativa con el rango de satisfacción de la contribuyentes.

Posteriormente, se aborda el marco teórico con fin de obtener un mejor entendimiento del trabajo en cuestión.

En primer lugar, tenemos a la gestión municipal, variable que está ligada a la suficiencia de las máximas autoridades de las corporaciones ediles para organizar y efectuar acciones. Además, con la finalidad de elaborar proyectos estatales para garantizar el orden y la calidad del territorio en beneficio de la vida de los ciudadanos, se hace preciso considerar la sucesión de disección de actividades de planificación, ejecución y control (Pomberger, et al., 2017).

Pollitt y Bouckaert (2010) afirman que la gestión municipal poseía una concepción de carácter vasto que alcanzaba soslayar detalles técnicos; sin embargo, no superaba los inconvenientes relativos a la aceptabilidad en materia de administraciones que ejercen funciones con los impedimentos de validez. Son los conflictos situados en un determinado contexto y, sobre todo, la manera como absolverlos en el lapso de tiempo más breve. Eso determina el cumplimiento de las expectativas y posterior confiabilidad de la ciudadanía.

En adición, la gestión municipal es un conjunto de medidas realizadas por las comunas a fin de brindar los atributos idóneos al tejido civil, económico y cultural. Empero, con el afán de responsabilizarse de las concertaciones para el desempeño del tejido social, es por cuanto la gestión municipal llega a cumplir un rol fundamental (David, et al., 2019). El actual desempeño de la gobernación no debería estar enfocado en la erradicación de los atributos de los representantes sino en la destrucción indivisible del territorio (Pichilingue, 2017). Si bien la política pública de manera frecuente está direccionada al sector más endeble, esta termina poseyendo un rol importantísimo en la satisfacción total de la sociedad (Ikhlayel, et al., 2018).

Ventura (2016) sostiene que resultó idóneo denominar a la gestión municipal como

el desarrollo de interpretación continua, toma de decisiones y revisión de funciones a fin de acrecentar los proyectos nacionales por lo que explica que el concepto se relaciona con la mera conducta de gestionar, ello implica plantear y dar inicio a planes y proyectos para elevar la condición de desarrollo ciudadano; además la esta tiene como fin garantizar el empuje recíproco entre gobierno y sociedad enfocándose en mejorar las condiciones humanas, físicas y socio-ambientales y ello debe dar por resultado la igualdad en la capacidad adquisitiva por medio de una eficaz administración, proyectos dables y de respeto ambiental. En otro sentido, los representantes deben elevar la probabilidad de éxito por parte de su administración con el objetivo de conseguir mejores beneficios, también debe quedar claro ellos deben ser los actores cuya responsabilidad implique realizar correctas gestiones en el marco presupuestal y la ayuda continua al tejido social.

El Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023 indica que la seguridad ciudadana es sentirse sin peligro físico, psicológico o de desprendimiento forzoso, por lo tanto, habla de un status objetivo y subjetivo. De lo expuesto, entiéndase por seguridad ciudadana a la sensación de encontrarse a salvo, libre de amenazas, a contar con condiciones óptimas para desarrollarse socialmente sin temer o hacer peligrar la integridad física o psicológica, ello debido a una correcta gestión de las medidas preventivas necesarias para salvaguardar a cada uno de los usuarios.

La Seguridad Ciudadana está dada para poder proteger y resguardar a las personas ante cualquier situación que vulnere su tranquilidad o infrinja su aspecto físico o psicológico (Instituto de Altos Estudios Policiales, 2018). Además, la Seguridad Ciudadana resalta el derecho ciudadano, por tal motivo se asocia con las políticas públicas cuyo fin es garantizar el desarrollo social (Ungar & Desmond, 2016). La Seguridad Ciudadana aborda el contexto de asegurar la convivencia y la paz con una temática de prevención para combatir los actos delincuenciales, pues estas son las que generan situaciones de tranquilidad (Bernal, 2019). La Seguridad Ciudadana aplicada de manera inadecuada estropea el coexistir de manera armoniosa, siempre existirá el temor a la represión emocional de los ciudadanos y, de manera repentina, salga esa actitud violenta. (Cifuentes, 2016). De la misma forma, a través de las diversas instituciones que organizan a la comunidad, la

Seguridad Ciudadana tiene siempre un conjunto de políticas para que sus ciudadanos no tengan que interrumpir sus actividades cotidianas por peligros ni violencia (Mariaca, 2017).

Pavone et al. (2016) conceptualiza la seguridad como el acto de incitar un aumento en los conocimientos sobre proyectos de índole nacional, mayor vehemencia en la categorización de riesgos, medidas preventivas, y una proliferación masiva de las TICs direccionadas al servicio de seguridad. Esto es debido al surgimiento y consolidación de una nueva conceptualización, proceso suscitado durante el último medio siglo. En este sentido, la seguridad va direccionada cada vez más en materia preventiva; sin embargo, se están abarcando cada vez más a través de una metodología preventiva a pesar que el problema de la inseguridad requería una reacción más acelerada y compleja que aborde toda su plenitud.

La seguridad ciudadana posee normas y reglamentos que la rigen, es desde allí que toma acción. Tenemos a la constitución política con sus múltiples normas, las cuales velan por el derecho a la seguridad y exhorta a las Corporaciones competentes a realizar los planes preventivos a favor de la ciudadanía. De otra parte, tenemos los documentos que funcionan guiando la edificación de la paz y status armonioso a través de acción preventiva de actos delictivos a fin de asegurar la convivencia pacífica. Estos documentos serán los que regulen las funciones de la seguridad ciudadana, donde también se detalle las tareas y labores a realizar en cada territorio (Mohor & Nespolo, 2013). En otra perspectiva, la seguridad ciudadana también contribuye directamente a una convivencia pacífica, armoniosa y de respeto mutuo, esto gracias a sus funciones como el implementar medidas de prevención contra la incidencia delincuenciales en pro del tejido social (Quintero Cordero, 2020).

Ríos (2008) se encarga de manifestar que las Corporaciones Ediles son instituciones locales que se caracterizan por una gran cercanía con la comunidad. No solo se localizan en el vasto territorio nacional, sino que poseen amplia facultad para direccionar el desarrollo de su demarcación, local o regional. Además, son instancias con completa soberanía y por ende velarán por el correcto desarrollo

social de su población.

Gestión municipal de seguridad ciudadana es conceptualizada como el velar por la comodidad de la población con una consecuente obtención de un territorio carente de inseguridad, por tal razón Murazzo (2014) la define como el acto asociado a los acontecimientos de contexto socio-económico; sin embargo, es preciso recalcar que dichos actos podrán progresar más no ser erradicados porque es una característica de las personas, predispuesto a desacatar las normas”.

Welp, Y. (2016) nos explica que, se debe brindar especial énfasis en poner en marcha herramientas cuyo grado de eficiencia permita castigar a los funcionarios que no ejecuten su labor, exhortando a una inmediata subsanación de la misma, esto a través de las vivencias de las máximos representantes ediles quienes deben incentivar la participación ciudadana, y un mayor trabajo sobre el cumplimiento de la ley.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-PNUD (2015) considera importante hacer un diagnóstico exacto de las diferentes maneras de vulnerar el orden público y el delito, las mismas que generan diferentes tipos de criminalidad como: la violencia delictiva y familiar. La manera de continuar el proceso idóneo es seguir el curso desde la situación actual y acompañar su evolución en el tiempo. Por ello, define Dimensión Objetiva a la referencia de actos de violencia, conflictos de envergadura y sucesos punibles que se hayan registrado por alguna entidad estatal.

PNUD (2015) indica que las manifestaciones se logran agrupar en dos indicadores: las percepciones y opiniones sociales sobre el aspecto principal de la problemática de violencia, delito e inseguridad ciudadana; evaluando el desempeño y actuar del cuerpo de serenazgo y/o policial en la prevención de acto delictivo, así como el gobierno en la dirección de sistemas de seguridad, o en la persecución de personas sospechosas para el delito, motivo por el cual conceptualiza a la Dimensión Subjetiva como las fases culturo-simbólicas denotadas en el compuesto de sentimiento de sensación, percepción y demás sobre la coyuntura criminal y sus



probables soluciones. Con respecto a la dimensión objetiva y la subjetiva, se detalla que la inicial se asocia con actos delincuenciales y eventos violentos los cuales debieron ser asentados en la localidad, diferente a la última pues esta denota fases culturo-simbólicas expresadas en el compuesto de sentimiento de sensación, percepción y demás (Saín, 2006).

Según el PNUD (2015) la normativa vigente se enmarca en una base constitucional que instauro el desenvolvimiento del mismo respecto a la política de seguridad mientras que se promueve la injertación utilitaria y principalmente sobre el presupuesto en el escenario institucional. Existe una sumatoria de leyes que establecen las obligaciones de los gerentes, al igual que de las entidades encargadas del servicio de seguridad. Otra definición nos indica que las Corporaciones tienen que prestar mayor importancia en materia de prevención en incidencia delictiva por encima de las otras labores (Páez, 2013).

PNUD (2015) define el sistema policial asignado a una jurisdicción como el conjunto de entidades y fuerzas policiales orientadas al desarrollo y consecuente solvencia de actos delictivos de baja, mediana y alta complejidad. Otra definición del Sistema Policial es cuando la consideran como la defensa ante los problemas sociales relacionados con las limitaciones de índole básica como lo es la seguridad (Arias, Rosada-Granados, & Fabián, 2012).

PNUD (2015) menciona que las instituciones que son responsables de gestionar los mecanismos de prevención de actos delictivos, emplean sus acciones de manera dependiente con la localidad, siendo así que el deber esencial con respecto a aquellas acciones podría recaer sobre cualquier ente presidencial que se encargue de la seguridad. La seguridad ciudadana es una compleja disminución de la incidencia delictiva y de violencia. Por prevención del acto delictivo se entiende que la seguridad está vinculada de manera dependiente con la edificación de entidades eficientes y con respeto por los derechos de la sociedad (Páez, 2013).

PNUD (2015) manifiesta que, sin omitir la importancia de la opinión pública con respecto a su percepción de seguridad, aprobación o no de las intervenciones de

sus autoridades y su propia participación en los diferentes despachos que se organizan en su terreno, como en las reuniones de carácter comunitario, las movilizaciones de las organizaciones sociales y la conglomeración de defensores de la seguridad. La participación comunitaria en la seguridad ciudadana comprende todas las acciones que impliquen la presencia de los órganos civiles. En cuanto a la participación ciudadana, se hace preciso recalcar que es fundamental para el desarrollo social de los seres humanos, mediante la adquisición de conocimientos que favorezcan la prevención de hechos delictivos (Hirschi, 2003).

Jilke et al. (2020) en “The Political Psychology of Citizen Satisfaction: ¿Does Functional Responsibility Matter?” explica la responsabilidad del tejido social para poder seleccionar a un candidato y así darle valor al voto a fin de escoger autoridades ediles que busquen sobrepasar las expectativas ciudadanas, pues el servir en el estado debe ser para brindar satisfacción a la población. Collins et al. (2019) en “Managing for Citizen Satisfaction: ¿Is Good Not Enough?” nos indica que se debe iniciar con identificar y dar prioridad a las condiciones para la satisfacción de la población, luego vamos a modificar la manera de prestar el servicio de seguridad y, por último, elaborar proyectos que aseguren eficiencia en el servicio.

La satisfacción ciudadana se va a conceptualizar como la posterior evaluación una vez realizado o haber sido beneficiario del servicio brindado. La satisfacción se asocia de forma positiva con la sensación de desenvolvimiento del servicio. Por lo tanto, lo denomina como una etapa psicológica que nace luego de observar un servicio y compararlo con antiguos sentimientos (Roch & Poister, 2006). La satisfacción del comprador es un término conocido si hablamos de marketing, la revisión teórica nos dice que es posible interpretarla como la diferencia entre un bien o servicio de marca o un simple sustituto con respecto al comportamiento del consumidor. Las expectativas tendrán influencia de cualquier forma en la satisfacción. Particularmente, en los países de la OCDE, el servicio brindado por los funcionarios y autoridades es atraída por la satisfacción de la población (Bouckaert, Van De Walle, & Kampen, 2005).

Thompson (2010) sostiene que cuando sobrepasa las expectativas de sus compradores nacen múltiples frutos que toda empresa u organización debería conocer, los cuales podemos resumirlos en 3 premisas que nos hacen ver los logros de la satisfacción al comprador:

Premisa N°01: Sobrepasar las expectativas del comprador implicará que vuelva a adquirir el bien o servicio y la Corporación, en conclusión, gana su fiabilidad.

Premisa N°02: Un comprador complacido difunde esa buena experiencia con la sociedad, motivo por el cual la Corporación gana la buena referencia y amplía su cartera de clientes.

Premisa N°03: Un comprador complacido obvia lo ofrecido por la competencia. En resumida cuenta, la Corporación consigue la adherencia del cliente.

Como parte de las dimensiones, se aborda que las expectativas deben llamarse percepciones y opiniones futuras las cuales albergan una extensa gama de detalles en el cual se denota que se han sobrepasado las expectativas gracias a la fiabilidad del producto (James, 2011). Las expectativas se dividen en: expectativa positiva y normativa. Las primeras se explican como lo esperado por un bien o servicio. A contraste, las segundas son la percepción sobre la certeza de lo que comprende el bien o servicio (Chatterjee & Suy, 2019). Respecto a calidad percibida por el servicio, se hablará de calidad inferior cuando el bien o servicio no satisface la sujeción del poblador. Empero, si se da el caso opuesto podemos hablar de un cumplimiento de la satisfacción. (Milana, 2018). “La calidad, está relacionado con la demanda efectiva o posible de los usuarios”. (Álvarez, 2016).

Por último, la confiabilidad será medible mediante la técnica de encuesta con la que obtendremos la opinión de la sociedad sobre el desempeño de un servicio. (Raaphorst & Van, 2016). “Se refiere a la de posicionar el servicio, a través de acciones sinceras, oportunas, responsables y respetuosas hacia los usuarios. Cumpliendo estrictamente con la misión, a través de estrategias innovadoras, que estimulen al cliente su adherencia y fidelidad” (Álvarez, 2016)

### **III. METODOLOGÍA**

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

Por razones que toca las diversas problemáticas del tejido social y su entorno, el método científico es el empleado en las diversas investigaciones. Este abordaje metodológico se dispuso a hondar problemas relevantes del tejido social permitiendo direccionar las medidas optadas por el investigador hacia la problemática (Popper, 1934).

El tipo de investigación empleada fue la básica. Lozada J. (2014) nos explica que este tipo escudriña la adquisición de conocimiento en concordancia con la relación de dos variables. De la misma forma, el presente trabajo propuso ceñirse por el enfoque cuantitativo, pues se contó con procesos organizados para responder a objetivos planificados, además analizó los datos para configurarlo en tablas y gráficos. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) detalla que el enfoque cuantitativo, a través del análisis del comportamiento en la población seleccionada, busca medir un problema.

Añadido a ello, en concordancia a la búsqueda del predominio de la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana en la Satisfacción Ciudadana, el alcance será el correlacional. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) denota que los trabajos de índole correlacional se caracterizan por encontrar la asociación existente entre variables. En cuestión de manipulación de variables, se aplicó un diseño no experimental, optando solo por describirlas y analizarlas en su entorno, sin llegar a alteras por alguna manipulación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

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

La operacionalización de variables hallará los métodos mediante el cual serán cuantificadas nuestras variables. Según Espinoza, E. (2019), debido que se detallan las unidades que se desean analizar, medir y plasmar con la finalidad de conseguir los objetivos, este proceso resulta un pilar fundamental.

### **Variable Independiente: Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana.**

Esta variable se conceptualiza Gestión municipal de seguridad ciudadana es conceptualizada como el velar por la comodidad de la población con una consecuente obtención de un territorio carente de inseguridad, por tal razón Murazzo (2014) la define como el acto asociado a los acontecimientos de contexto socio-económico; sin embargo, es preciso recalcar que dichos actos podrán progresar más no ser erradicados porque es una característica de las personas, predispuesto a desacatar las normas. Dicha variable se describe a partir de la dimensión objetiva, dimensión subjetiva, marco normativo institucional, sistema policial, prevención del delito y participación comunitaria.

### **Variable Dependiente: Satisfacción Ciudadana.**

Satisfacción del ciudadano será considerado como el sentimiento de complacencia que se genera al conseguir un buen bien o servicio, mérito al cumplimiento de las expectativas del ciudadano (Ramírez, González, Rebelo, & Pamplona, 2005). Dicha variable se describe a partir de la expectativa del ciudadano, la calidad percibida y la confiabilidad.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) expone que la población debe contar con características similares entre ellas, la misma podrá estar integrada por personas, empresas, clientes, etc. Intentando recopilar datos sobre las variables, se hace preciso conocer a los que serán sometidos a las técnicas para obtención de información (Durand, 2014).

En ese sentido, la población estuvo conformada por los residentes de Carmen de la Legua-Reynoso, la cual está constituida por un total de 42,240 habitantes (INEI, 2017).

- **Criterios de inclusión**

El cuestionario se aplicó a los pobladores adultos que residen en Carmen de la Legua-Reynoso, con la única consigna de estar dispuesto a colaborar con

responder el cuestionario con sinceridad.

- **Criterios de exclusión**

No se estipuló excluir a los habitantes por características como el género, condición religiosa o nivel socio-económico, solo se obvió a los menores de edad y personas no residentes en Carmen de la Legua-Reynoso.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) manifiesta que se considerará a la muestra como la fracción representativa de la totalidad que posean atributos idénticos, por ende, la muestra vendría a ser una parte de la población. En referida cuenta, se aplicó el cuestionario a 96 ciudadanos.

Según Chávez (2001), el muestreo será considerado como los procesos o cálculos para la obtención de la muestra. También, según Otzen et al., (2017), lo característico del muestreo aleatorio simple es que cada unidad de la población poseerá idéntica posibilidad de ser seleccionados para la muestra.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de la encuesta fue la seleccionada para poder realizar la recolección de datos. Hernández et al., (2014) nos dice que lo más aceptable para recopilar información de manera transversal es la encuesta, cuya jerarquización será la escala Likert.

El instrumento que nos ayudó en la recopilación de datos fue el cuestionario. Ramírez y Swerg (2012) denotó que este instrumento será una conformación de preguntas cuyo fin será recolectar datos de interés sobre las variables.

Según Galicia et al. (2017), la validación a través de expertos es considerada como un juicio fidedigno de distinguidas personas con reconocimiento en el asunto, y que darán información, evidencia, juicios y valoraciones.

Según Domínguez y Merino (2015), se hace fundamental poseer un instrumento

idóneo para una correcta selección de acciones a tomar, pero es más necesario aún que dicho instrumento sea considerado válido y confiable, motivo por el cual emplearemos el famoso coeficiente de alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Debido al empleo de la escala de Likert, se optó por realizar validar el cuestionario mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, teniendo como resultado la confiabilidad del instrumento en cuestión. Para recoger los datos de interés se empleó el cuestionario validado, motivo por el cual los datos se adquirieron a través del acatamiento de los protocolos de bioseguridad planteados para evitar el contagio del COVID 19.

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

Se procedió a utilizar el SPSS a fin de analizar las variables. Según Landau, S. (2019), dicho programa es un paquete de análisis estadístico de empleo sencillo, se podrá exponer los valores a través de tablas y figuras. Para validar las hipótesis, se empleó una prueba no paramétrica así que se hizo uso de la estadística descriptiva, siendo las más adecuadas el coeficiente de correlación R de Pearson y Rho de Spearman (Akoglu, H., 2018)

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente se ha caracterizado por respetar el derecho cognitivo del autor. En adición, se cumplió con mantener la privacidad de los colaboradores con respecto a sus opiniones. Del mismo modo, se entendió la negativa a la participación como informante por parte algunos vecinos. Reyes (2018) nos explica que no existe la forma de poseer una barrera perfecta que impida las infracciones contra la ética; sin embargo, la ética siempre intentará hacer la decisión de ser anónimo.

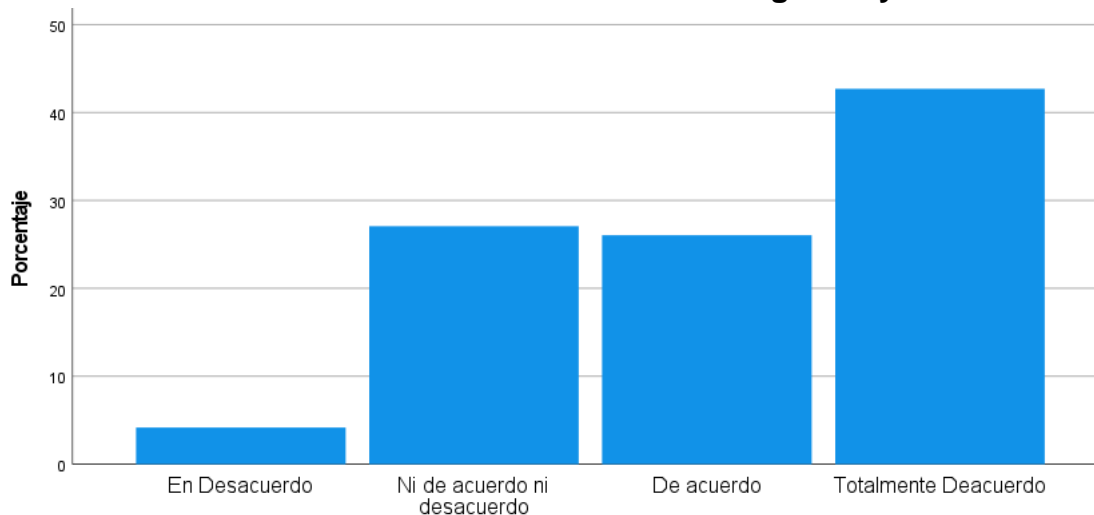
## IV. RESULTADOS

### RESULTADOS DESCRIPTIVOS

**Tabla 01. Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil disminuyen los hechos de violencia en Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	25	25,8	26,0	57,3
	Totalmente De acuerdo	41	42,3	42,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 01. Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil disminuyen los hechos de violencia en Carmen de la Legua-Reynoso.**



Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil disminuyen los hechos de violencia en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.

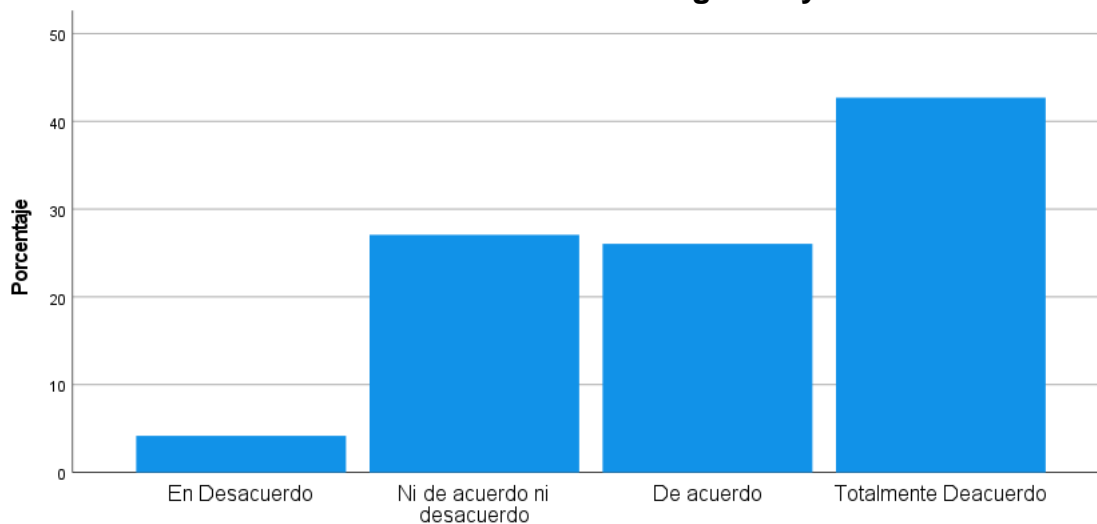
**Interpretación:** Se aprecia que el 42,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 26% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.



**Tabla 02. La Corporación Edil lleva un registro actualizado de los actos delictivos en Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	25	25,8	26,0	57,3
	Totalmente De acuerdo	41	42,3	42,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 02. La Corporación Edil lleva un registro actualizado de los actos delictivos en Carmen de la Legua-Reynoso.**



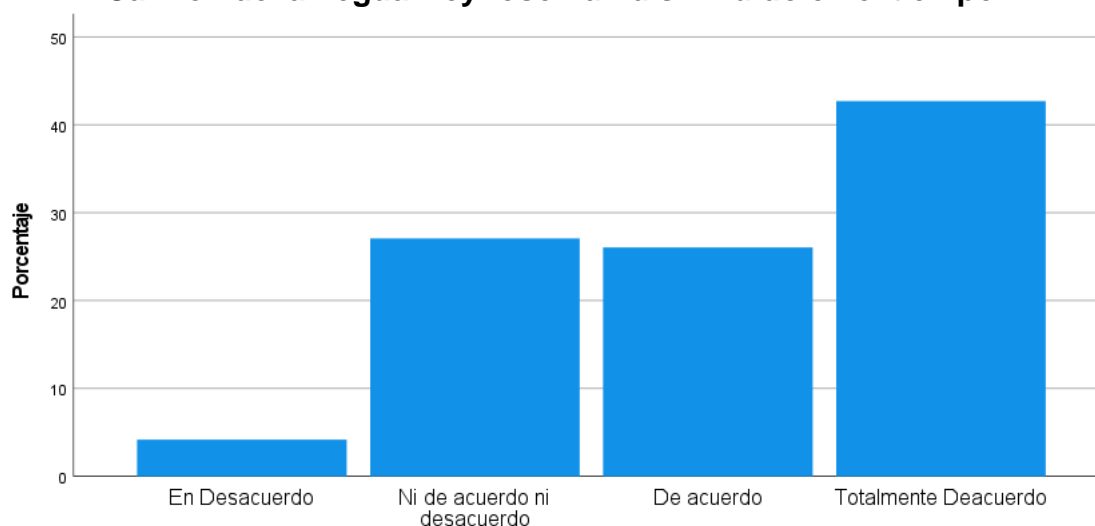
**La Corporación Edil lleva un registro actualizado de los actos delictivos en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 42,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 26% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 03. Los indicadores de actos de violencia y delitos ocurridos en Carmen de la Legua-Reynoso han disminuido en el tiempo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	25	25,8	26,0	57,3
	Totalmente De Acuerdo	41	42,3	42,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 03. Los indicadores de actos de violencia y delitos ocurridos en Carmen de la Legua-Reynoso han disminuido en el tiempo.**



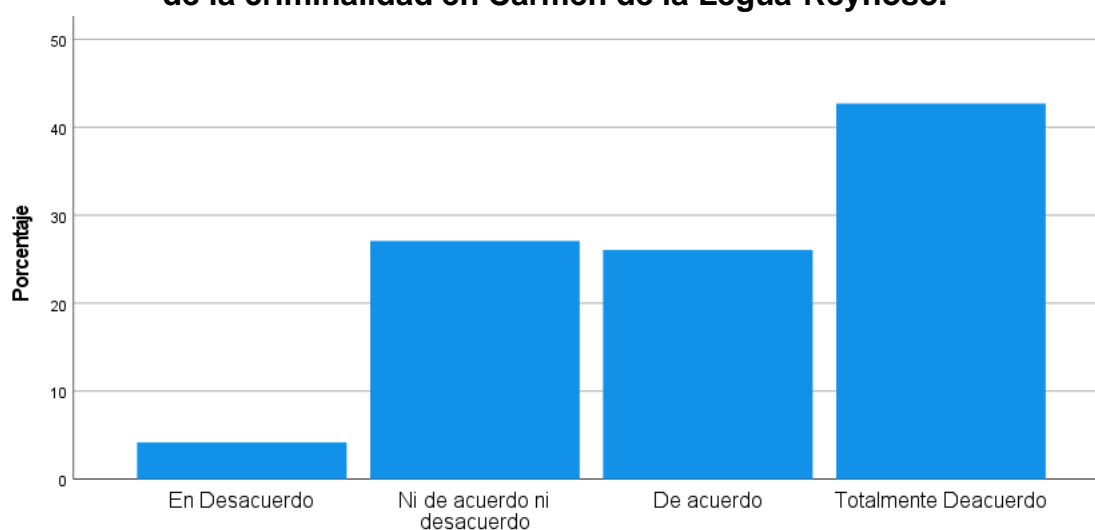
Los indicadores de actos de violencia y delitos ocurridos en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso han disminuido en el tiempo.

**Interpretación:** Se aprecia que el 42,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 26% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 04. La Corporación Edil realiza acciones para mejorar la percepción de la criminalidad en Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	25	25,8	26,0	57,3
	Totalmente De Acuerdo	41	42,3	42,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 04. La Corporación Edil realiza acciones para mejorar la percepción de la criminalidad en Carmen de la Legua-Reynoso.**



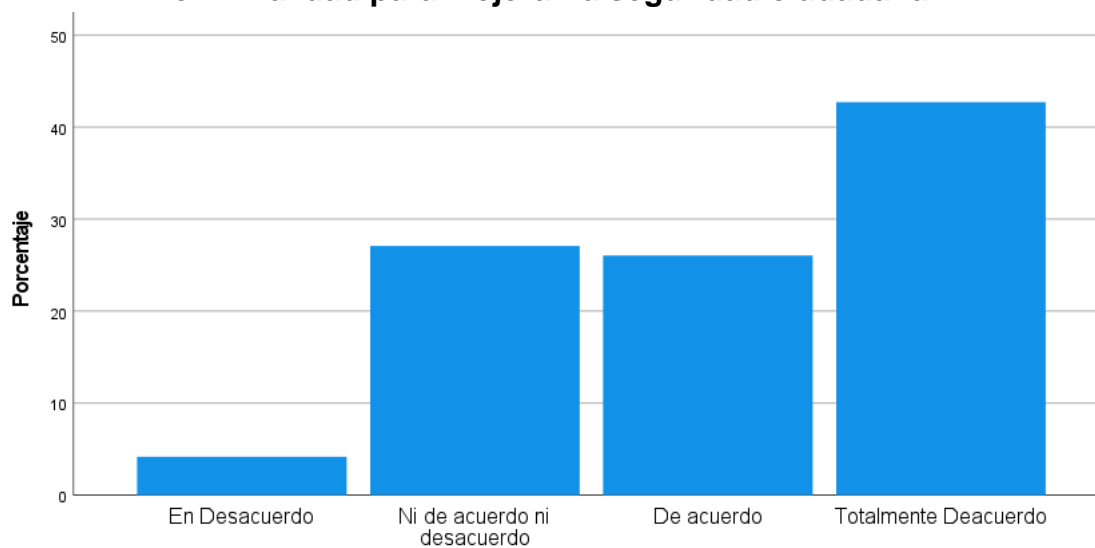
**La Corporación Edil realiza acciones para mejorar la percepción de la criminalidad en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 42,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 26% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 05. La Corporación Edil considera importante combatir la criminalidad para mejorar la seguridad ciudadana.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	25	25,8	26,0	57,3
	Totalmente De Acuerdo	41	42,3	42,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
	Total	97	100,0		

**Figura 05. La Corporación Edil considera importante combatir la criminalidad para mejorar la seguridad ciudadana.**



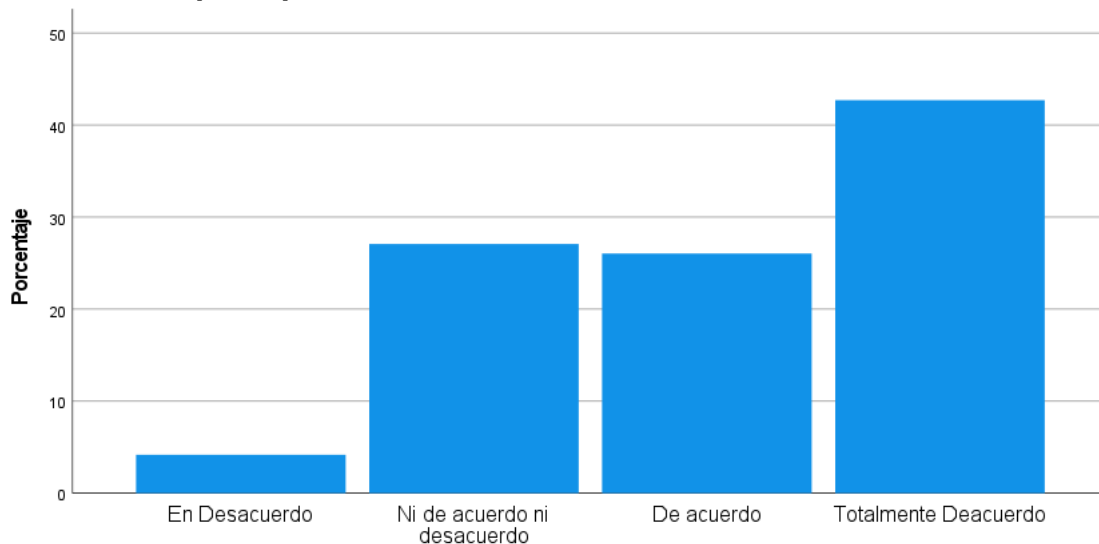
**La Corporación Edil considera importante combatir la criminalidad para mejorar la seguridad ciudadana.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 42,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 26% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 06. Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil mejoran la percepción de la criminalidad en la ciudadanía.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	25	25,8	26,0	57,3
	Totalmente De Acuerdo	41	42,3	42,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 06. Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil mejoran la percepción de la criminalidad en la ciudadanía.**



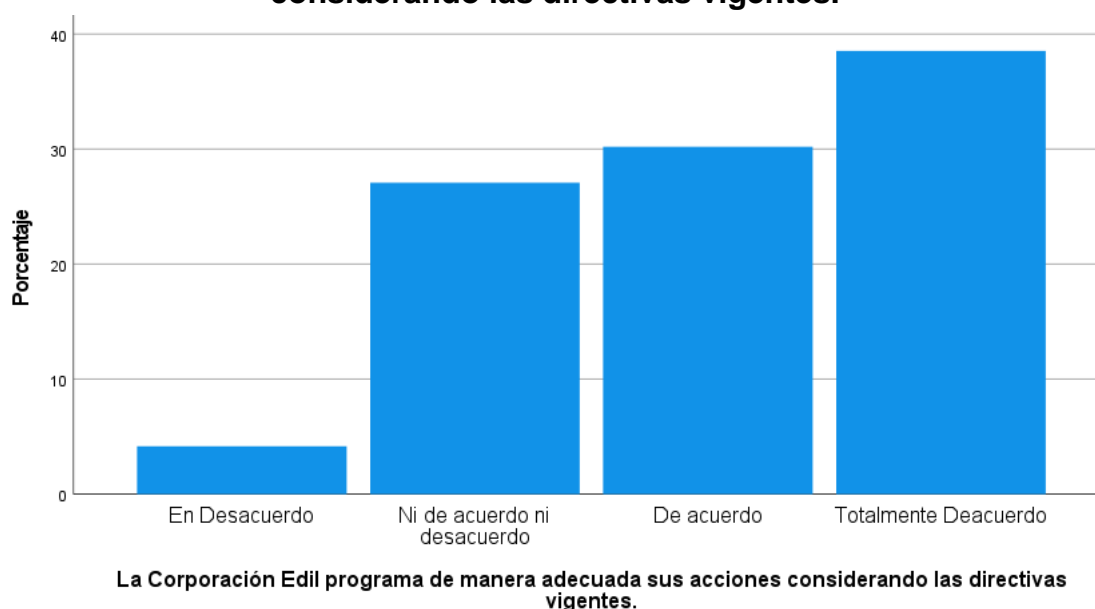
**Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil mejoran la percepción de la criminalidad en la ciudadanía.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 42,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 26% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 07. La Corporación Edil programa de manera adecuada sus acciones considerando las directivas vigentes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 07. La Corporación Edil programa de manera adecuada sus acciones considerando las directivas vigentes.**

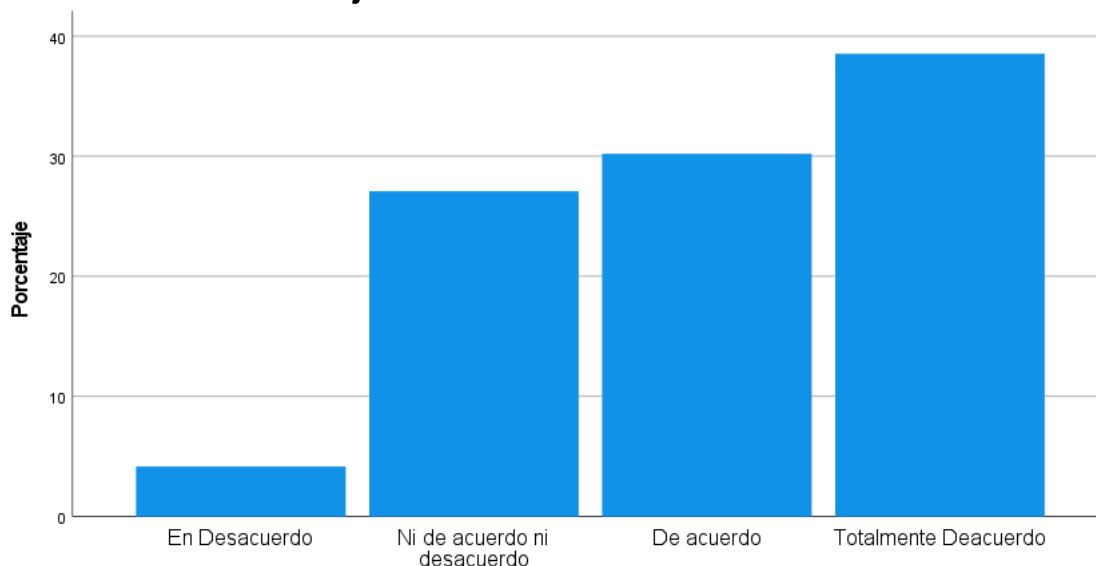


**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 08. Las directivas institucionales se mejoran constantemente para mejorar el servicio al ciudadano.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 08. Las directivas institucionales se mejoran constantemente para mejorar el servicio al ciudadano.**



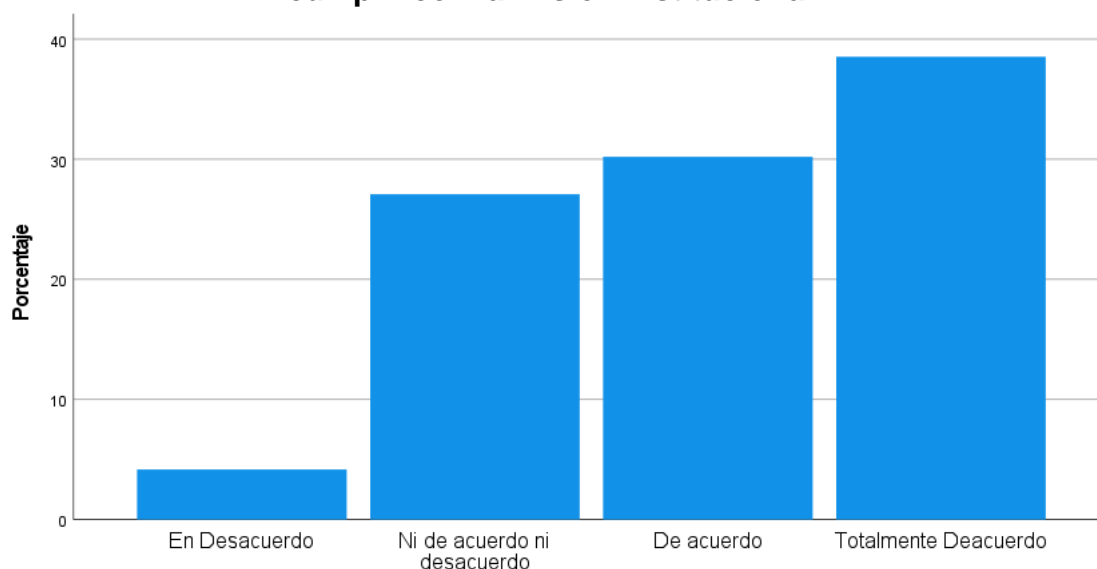
**Las directivas institucionales se mejoran constantemente para mejorar el servicio al ciudadano.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 09. Los documentos normativos de la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 09. Los documentos normativos de la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.**



**Los documentos normativos de la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.**

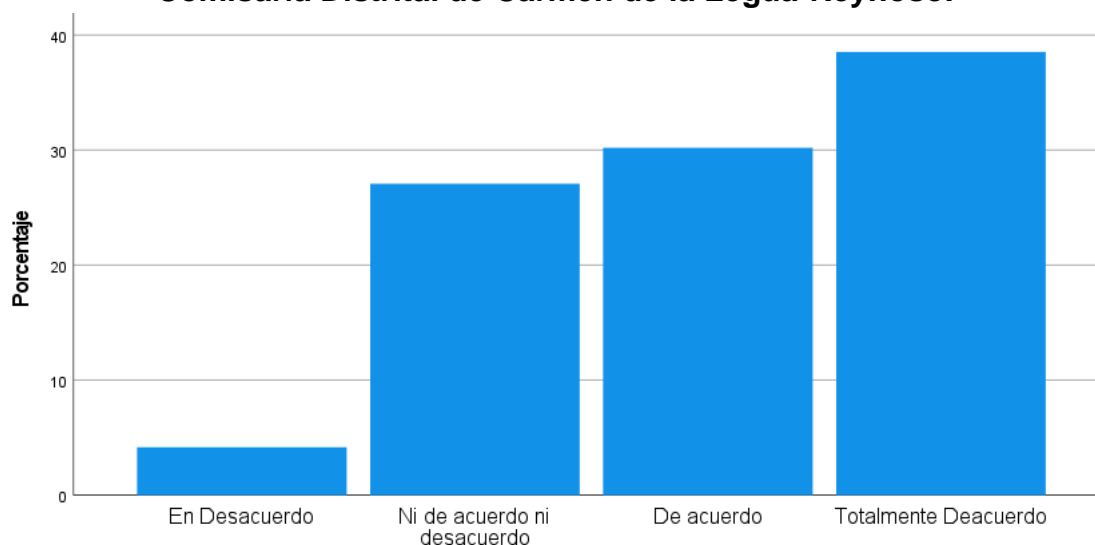
**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.



**Tabla 10. La Corporación Edil realiza acciones en conjunto con la Comisaría Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 10. La Corporación Edil realiza acciones en conjunto con la Comisaría Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso.**



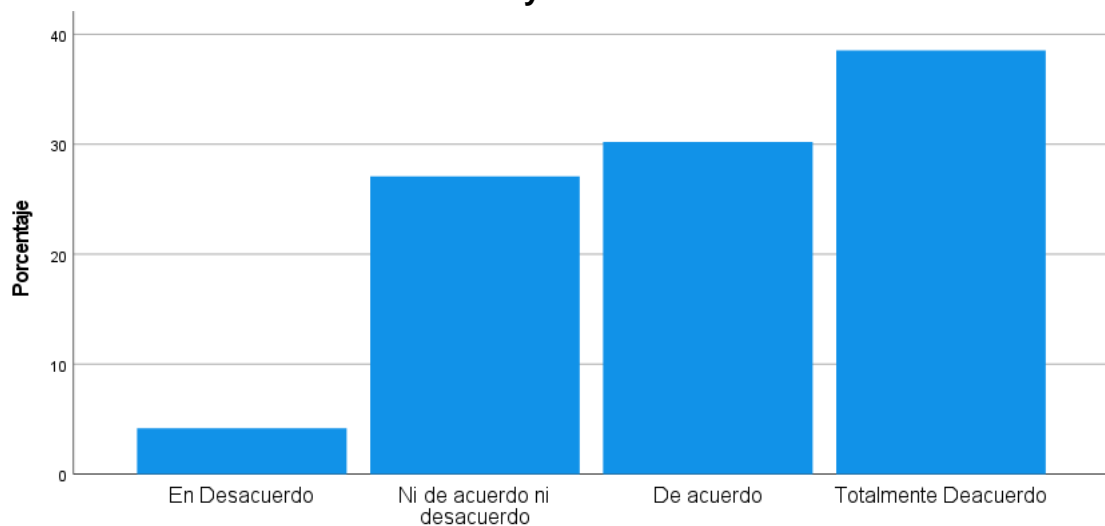
**La Corporación Edil realiza acciones en conjunto con la Comisaría Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 11. Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital responde a las necesidades del ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 11. Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital responde a las necesidades del ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso.**



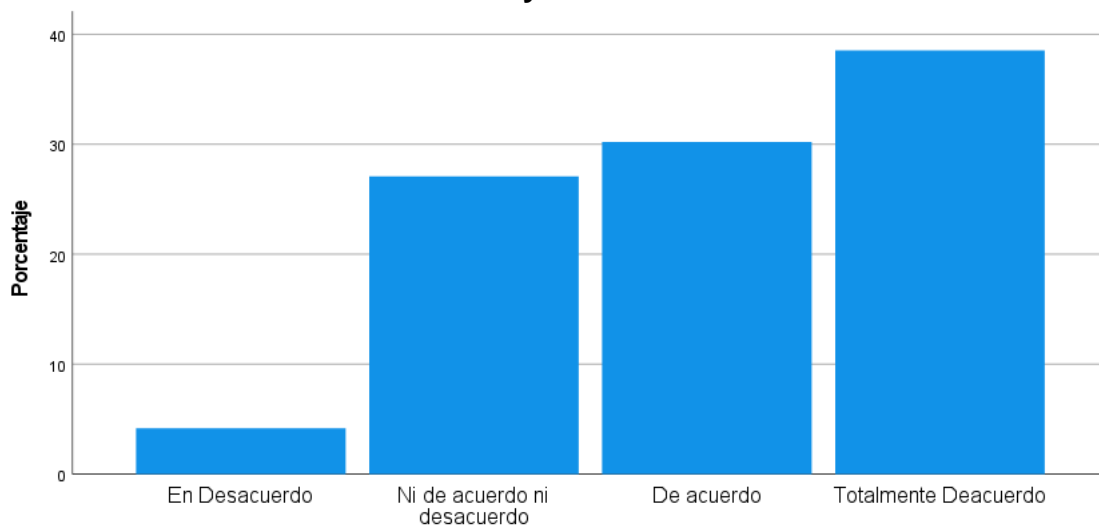
Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital responde a las necesidades del ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.

**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 12. Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital denotan voluntad en favor del ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 12. Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital denotan voluntad en favor del ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso.**



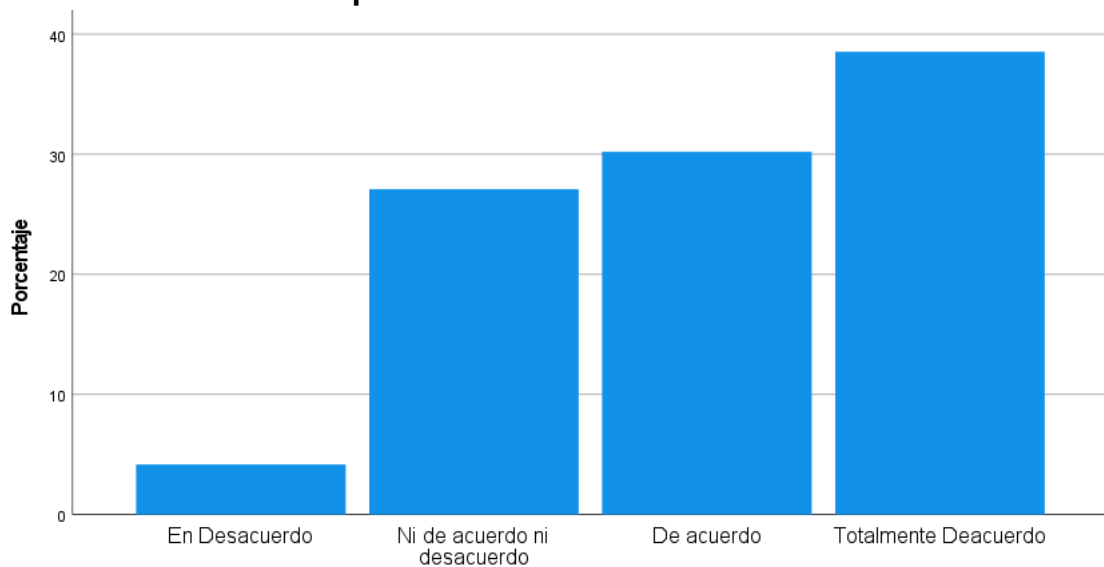
**Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital denotan voluntad en favor del ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con todo lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 13. Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 13. Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.**



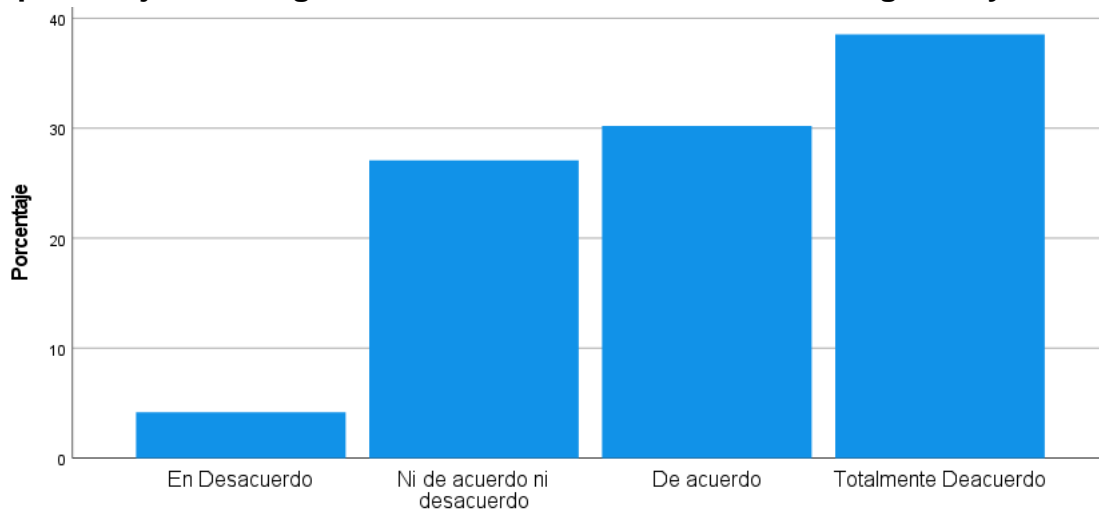
**Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 14. La Corporación Edil programa acciones de prevención del delito para mejorar la seguridad ciudadana en de Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 14. La Corporación Edil programa acciones de prevención del delito para mejorar la seguridad ciudadana en Carmen de la Legua-Reynoso.**



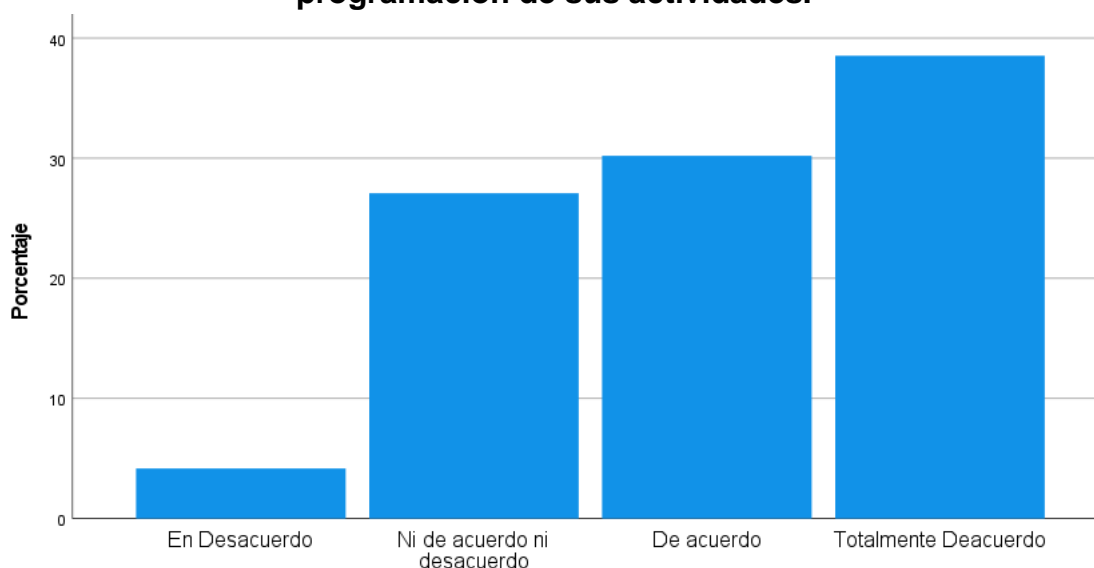
La Corporación Edil programa acciones de prevención del delito para mejorar la seguridad ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.

**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 15. La Corporación Edil considera la situación de riesgo para la programación de sus actividades.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 15. La Corporación Edil considera la situación de riesgo para la programación de sus actividades.**



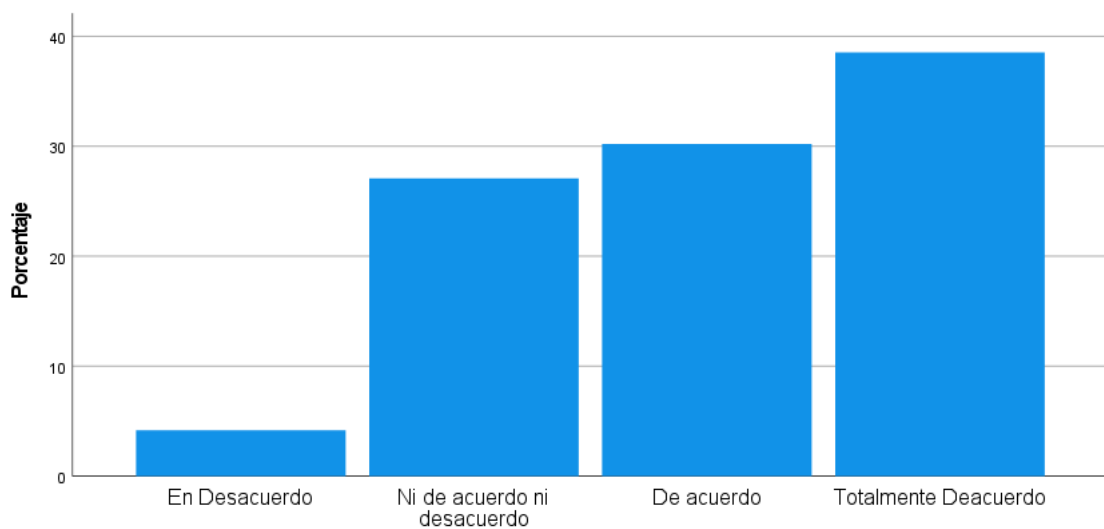
La Corporación Edil considera las situación de riesgo para la programacion de sus actividades.

**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 16. Las acciones de prevención del delito son coordinadas con los funcionarios de diversas unidades orgánicas y autoridades de otras instituciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 16. Las acciones de prevención del delito son coordinadas con los funcionarios de diversas unidades orgánicas y autoridades de otras instituciones.**



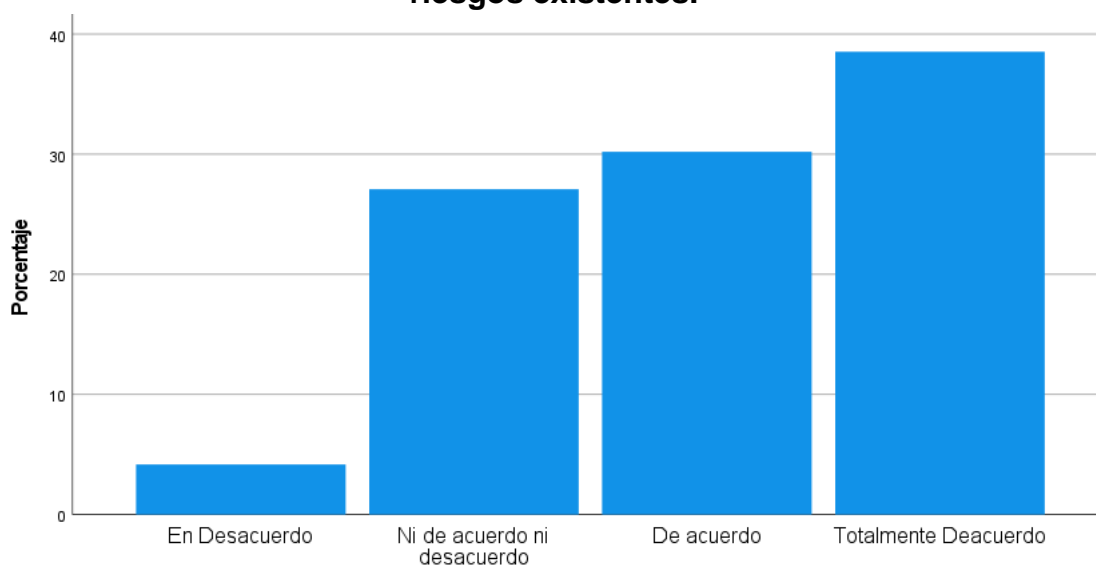
**Las acciones de prevención del delito son coordinadas con los funcionarios de diversas unidades orgánicas y autoridades de otras instituciones.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 17. La Corporación Edil cuenta con los recursos para enfrentar los riesgos existentes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	26	26,8	27,1	31,3
	De acuerdo	29	29,9	30,2	61,5
	Totalmente De Acuerdo	37	38,1	38,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 17. La Corporación Edil cuenta con los recursos para enfrentar los riesgos existentes.**



**La Corporacion Edil cuenta con los recursos para enfrentar los riesgos existentes.**

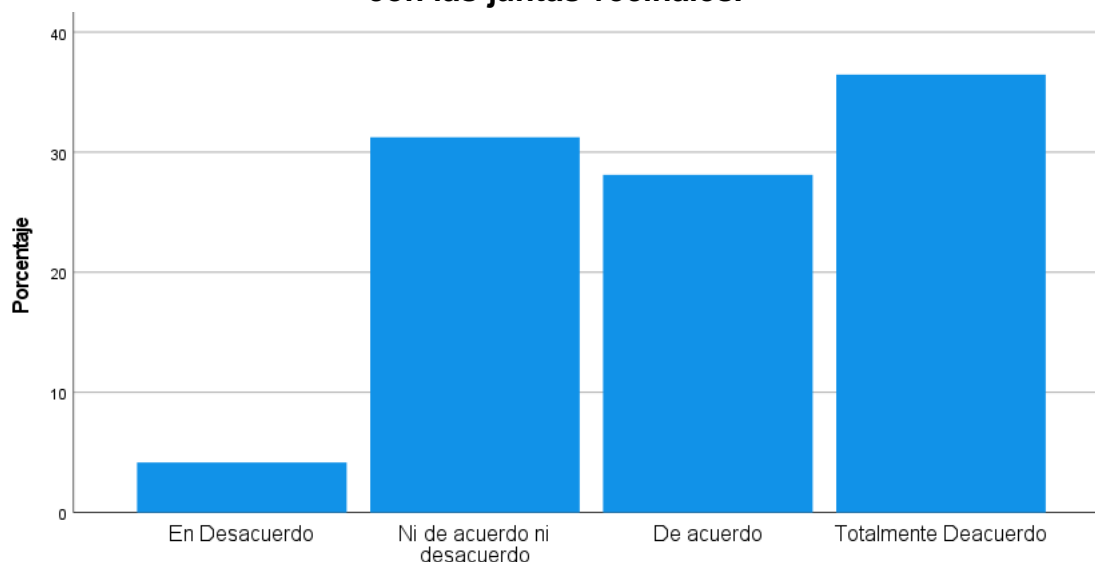
**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 30,2% de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.



**Tabla 18. La Corporación Edil coordina las acciones de rondas de vigilancia con las juntas vecinales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 18. La Corporación Edil coordina las acciones de rondas de vigilancia con las juntas vecinales.**



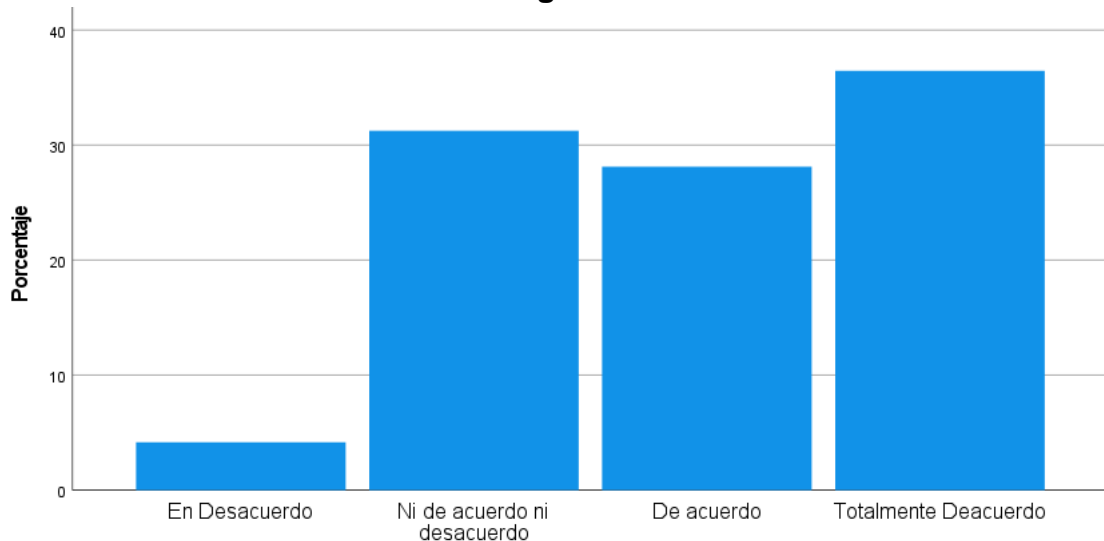
**La Corporación Edil coordina las acciones de rondas de vigilancia con las juntas vecinales.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 19. La Corporación Edil se apoya en las juntas vecinales para mejorar su servicio de seguridad ciudadana.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 19. La Corporación Edil se apoya en las juntas vecinales para mejorar su servicio de seguridad ciudadana.**



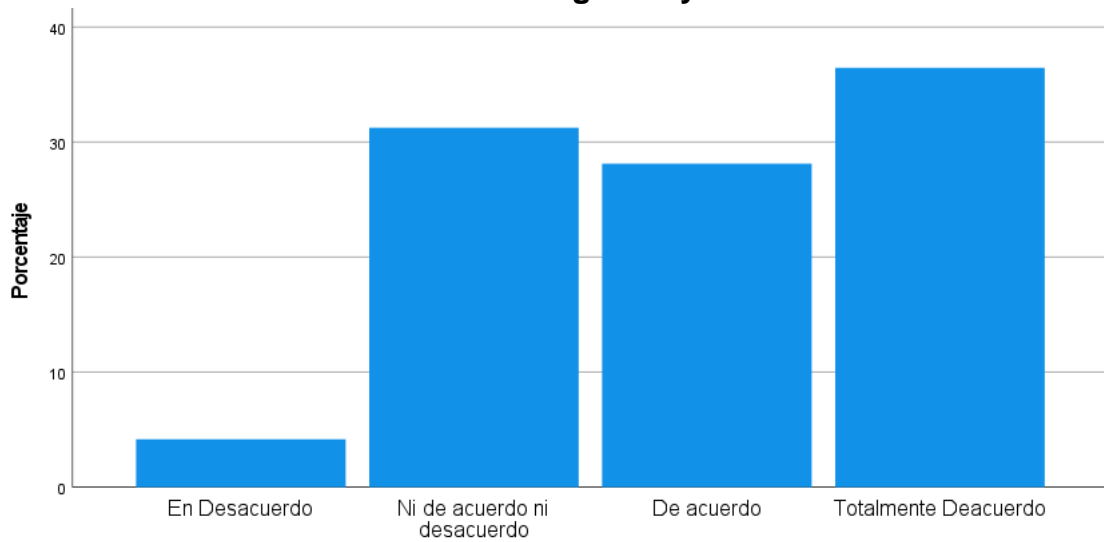
**La Corporación Edil se apoya en las juntas vecinales para mejorar su servicio de seguridad ciudadana.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 20. Las rondas de vigilancia incentivan la participación ciudadana en Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100,0</b>		

**Figura 20. Las rondas de vigilancia incentivan la participación ciudadana en Carmen de la Legua-Reynoso.**



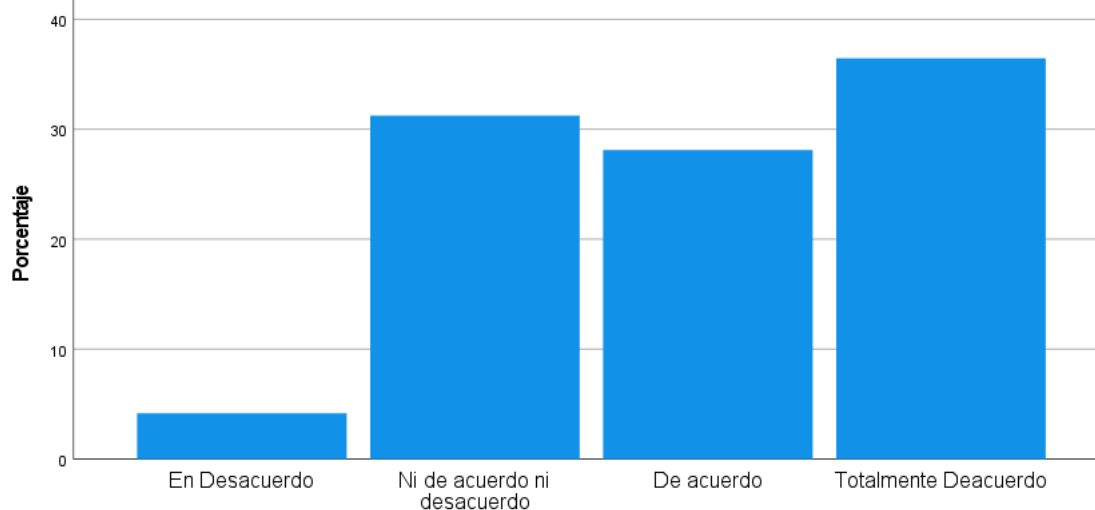
**Las rondas de vigilancia incentivan la participación ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 21. Considera que la Corporación Edil realiza las acciones programadas de manera adecuada para la satisfacción del ciudadano.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 21. Considera que la Corporación Edil realiza las acciones programadas de manera adecuada para la satisfacción del ciudadano.**



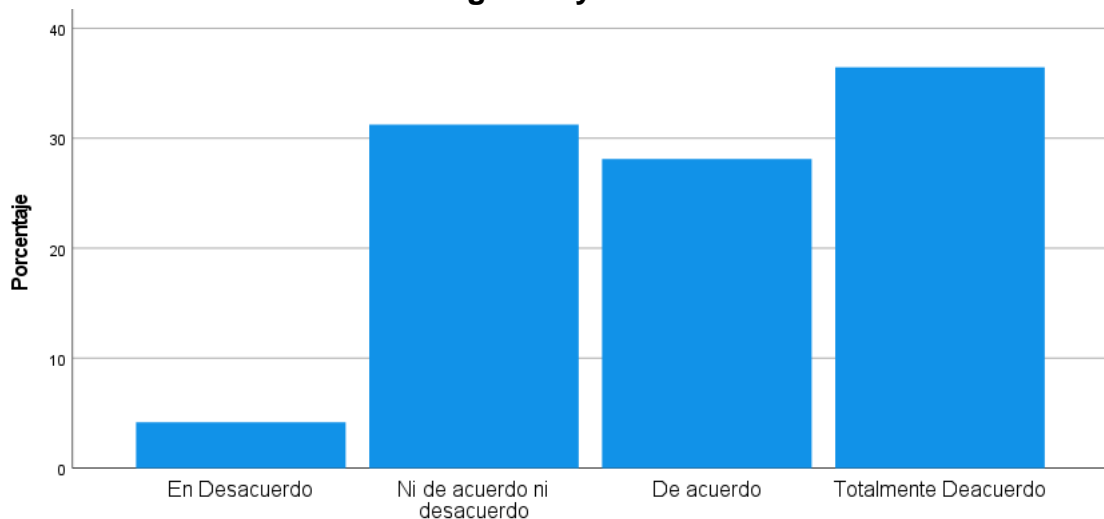
**Considera que la Corporación Edil realiza las acciones programadas de manera adecuada para la satisfacción del ciudadano.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 22. La Corporación Edil ha mejorado los indicadores de violencia y delincuencia generando satisfacción en el ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 22. La Corporación Edil ha mejorado los indicadores de violencia y delincuencia generando satisfacción en el ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso.**



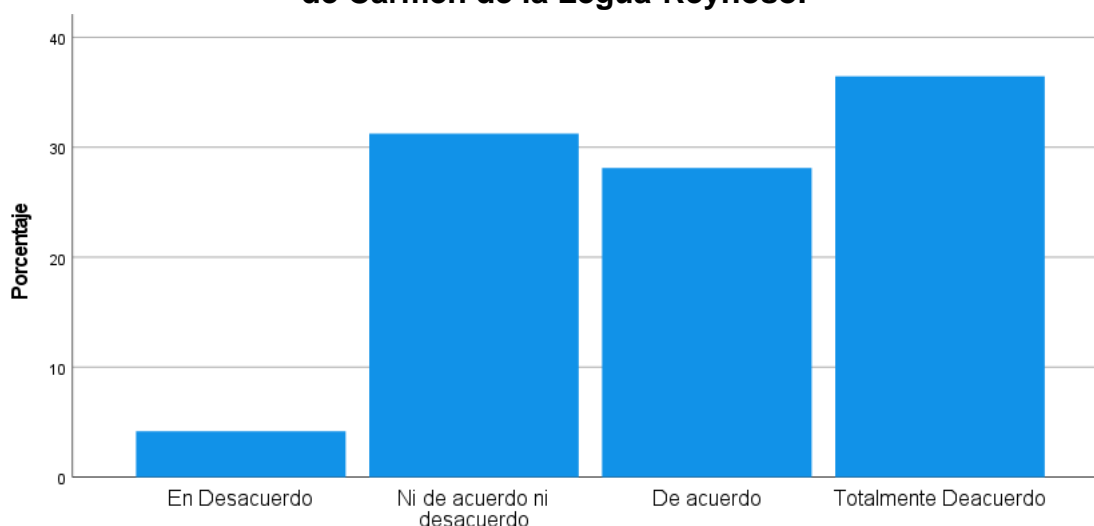
**La Corporación Edil ha mejorado los indicadores de violencia y delincuencia generando satisfacción en el ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 23. La Corporación Edil ha mejorado la percepción en los ciudadanos de Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 23. La Corporación Edil ha mejorado la percepción en los ciudadanos de Carmen de la Legua-Reynoso.**



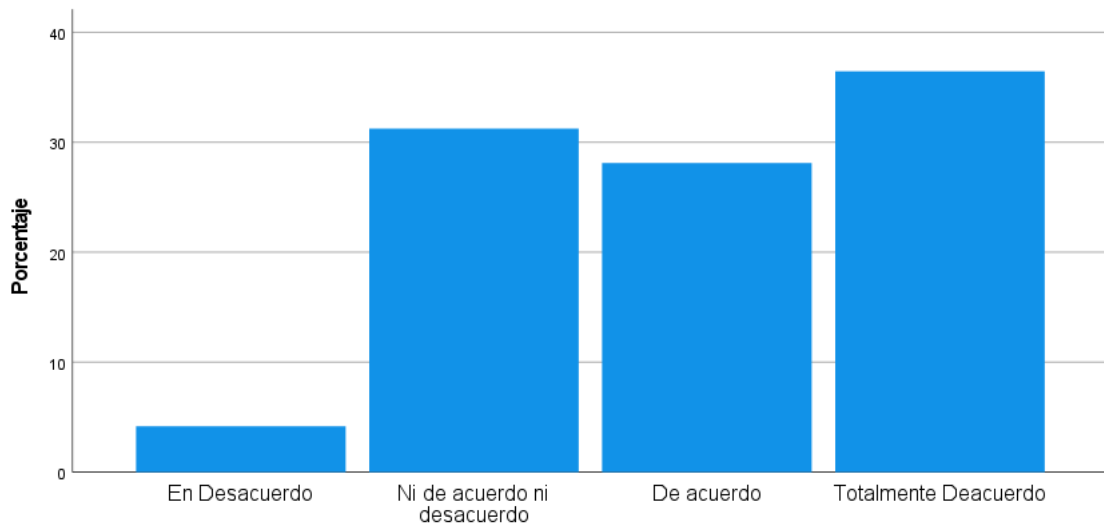
**La Corporación Edil ha mejorado la percepción en los ciudadanos del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 24. Los ciudadanos perciben la mejora de las condiciones de seguridad ciudadana en Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 24. Los ciudadanos perciben la mejora de las condiciones de seguridad ciudadana en Carmen de la Legua-Reynoso.**



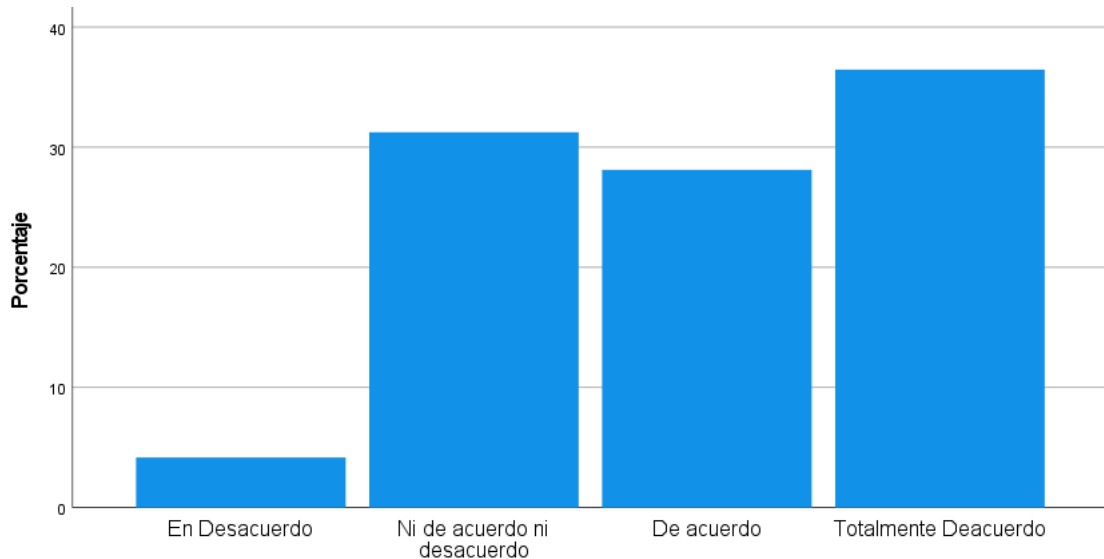
Los ciudadanos perciben la mejora de las condiciones de seguridad ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.

**Interpretación:** Se aprecia que el 38,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 25. La Corporación Edil cumple con la misión institucional mejorando la satisfacción del ciudadano.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 25. La Corporación Edil cumple con la misión institucional mejorando la satisfacción del ciudadano.**



**La Corporación Edil cumple con la mision institucional mejorando la satisfaccion del ciudadano.**

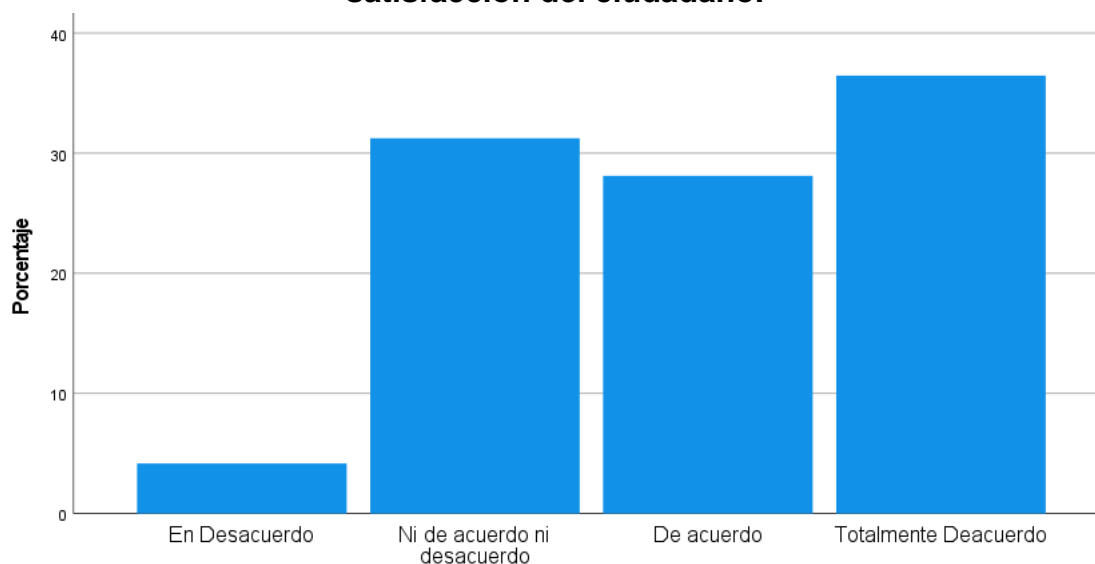
**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.



**Tabla 26. La planificación de la Corporación Edil busca mejorar la satisfacción del ciudadano.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 26. La planificación de la Corporación Edil busca mejorar la satisfacción del ciudadano.**



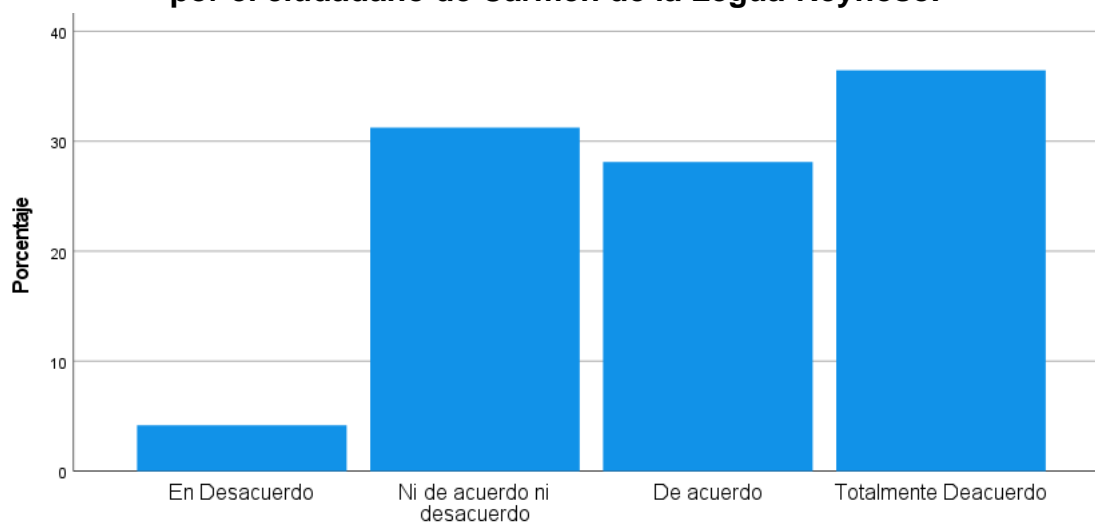
**La planificación de la Corporación Edil busca mejorar la satisfacción del ciudadano.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 27. El servicio de seguridad ciudadana es percibido como de calidad por el ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
	Total	97	100,0		

**Figura 27. El servicio de seguridad ciudadana es percibido como de calidad por el ciudadano de Carmen de la Legua-Reynoso.**



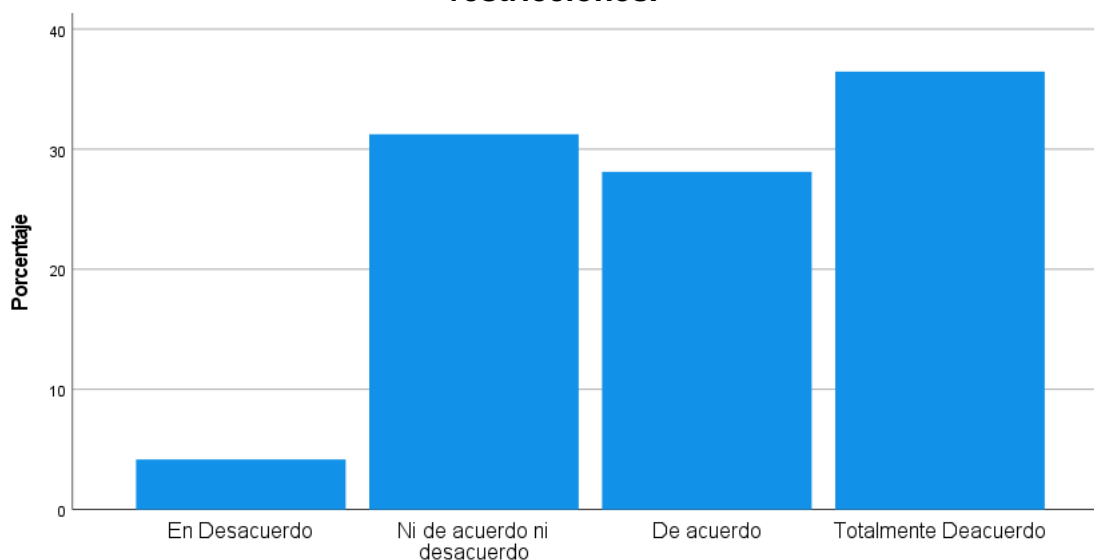
**El servicio de seguridad ciudadana es percibido como de calidad por el ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 28. Los ciudadanos son beneficiados con la seguridad ciudadana sin restricciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 28. Los ciudadanos son beneficiados con la seguridad ciudadana sin restricciones.**



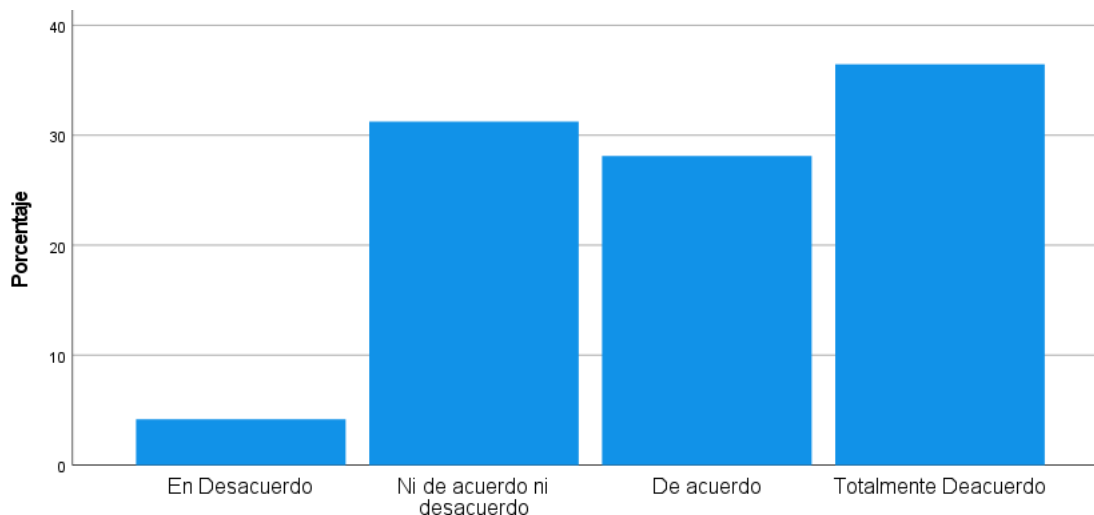
**Los ciudadanos son beneficiados con la seguridad ciudadana sin restricciones.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 29. La Corporación Edil garantiza el acceso al servicio de seguridad ciudadana a todos los ciudadanos del distrito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 29. La Corporación Edil garantiza el acceso al servicio de seguridad ciudadana a todos los ciudadanos del distrito.**



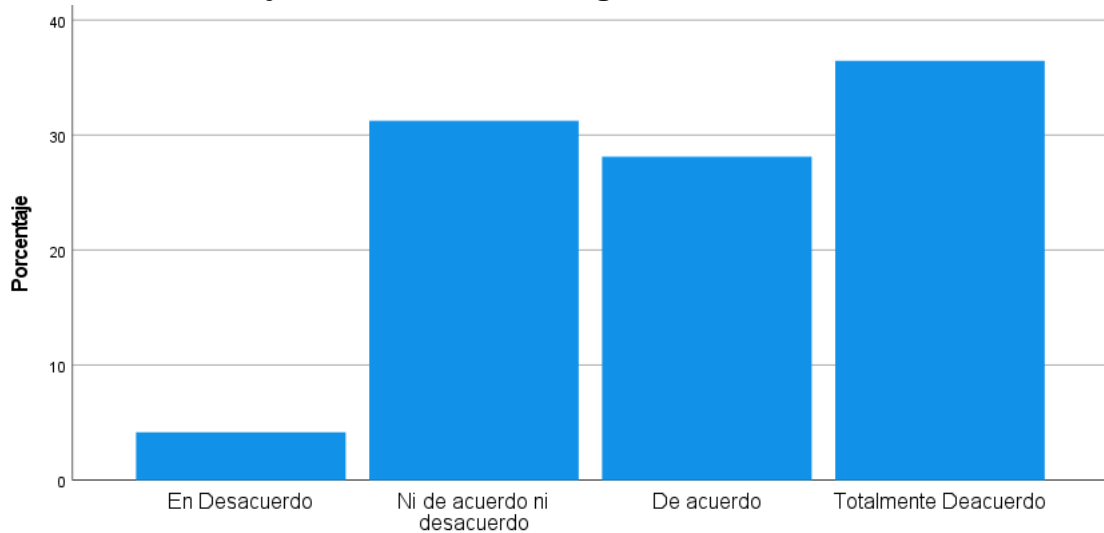
La Corporación Edil garantiza el acceso al servicio de seguridad ciudadana a todos los ciudadanos del distrito.

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 30. La programación de acciones de la Corporación Edil busca mejorar el servicio de seguridad ciudadana.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 30. La programación de acciones de la Corporación Edil busca mejorar el servicio de seguridad ciudadana.**



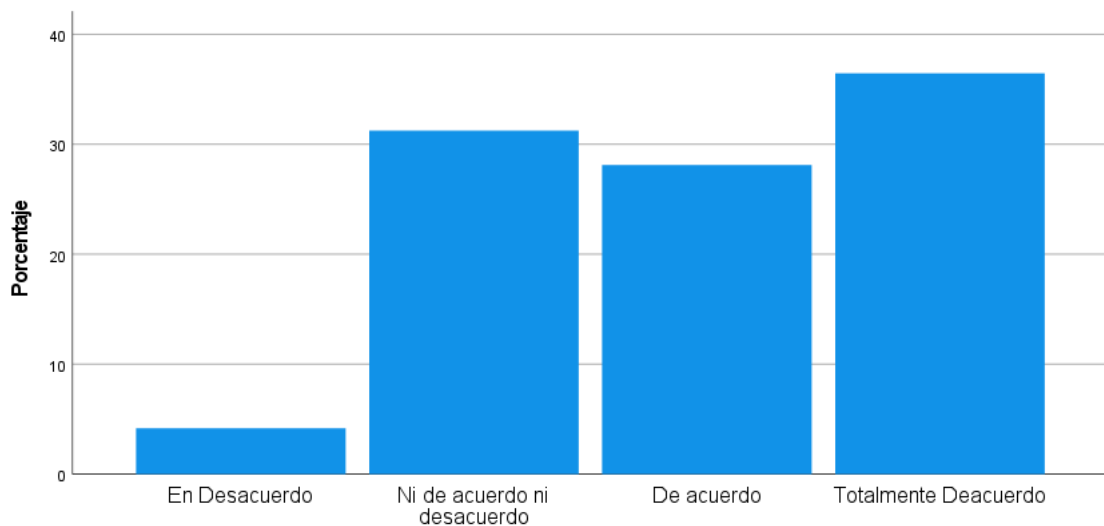
**La programación de acciones de la Corporación Edil busca mejorar el servicio de seguridad ciudadana.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 31. La Corporación Edil realiza acciones de coordinación con diversas instituciones para mejorar el acceso al servicio de seguridad ciudadana.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 31. La Corporación Edil realiza acciones de coordinación con diversas instituciones para mejorar el acceso al servicio de seguridad ciudadana.**



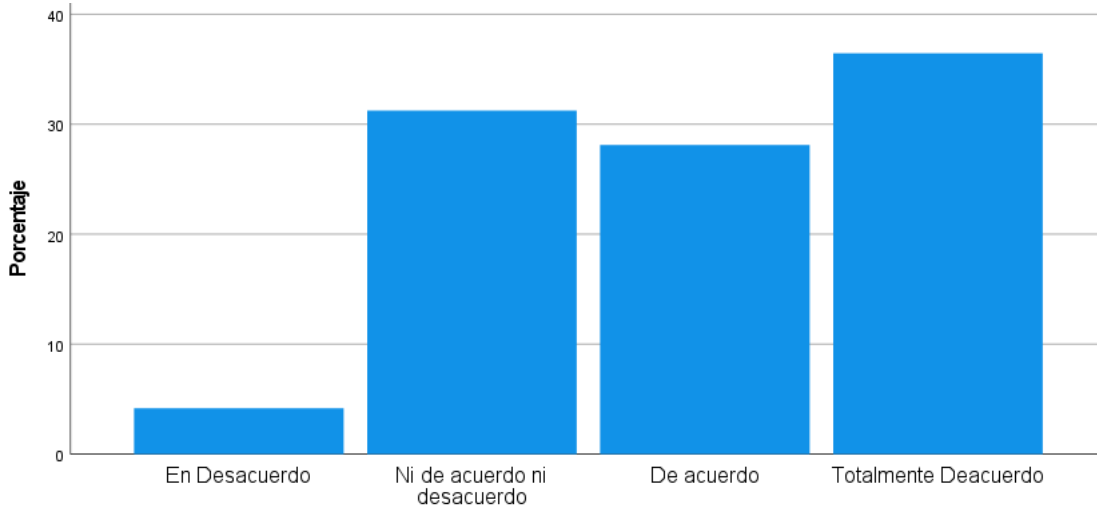
La Corporación Edil realiza acciones de coordinación con diversas instituciones para mejorar el acceso al servicio de seguridad ciudadana.

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 32. La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para mejorar el servicio de seguridad ciudadana en el distrito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 32. La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para mejorar el servicio de seguridad ciudadana en el distrito.**



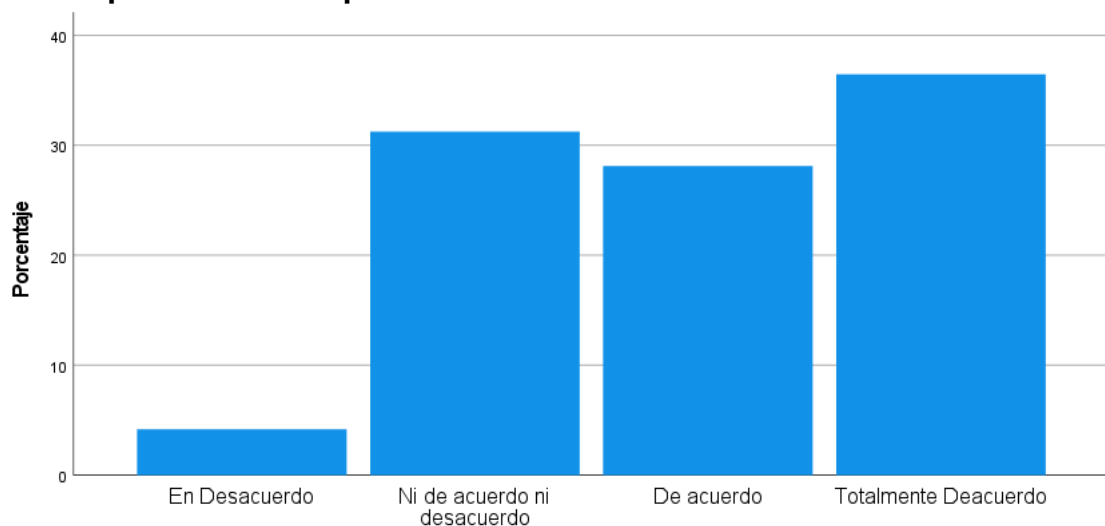
**La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para mejorar el servicio de seguridad ciudadana en el distrito.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 33. La Corporación Edil realiza mejoras en los procesos para que su respuesta a los requerimientos de los ciudadanos sea inmediata.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 33. La Corporación Edil realiza mejoras en los procesos para que su respuesta a los requerimientos de los ciudadanos sea inmediata.**



**La Corporación Edil realiza mejoras en los procesos para que su respuesta a los requerimientos de los ciudadanos sea inmediata.**

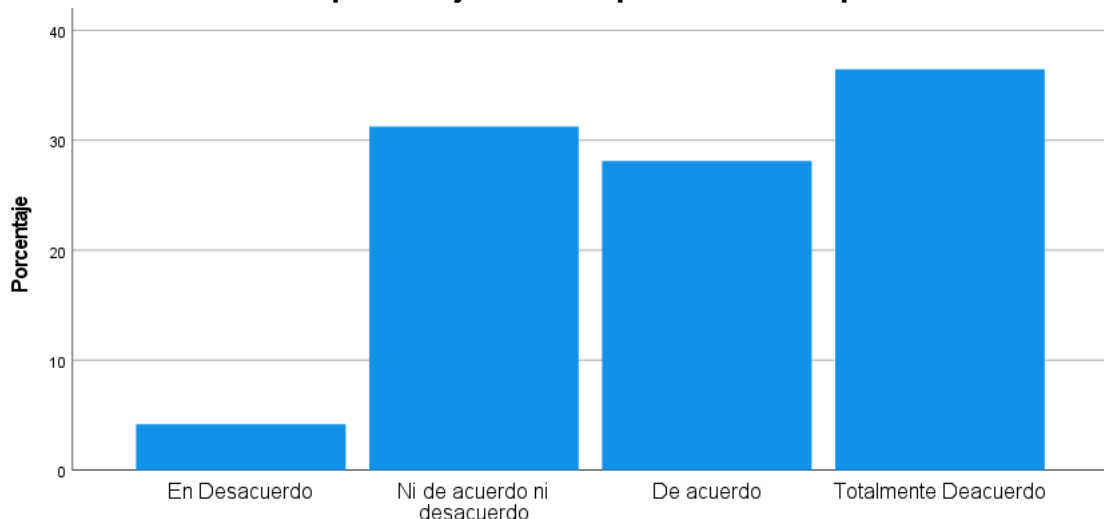
**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.



**Tabla 34. La Corporación Edil cuenta con la colaboración de la PNP y la ciudadanía para mejorar su capacidad de respuesta.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 34. La Corporación Edil cuenta con la colaboración de la PNP y la ciudadanía para mejorar su capacidad de respuesta.**



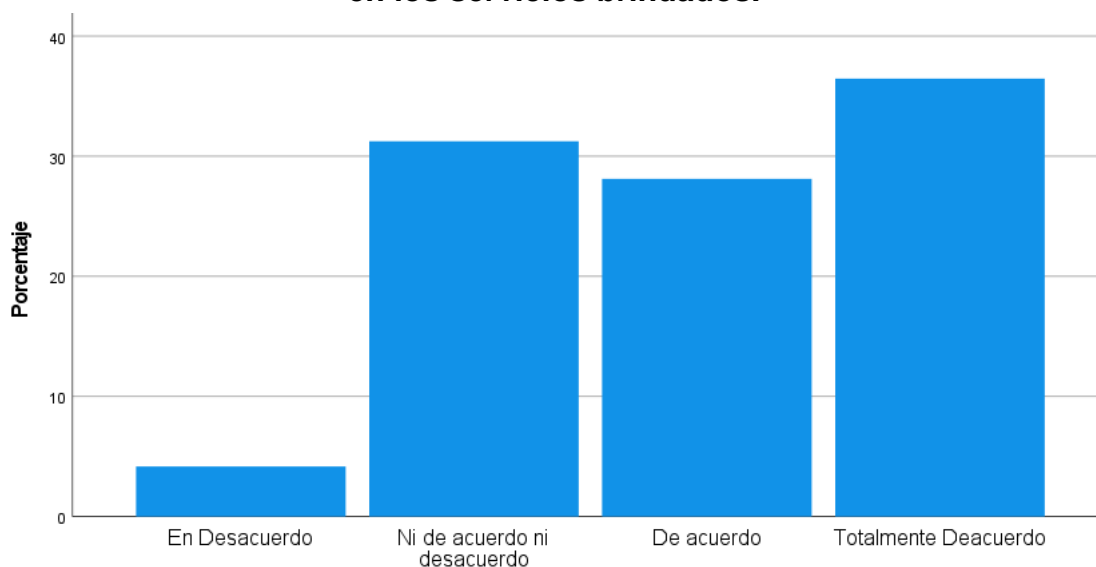
**La Corporación Edil cuenta con la colaboración de la PNP y la ciudadanía para mejorar su capacidad de respuesta.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 35. La Corporación Edil aplica estrategias para mejorar la credibilidad en los servicios brindados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 35. La Corporación Edil aplica estrategias para mejorar la credibilidad en los servicios brindados.**



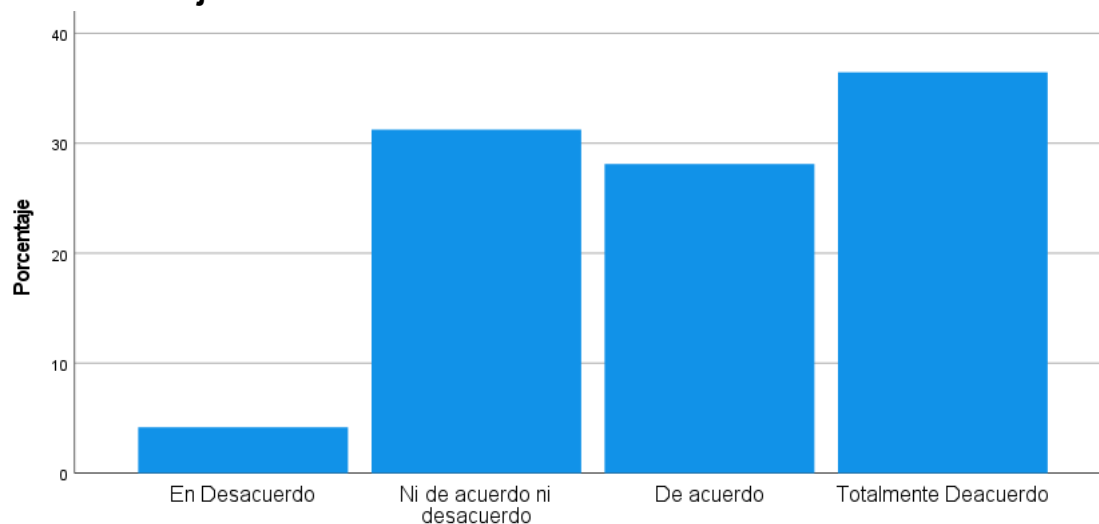
**La Corporación Edil aplica estrategias para mejorar la credibilidad en los servicios brindados.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 36. Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a mejorar su credibilidad ante los ciudadanos del distrito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	30	30,9	31,3	35,4
	De acuerdo	27	27,8	28,1	63,5
	Totalmente De Acuerdo	35	36,1	36,5	100,0
Total		96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 36. Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a mejorar su credibilidad ante los ciudadanos del distrito.**



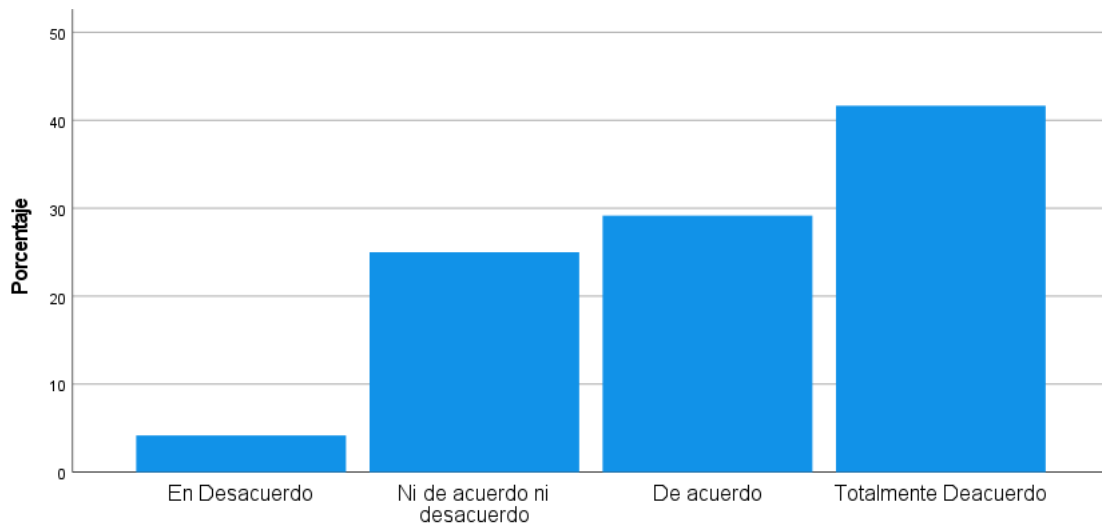
**Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a mejorar su credibilidad ante los ciudadanos del distrito.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,5% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 37. La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para atender de manera inmediata a los requerimientos de los ciudadanos del distrito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	24	24,7	25,0	29,2
	De acuerdo	28	28,9	29,2	58,3
	Totalmente De Acuerdo	40	41,2	41,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 37. La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para atender de manera inmediata a los requerimientos de los ciudadanos del distrito.**



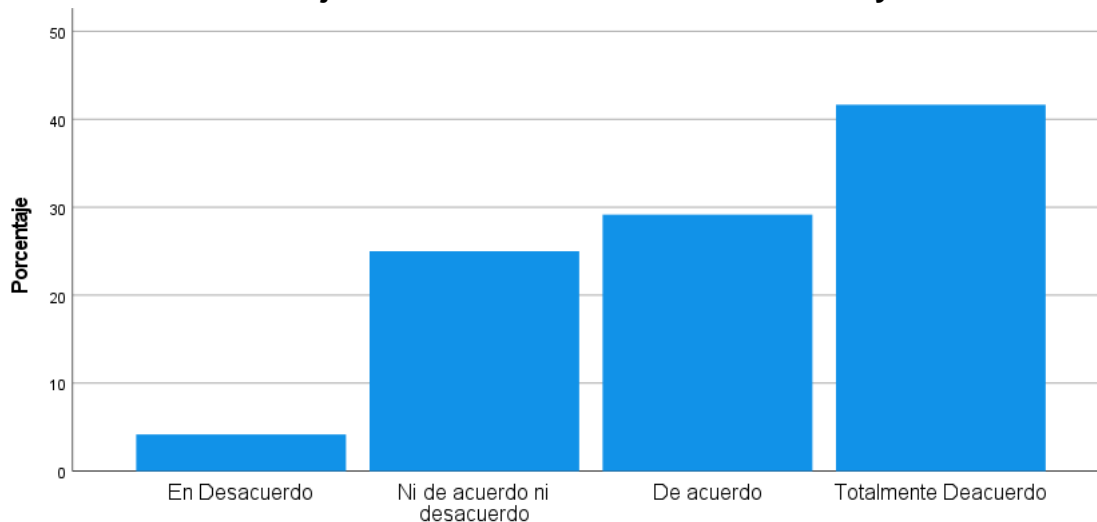
**La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para atender de manera inmediata a los requerimientos de los ciudadanos del distrito.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 41,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 29,2% de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 38. La Corporación Edil informa a la ciudadanía sus logros alcanzados en mejora de las condiciones de violencia y criminalidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	24	24,7	25,0	29,2
	De acuerdo	28	28,9	29,2	58,3
	Totalmente De Acuerdo	40	41,2	41,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 38. La Corporación Edil informa a la ciudadanía sus logros alcanzados en mejora de las condiciones de violencia y criminalidad.**



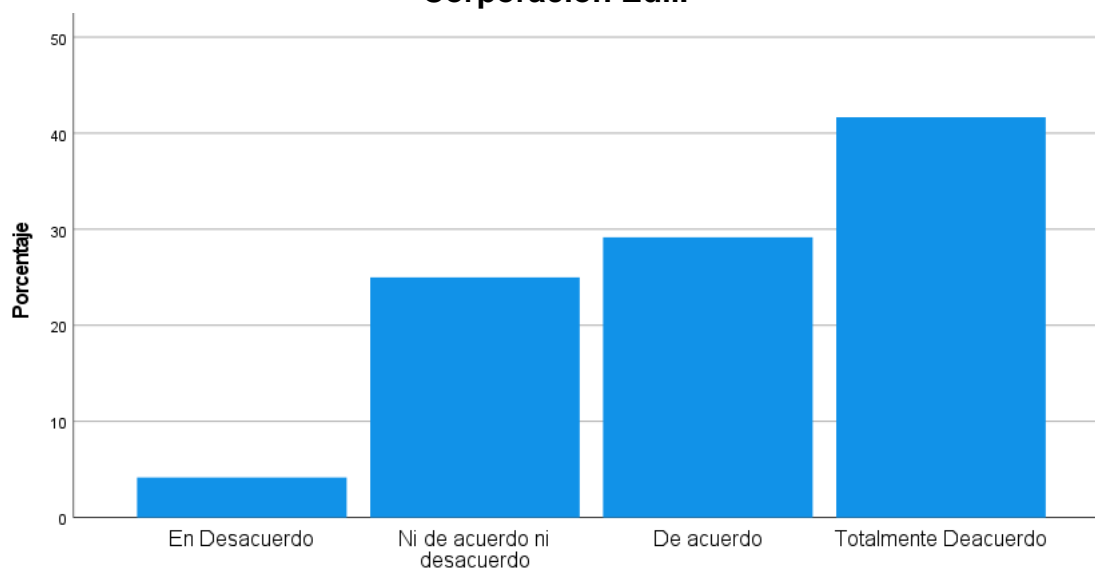
**La Corporación Edil informa a la ciudadanía sus logros alcanzados en mejora de las condiciones de violencia y criminalidad.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 41,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 29,2% de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 39. La ciudadanía muestra respaldo a las acciones realizadas por la Corporación Edil.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	24	24,7	25,0	29,2
	De acuerdo	28	28,9	29,2	58,3
	Totalmente De Acuerdo	40	41,2	41,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 39. La ciudadanía muestra respaldo a las acciones realizadas por la Corporación Edil.**



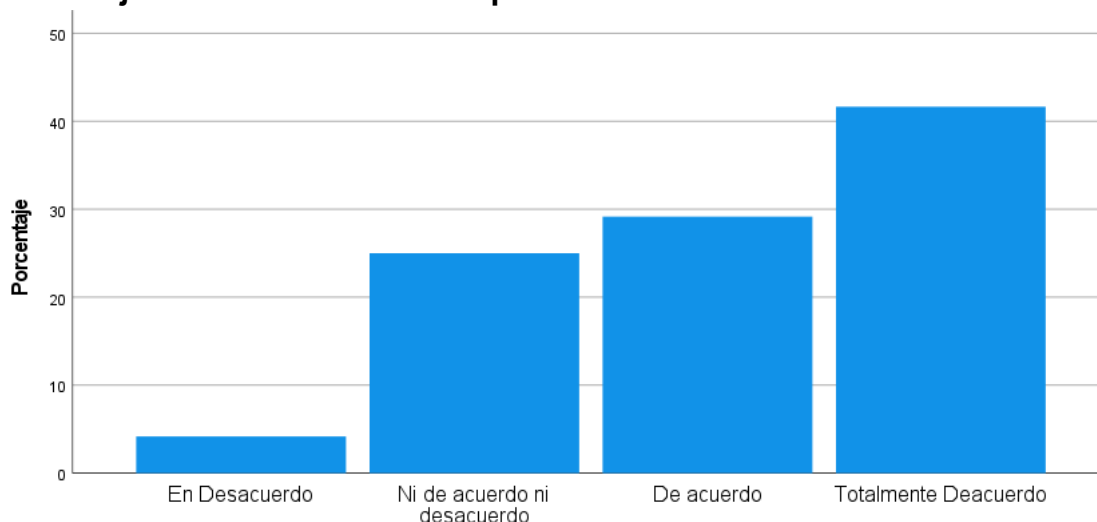
**La ciudadanía muestra respaldo a las acciones realizadas por la Corporación Edil.**

**Interpretación:** Se aprecia que el 41,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 29,2% de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

**Tabla 40. La Corporación Edil cuenta con el presupuesto necesario para ejecutar acciones en cumplimiento de su misión institucional.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	4,1	4,2	4,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	24	24,7	25,0	29,2
	De acuerdo	28	28,9	29,2	58,3
	Totalmente De Acuerdo	40	41,2	41,7	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

**Figura 40. La Corporación Edil cuenta con el presupuesto necesario para ejecutar acciones en cumplimiento de su misión institucional.**



La Corporación Edil cuenta con el presupuesto necesario para ejecutar acciones en cumplimiento de su misión institucional.

**Interpretación:** Se aprecia que el 41,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con lo expuesto, el 29,2% de acuerdo, el 25% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo.

## RESULTADOS INFERENCIALES

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

Ho = Hipótesis Nula

Ha = Hipótesis Alterna

Ha: Existe relación significativa entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	544,427 <sup>a</sup>	84	,000
Razón de verosimilitud	317,932	84	,000
Asociación lineal por lineal	74,635	1	,000
N de casos válidos	96		

a. 102 casillas (98,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Debido a que el Sig. calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, motivo por lo que se acepta la Hipótesis Alterna.

Se concluye que existe relación significativa entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021



### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,886	,036	18,561	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,905	,041	20,622	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		96			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Como el R calculado es 0.886 y se aproxima a 1, indica que la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano es fuerte.

**Objetivo específico 01:** Determinar la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

Ho = Hipótesis Nula

Ha = Hipótesis Alterna

Ha: Existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

Ho: No existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	288,000 <sup>a</sup>	36	,000
Razón de verosimilitud	234,343	36	,000
Asociación lineal por lineal	69,930	1	,000
N de casos válidos	96		

a. 47 casillas (90,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Debido a que el Sig. calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, motivo por lo que se acepta la Hipótesis Alterna.

Se concluye que existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,858	,037	16,192	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,868	,041	16,925	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		96			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Como el R calculado es 0.858 y se aproxima a 1, indica que la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano es fuerte.

**Objetivo específico 02:** Determinar la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la calidad percibida del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

Ho = Hipótesis Nula

Ha = Hipótesis Alterna

Ha: Existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la calidad percibida del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

Ho: No existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la calidad percibida del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	288,000 <sup>a</sup>	36	,000
Razón de verosimilitud	234,343	36	,000
Asociación lineal por lineal	69,930	1	,000
N de casos válidos	96		

a. 47 casillas (90,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Debido a que el Sig. calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, motivo por lo que se acepta la Hipótesis Alterna.

Se concluye que existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la calidad percibida en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,858	,037	16,192	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,868	,041	16,925	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		96			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Como el R calculado es 0.858 y se aproxima a 1, indica que la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano es fuerte.

**Objetivo específico 03:** Determinar la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la confiabilidad del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

Ho = Hipótesis Nula

Ha = Hipótesis Alterna

Ha: Existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y confiabilidad en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

Ho: No existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y confiabilidad en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	424,705 <sup>a</sup>	60	,000
Razón de verosimilitud	269,949	60	,000
Asociación lineal por lineal	74,685	1	,000
N de casos válidos	96		

a. 76 casillas (97,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Debido a que el Sig. calculado es 0.00 y es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis Nula, motivo por lo que se acepta la Hipótesis Alterna.

Se concluye que existe relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y confiabilidad en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,887	,037	18,590	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,878	,043	17,743	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		96			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Como el R calculado es 0.887 y se aproxima a 1, indica que la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano es fuerte.

## V. DISCUSIÓN

A nivel internacional, Bayuelo (2019), que tuvo como resultado que la mayor cantidad de los colaboradores (40%) denotó que la gerencia edil no ha tenido la eficacia suficiente para reducir el índice de seguridad mientras que solo el 9% y 11% cree que la efectividad ha sido mucha y algo respectivamente, a diferencia de nuestra investigación donde el 42,7% y el 26% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, con respecto a las acciones ejecutadas por parte de la Corporación Edil para disminuir los actos violentos en Carmen de la Legua-Reynoso mientras que solo el 4,2% manifestó estar en desacuerdo, resaltando que la Gestión Municipal ha tenido una labor bastante efectiva.

Nieto (2018), que tuvo como resultado que la sensación sobre la seguridad estuvo fraccionada. El 47% cree que el territorio tiene escasa seguridad mientras que el 45% cree posee buena seguridad, a diferencia de nuestra investigación donde el 36,5% y el 28,1% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, con que la Corporación Edil ha mejorado la percepción en los ciudadanos sobre Carmen de la Legua-Reynoso mientras que solo el 4,2% estuvo en desacuerdo, denotando que el distrito es considerado seguro.

Chaluisa (2017), que tuvo como resultado que el 39% de las personas indicaron que de manera recurrente fueron víctimas, el 33% con una frecuencia no tan usual de ser víctimas, el 25% que a menudo lo ha pensado y, por último, el 3% restante manifestó no sentir jamás temor alguno y llegando a la conclusión la existencia de mayor sensación de inseguridad; sin embargo, nuestra investigación indica que el 42,7% y 26% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, con que los indicadores de actos de violencia y delitos ocurridos en Carmen de la Legua-Reynoso han disminuido en el tiempo, mientras que 27,1% no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo, lo que manifiesta que el porcentaje de inseguridad en el distrito es bajo.

López (2016), que tuvo como resultado que la mayor cantidad de los colaboradores,



el 55%, manifestó señales de inseguridad, dato contrario a nuestra investigación, donde el 38,5% y 28,1% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, con que los ciudadanos perciben la mejora de las condiciones de seguridad ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso, mientras que solo el 4,2% estuvo en desacuerdo, sacando a relucir que la sensación de inseguridad es realmente baja.

Salord (2014), que tuvo como resultado que la mayoría de los contribuyentes, el 77.1%, se posiciona en un rango medio. El 10.9% indicó estar en un rango inferior y en un rango superior se apreció al 10.4%. En el caso de nuestra investigación, se ha obtenido que el 42,7% y 26% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, con que la Corporación Edil realiza acciones para mejorar la percepción de la criminalidad en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso mientras que el 27,1% no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4,2% en desacuerdo, manifestando así una percepción menor de inseguridad.

A nivel nacional, Coillo (2019), que tuvo como resultado que el 49,5% de los colaboradores considera que están satisfechos en poco rango, el 38,5% un rango medio. En otra perspectiva, el 12% correspondió a rango alto. Otra es la perspectiva con nuestra investigación, pues esta manifiesta que el 41,7% de la población está muy satisfecha con la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana, el 29,2% satisfecha, el 25% ni satisfecha ni insatisfecha y el 4,2% insatisfecha.

Carbajal y Huamaní (2019), que tuvo como resultado que el 29.67% de los contribuyentes indican que la calidad del servicio de seguridad es mala; el 65.68%, regular y solo el 4.75% posee la sensación que es buena y llegando a la conclusión que las expectativas de la calidad han sido satisfechas con en un nivel regular; sin embargo, la presente denotó que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con que el servicio de seguridad ciudadana es percibido como de calidad por el ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo, motivo por el cual se puede decir que las expectativas de la calidad sobre seguridad en Carmen de la Legua-Reynoso que predomina es el de buena.

Taboada (2018), que tuvo como resultado que el 82.10% de las personas indican un grado de satisfacción bajo en relación a la administración municipal, el 17.90% con una satisfacción regular y llegando a la conclusión que los contribuyentes poseen insatisfacción con la Corporación debido a que esta no establece un idóneo servicio de seguridad. Perspectiva que difiere de nuestra investigación, pues esta manifiesta que el 41,7% de la población está muy satisfecha con la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana, el 29,2% satisfecha, el 25% ni satisfecha ni insatisfecha y el 4,2% insatisfecha.

Trinidad y Rosales (2018), que tuvo como resultado el 33.2% muy insatisfechos en relación al servicio de seguridad brindado con por la Corporación, el 25.9% satisfechos, el 24.8% insatisfechos y el 16.1% muy satisfechos y llegando a la conclusión que la ciudadanía se encuentra poca satisfecha por el servicio en cuestión; sin embargo, nuestra investigación indica que el 41,7% de la ciudadanía está muy satisfecha con la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana, el 29,2% satisfecha, el 25% ni satisfecha ni insatisfecha y el 4,2% insatisfecha, resaltando que el nivel de satisfacción sobre las acciones del Municipio en materia de Seguridad Ciudadana es bastante alto.

Vega (2018), que tuvo como resultado que el 26.6% se siente muy insatisfecho, el 48.0% se siente insatisfecho, y el 25.3% se siente satisfecho, lo que indica que las expectativas de los ciudadanos no son las esperadas con respecto a la seguridad ciudadana, siendo poco satisfactorio la evaluación del trabajo de la Municipalidad, y llegando a la conclusión que existe asociación entre seguridad ciudadana y la satisfacción de Nueva Cajamarca. El coeficiente de correlación de Spearman = 0.933. Otro punto de vista es el expresado en nuestra investigación, puesto que el 36,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con que la Corporación Edil realiza las acciones programadas de manera adecuada para la satisfacción del ciudadano, el 31,3% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 28,1% de acuerdo y el 4,2% en desacuerdo, esto quiere decir que la expectativa de los ciudadanos posee un nivel de satisfacción alto.

Bernaola (2017), que tuvo como resultado que el 54.9 % de los colaboradores

opinaron que la administración edil en materia de seguridad se caracteriza por ser deficiente, el 29,4% indica que la administración posee poca eficiencia y el 15,7 % un nivel eficiente y llegando a la conclusión que la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana tiene relación significativa con los niveles de satisfacción en Carabayllo; sin embargo, con nuestra investigación, se ha visualizado que el 41,7% de nuestros colaboradores indican que presentan mucha satisfacción con respecto a la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana, el 29,2% satisfecha, el 25% ni satisfecha ni insatisfecha y el 4,2% insatisfecha.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe relación significativa entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.
2. Existe relación significativa entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.
3. Existe relación significativa entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la calidad percibida del servicio en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.
4. Existe relación significativa entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y confiabilidad del servicio Carmen de la Legua-Reynoso, 2021.

## VII. RECOMENDACIONES

Al honorable Alcalde de Carmen de la Legua-Reynoso, disponer una ampliación en el techo presupuestal de las diversas unidades orgánicas a fin de incrementar el monto y cantidad de los proyectos de inversión. Asimismo, exhortar a elevar la eficacia en la ejecución presupuestal y la mejora de las políticas distritales de seguridad, deseando con ello generar un impacto positivo en la percepción y satisfacción con respecto a seguridad ciudadana.

Al Órgano de Control Institucional del Municipio de Carmen de la Legua-Reynoso, efectuar acciones exhaustivas de seguimiento y control a fin de detectar supuestas infracciones u omisiones en el proceso de contrataciones debido a al contexto de contrataciones directas en materia de seguridad ciudadana por razones de emergencia sanitaria – COVID 19.

A la Oficina de Imagen Institucional – MDCLR, realizar la oportuna difusión de todos y cada uno de los planes, dispositivos, operativos, estrategias, etc. que se elaboran en favor de la reducción de la inseguridad ciudadana a fin de mantener una comunicación efectiva con el vecino carmelino.

A la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Transporte – MDCLR, realizar todos los procesos correspondientes a fin de dar creación a un “Centro de Formación y Capacitación de Serenazgo”, a efectos de instruir de manera idónea al cuerpo de Serenazgo y así elevar la calidad en la prestación del servicio de seguridad a la población. De igual forma, efectuar alianzas estratégicas con las fuerzas policiales, las juntas vecinales u otras entidades que considere pertinente, con el objetivo de incrementar los operativos inopinados para hacer respetar la normatividad municipal vigente.

## REFERENCIAS

- Salord, G. (2014). *Estudio de la percepción de inseguridad Ciudadana. Datos de la encuesta de seguridad pública de Cataluña, edición 2013* [Trabajo de fin de grado, Universitat Pompeu Fabra].
- Medina, J. (2003). Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*. 2003. núm. 05-03, p. 03:1-03:21.
- Acuña, F. (2015). *Corresponsabilidad entre el Gobierno Distrital y la Policía Metropolitana para la Seguridad Ciudadana: el caso de Bogotá, periodo 2012 – 2015* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana].
- Bayuelo, P. (2019). *Factores percibidos por los ciudadanos para que sea efectiva la seguridad ciudadana en Barranquilla-Colombia* [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León].
- Nieto, K. (2018). *Análisis espacial de la percepción de seguridad ciudadana: Barrio La Tola. Quito-Ecuador* [Tesis de Titulación, Pontificia Universidad Católica de Ecuador].
- Chaluisa, L. & Aguilar, W. (2017). *Participación en el ámbito de la seguridad ciudadana. Sector Lucha de los pobres, distrito metropolitano de Quito, provincia de Pichincha* [Tesis de Titulación, Universidad Central del Ecuador].
- Figueredo, L. (2017). *Política, seguridad y ciudadanía. La tríada sagrada de la democracia* [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo].
- López, K. (2016). *Percepción ciudadana de la inseguridad y sus efectos en el comportamiento social en habitantes de la cabecera municipal de*

*Tianguistenco Edo. Méx.* [Tesis de Titulación, Universidad Autónoma del estado de Mexico].

García, G. (2000). *Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la seguridad ciudadana en el Municipio de Hurlingham* [Tesis de Maestría, Universidad Carlos III de Madrid].

García, G. (2000). *Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la seguridad ciudadana en el Municipio de Hurlingham* [Tesis de Maestría, Universidad Carlos III de Madrid].

Taboada, W. (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Vega, M. (2018). *Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Coíllo, J. (2019). *Política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Bernaola, M. (2017). *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Carbajal N. & Huamani, D. (2019). *Pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Huancavelica].

Sevillano, P. (2015). *Acciones de seguridad ciudadana asociada a la satisfacción*

*de la población en la ciudad de Abancay 2013* [Tesis de Maestría, Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”].

Borja, D. (2020). *Calidad del servicio de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2019* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

Gobierno Regional del Callao. (2021). Incidencias delictivas – Región Callao. *Boletín semestral de la Gerencia de Regional de Defensa Nacional, Defensa Civil y Seguridad Ciudadana*. <http://www.regioncallao.gob.pe/wp-content/uploads/2021/08/2021-06-INCIDENCIAS-DELICTIVAS.pdf>

Pomberger, R., Sarc, R., & Lorber, K. E. (2017). Dynamic visualisation of municipal waste management performance in the EU using Ternary Diagram method. *Waste Management*, 61, 558-571. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.018>

Pollitt C. y Bouckaert G. (2010) *Public management reform: a comparative análisis*. Reino unido, Rev. Oxford University Press

David, V. E., Wenchao, J., John, Y., & Mmerekí, D. (2019). Solid waste management in Monrovia, Liberia: Implications for sustainable development. *Journal of Solid Waste Technology and Management*, 45(1), 102-110. <https://doi.org/10.5276/JSWTM.2019.102>

Pichilingue, F. (2017). *Gestión municipal para el desarrollo sostenible*. Big Bang Faustiniiano, 6(1). <https://doi.org/10.51431/bbf.v6i1.49>

Ikhlayel, M. (2018). Development of management systems for sustainable municipal solid waste in developing countries: a systematic life cycle thinking approach. *Journal of Cleaner Production*, 180, 571-586. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.01.057>



Ventura, R. (2016). Manual de Gestión Municipal (2da edición). República Dominicana: Ministerio de Administración Pública.

INEI (2017). Indicadores de Gestión Municipal 2017. Lima, Perú.

Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana [CONASEC]. (mayo de 2019). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023. Obtenido de <https://observatorio.mininter.gob.pe/sites/default/files/documento/archivos/VERSION%20FINAL%20DEL%20PLAN%20NACIONAL%20DE%20SEGURIDAD%20CIUDADANA.pdf>

Instituto de Altos Estudios Policiales (2018). Fundamentos de la seguridad ciudadana. Lima, Perú: TT-INAEP.

Ungar, M. y Desmond, E. (2016). Community policing and latin America's citizen security crisis. Comparative politics. 41(4). <http://www.jstor.org/stable/40599216>.

Bernal, J. (2019). The police function from the perspective of human rights and public ethics. Journal of the Institute of legal Sciences of Puebla. Mexico., 13(44).

Cifuentes, C. (2016). Gobierno Municipal y seguridad ciudadana en República Dominicana; FLACSO-CR. Revista de Investigación científica. 3(1)

Mariaca, (2017). Citizen security in te superstructure legal - policy of the Plurinational State of Bolivia. Revista Jurídica Derecho; 5 (6).

Pavone, V., Santiago, E., & Jaquet, D. (2016). A Systemic Approach to Security: Beyond the Tradeoff between Security and Liberty [Un enfoque sistémico de la seguridad: más allá del compromiso entre seguridad y libertad]. Democracy and Security, 12(4), 225-246. doi: <http://doi.org/10.1080/17419166.2016.1217776>

Mohor, A., & Nespolo, R. (2013). Seguridad ciudadana en América Latina. Santiago de Chile: Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

Quintero Cordero, S. P. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. General José María Córdova, 5-24.

Muggah, R. y Dudley, S. (2017). The latin American gun Leak, Los Angeles Times, 16 January. <http://www.latimes.com/opinion/op-ed/la-oe-muggaharming-latin-america-20170118-story.html>

Ríos, N. (2008). Cuadernos para la Gestión Municipal: 1 El Gobierno Municipal. Lima, Perú: IEP- Fondo Ítalo Peruano. Miscelánea.

Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Santiago de Surco (2007) define la seguridad ciudadana. Lima. Municipalidad Distrital de Surco. Recuperado en <http://www.munisurco.gob.pe/municipio/surcoSeguro/planDistritalSeguridadCiudadana/planDistritalSeguridadCiudadana.pdf>

Murazzo, F (2014) Reflexiones Sobre la Seguridad Ciudadana en el Perú Lima. PROMCAD Instituto de Investigación y Capacitación Municipal. Ediciones nova Print s.a.c.

Welp, Yanina (2016). La participación ciudadana como compromiso democrático. Revista Mexicana de Derecho Electoral, (10):97-121. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-electoral>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (2015).

Saín, M. (2006). Guía de evaluación del estado de la seguridad ciudadana en América Latina. Centro Regional de Conocimientos y Servicios para el

Desarrollo en América Latina y el Caribe – SURF LAC. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD. Obtenido de [www.pa.undp.org/content/dam/panama/docs.undppaguiasegciudadana.pdf](http://www.pa.undp.org/content/dam/panama/docs.undppaguiasegciudadana.pdf)

Páez, J. (2013). *Defensa y Seguridad Integral del Perú*. Lima: Impresiones Olgraf.

Arias, P., Rosada-Granados, H., & Fabián, M. (2012). *Reformas policiales en América Latina: principios y lineamientos progresistas*. Bogotá, Colombia. Bogotá: Friedrich Ebert Stiftung (FES).

Hirschi, T. (2003). *Teoría del control de la delincuencia*. Estados Unidos: Grupo de investigación de criminología.

Jilke, Sebastian y Baekgaard, Martin (2020) The Political Psychology of Citizen Satisfaction: ¿Does Functional Responsibility Matter?, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volumen 30, Número 1, enero de 2020, páginas 130– 143, <https://doi.org/10.1093/jopart/muz012>

Collins, B. K., Kim, H. J., & Tao, J. (2019). Managing for Citizen Satisfaction: ¿Is Good Not Enough? *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(1), 21-38. <https://doi.org/10.20899/jpna.5.1.21-38>

Roch, C., & Poister, T. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction the Influence of Expectations. *Urban Affairs Review*, 292-308.

Bouckaert, G., Van De Walle, S., & Kampen, J. (2005). Potential for Comparative Public Opinion Research in Public Administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71, 229-240. <https://doi.org/10.1177/0020852305053882>

Thompson, I. (2010). *Satisfacción al cliente*. Bolivia

- James, O. (2011). Managing Citizens' Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. *Public Administration*, 89, 1419-1435. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01962.x>
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7(4), 243-258. doi:10.4236/jss.2019.74019
- Peralta, J. (2013). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Chile.
- Milana, E. (2018). Impact of job satisfaction on public service quality: Evidence from Syria. *Serbian Journal of Management*, 13(2), 233-250. doi:10.5937/sjm13-14734
- Álvarez, T. (2016). La Calidad de servicio para la conquista del cliente. Salamanca.
- Raaphorst, N., & Van, S. (2016). Trust in and by the Public Sector. En R. Searle, A. Nienaber, & S. Sikin, *Routledge Companion to Trust*. (págs. 469-482). Londres: Routledge. <http://dx.doi.org/10.4324/9781315745572-33>
- Popper, K. (1934). *La lógica de la investigación científica*. Vierna: Oronet.
- José Lozada. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, ISSN 1390-9592, Vol. 3, N°. 1, 2014, págs. 47-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación.

*Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta.* Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.

Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.

Murazzo, F (2014) *Reflexiones Sobre la Seguridad Ciudadana en el Perú Lima*. PROMCAD Instituto de Investigación y Capacitación Municipal. Ediciones nova Print s.a.c.

Ramírez, O., González, E., Rebelo, L., & Pamplona, J. (2005). Los conceptos de bienestar y satisfacción. Una revisión de tema. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 27-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1053/105316842003.pdf>

Durand, J. C. (2014). *Estadística, población, muestra y variables*. Obtenido de [www.SlideShare](http://www.SlideShare): <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestrayvariables>

Chávez (2001). Define el muestreo. Recuperado en <http://gestiondecaldadenelsectorazucarero.blogspot.pe/2010/10/tesisgestion-de-calidad-capitulo-iii.html>

Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

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

Galicia Alarcón, Liliana Aidé, Balderrama Trápaga, Jorge Arturo, & Edel Navarro, Rubén. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de

una herramienta virtual. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2), 42-53.  
<https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>

Domínguez-Lara, S. A., & Merino-Soto, C. (2015). ¿Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach? *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez Y Juventud*, 13(2). Recuperado a partir de <http://revistaumanizales.cinde.org.co/rllcsnj/index.php/RevistaLatinoamericana/article/view/2030>

Landau, S. (2019). *A handbook of statistical analyses using SPSS*. Chapman & Hall.  
<http://103.5.132.213:8080/jspui/bitstream/123456789/1290/1/A%20Handbook%20of%20Statistical%20Analyses%20using%20SPSS.pdf>

Akoglu, H. (2018). Guía del usuario de coeficientes de correlación. *Revista turca de medicina de emergencia*, 18 (3), 91-93.  
<https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>

Reyes B., Humberto. (2018). Problemas éticos en las publicaciones científicas. *Revista médica de Chile*, 146(3), 373-378.  
<https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872018000300373>

## ANEXOS

### Anexo 01. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente:  Gestión Municipal de seguridad ciudadana	Gestión municipal de seguridad ciudadana se concibe como una responsabilidad por el bienestar de las personas y una ciudad libre de inseguridad por la gestión de su gobierno local. "Es un hecho relacionado con los fenómenos sociales, es importantísimo destacar que éstos pueden mejorar, empeorar, neutralizarse, minimizarse, etcétera, pero nunca desaparecen, porque están en la esencia misma del ser humano, proclive a cometer infracciones contra la ley". (Murazzo, 2014)	La seguridad ciudadana se describe a partir de la dimensión objetiva, dimensión subjetiva, marco normativo, sistema policial, prevención del delito y participación comunitaria.	Dimensión objetiva	Hechos de violencia Delitos ocurridos	Escala de Likert:  Totalmente desacuerdo (1)  Desacuerdo (2)  Ni desacuerdo ni acuerdo (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)
			Dimensión subjetiva	Percepción de la criminalidad Valoración de la criminalidad	
			Marco normativo	Directivas municipales	
			Sistema policial	Cooperación institucional Servicio al ciudadano	
				Prevención del delito	
			Participación comunitaria	Rondas de vigilancia	
Variable dependiente:  Satisfacción ciudadana	La satisfacción ciudadana se puede denominar como una evaluación posterior al consumo de la calidad de los servicios. Es un estado mental que surge después de encontrar un servicio y contrastarlo con experiencias anteriores. Por tanto, la satisfacción se relaciona positivamente con la percepción sobre el desempeño. Junto con las medidas de gestión, la satisfacción también se utiliza como un estándar de desempeño del servicio. (Roch & Poister, 2006)	La satisfacción ciudadana se describe a partir de las expectativas del ciudadano, calidad percibida del servicio y confiabilidad.	Expectativas del ciudadano	Percepción Satisfacción	
			Calidad percibida del servicio	Servicio de seguridad Accesibilidad al servicio	
				Confiabilidad	Capacidad de respuesta Credibilidad

## Anexo 02. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y la calidad del servicio en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y confiabilidad del servicio en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y la calidad del servicio en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y confiabilidad del servicio en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021.</p>	<p>General:</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021.</p> <p>Específicos:</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana y las expectativas del ciudadano/la calidad del servicio/la confiabilidad del servicio en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Municipal de seguridad ciudadana las expectativas del ciudadano/la calidad del servicio/la confiabilidad del servicio en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso en el año 2021</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión Municipal de seguridad ciudadana</p>	<p>Dimensión objetiva</p> <p>Dimensión subjetiva</p> <p>Marco normativo</p> <p>Sistema policial</p> <p>Prevención del delito</p> <p>Participación comunitaria</p>	<p>Hechos de violencia</p> <p>Delitos ocurridos</p> <p>Percepción de la criminalidad</p> <p>Valoración de la criminalidad</p> <p>Directivas municipales</p> <p>Cooperación institucional</p> <p>Servicio al ciudadano</p> <p>Acciones de prevención</p> <p>Riesgo</p> <p>Rondas de vigilancia</p> <p>Percepción</p> <p>Satisfacción</p> <p>Servicio de seguridad</p> <p>Accesibilidad al servicio</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Credibilidad</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Alcance: correlacional</p> <p>Diseño de investigación: no experimental</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada por los residentes del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso, la cual está constituida por un total de 42,240 habitantes (INEI, 2017).</p> <p>Muestra:</p> <p>En cuanto a la muestra de estudio, se aplicará el instrumento de recolección de datos en 96 vecinos.</p> <p>Muestreo:</p> <p>Se aplicará el muestreo aleatorio simple.</p>



### Anexo 03. Cálculo del tamaño de la muestra

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población = 42 240

Z = Valor de la variable normal estándar = 1.96

p = Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q = Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E = Error de precisión = 0.1

Reemplazando con los valores numéricos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 42240 * 0.5 * 0.5}{(42 239) 0.1^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

**n = 96 pobladores**

## Anexo 04. Validación del instrumento



### FICHA DE VALIDACIÓN

**TITULO:** Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso,2021

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Oswaldo Daniel Casazola Cruz

**GRADO ACADEMICO:** Magister

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>VARIABLE 1: Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana</b>	Objetiva	- Hechos de violencia - Delitos ocurridos	1,2,3	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X	
	Subjetiva	- Percepción de la criminalidad - Valoración de la criminalidad	4,5,6	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X	
	Marco Normativo	- Directivas municipales	7,8,9	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X	
	Sistema Policial	- Cooperación institucional - Servicio al ciudadano	10,11,12,13	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X	
	Prevención del delito	- Acciones de prevención - Riesgo	14,15,16,17	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X	

	Participación comunitaria	- Rondas de vigilancia	18,19,20	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X	
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del ciudadano</b>	Expectativas del ciudadano	- Percepción - Satisfacción	1,2, 3,4,5,6	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X	
	Calidad percibida del servicio	- Servicio de seguridad - Accesibilidad al servicio	7,8,9,10, 11,12	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X	
	Confiabilidad	- Capacidad de respuesta - Credibilidad	13,14,15, 16,17,18, 19,20	Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X		X		X		X	

**OBSERVACIONES**

.....  
.....  
.....  
.....

**FECHA DE REVISIÓN**

.....



.....  
**NOMBRE: Oswaldo Daniel Casazola Cruz**  
**DOCENTE UCV**  
**DNI : 40081695**

## Anexo 05. Fiabilidad del instrumento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	40

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil disminuyen los hechos de violencia en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,994
La Corporación Edil lleva un registro actualizado de los actos delictivos en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,994
Los indicadores de actos de violencia y delitos ocurridos en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso han disminuido en el tiempo.	,994
La Corporación Edil realiza acciones para mejorar la percepción de la criminalidad en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,994
La Corporación Edil considera importante combatir la criminalidad para mejorar la seguridad ciudadana.	,994
Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil mejoran la percepción de la criminalidad en la ciudadanía.	,994
La Corporación Edil programa de manera adecuada sus acciones considerando las directivas vigentes.	,993
Las directivas institucionales se mejoran constantemente para mejorar el servicio al ciudadano.	,993
Los documentos normativos de la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.	,993
La Corporación Edil realiza acciones en conjunto con la Comisaría Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso.	,993
Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital responde a las necesidades del ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,993
Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital denotan voluntad en favor del ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,993
Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.	,993
La Corporación Edil programa acciones de prevención del delito para mejorar la seguridad ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,993
La Corporación Edil considera la situación de riesgo para la programación de sus actividades.	,993
Las acciones de prevención del delito son coordinadas con los funcionarios de diversas unidades orgánicas y autoridades de otras instituciones.	,993
La Corporación Edil cuenta con los recursos para enfrentar los riesgos existentes.	,993
La Corporación Edil coordina las acciones de rondas de vigilancia con las juntas vecinales.	,993
La Corporación Edil se apoya en las juntas vecinales para mejorar su servicio de seguridad ciudadana.	,993
Las rondas de vigilancia incentivan la participación ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,993

Considera que la Corporación Edil realiza las acciones programadas de manera adecuada para la satisfacción del ciudadano.	,993
La Corporación Edil ha mejorado los indicadores de violencia y delincuencia generando satisfacción en el ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,993
La Corporación Edil ha mejorado la percepción en los ciudadanos del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,993
Los ciudadanos perciben la mejora de las condiciones de seguridad ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,993
La Corporación Edil cumple con la misión institucional mejorando la satisfacción del ciudadano.	,993
La planificación de la Corporación Edil busca mejorar la satisfacción del ciudadano.	,993
El servicio de seguridad ciudadana es percibido como de calidad por el ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.	,993

## Anexo 06. Cuestionario

### APLICADO A CIUDADANOS DEL DISTRITO DE CARMEN DE LA LEGUA-REYNOSO

Estimado(a) vecino(a), el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso. Cabe recalcar que, en aras de salvaguardar la privacidad de sus respuestas, la presente tiene el carácter de ANÓNIMA por lo que se le solicita absoluta SINCERIDAD.

**Instrucciones:** Marque con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo a lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, con la ESCALA VALORATIVA siguiente:

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

VARIABLE 1: GESTION MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA						
N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: OBJETIVA</b>						
1	Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil disminuyen los hechos de violencia en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.					
2	La Corporación Edil lleva un registro actualizado de los actos delictivos en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.					
3	Los indicadores de actos de violencia y delitos ocurridos en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso han disminuido en el tiempo.					
<b>DIMENSION: SUBJETIVA</b>						
4	La Corporación Edil realiza acciones para mejorar la percepción de la criminalidad en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.					
5	La Corporación Edil considera importante combatir la criminalidad para mejorar la seguridad ciudadana.					
6	Las acciones ejecutadas por la Corporación Edil mejoran la percepción de la criminalidad en la ciudadanía.					
<b>DIMENSION: MARCO NORMATIVO</b>						
7	La Corporación Edil programa de manera adecuada sus acciones considerando las directivas vigentes.					
8	Las directivas institucionales se mejoran constantemente para mejorar el servicio al ciudadano.					
9	Los documentos normativos de la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.					

DIMENSION: SISTEMA POLICIAL					
10	La Corporación Edil realiza acciones en conjunto con la Comisaría Distrital de Carmen de la Legua-Reynoso.				
11	Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital responde a las necesidades del ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.				
12	Las acciones conjuntas entre la Corporación Edil y la Comisaría Distrital denotan voluntad en favor del ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.				
13	Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a cumplir con la misión institucional.				
DIMENSION: PREVENCION DEL DELITO					
14	La Corporación Edil programa acciones de prevención del delito para mejorar la seguridad ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.				
15	La Corporación Edil considera <u>las situación</u> de riesgo para la programación de sus actividades.				
16	Las acciones de prevención del delito son coordinadas con los funcionarios de diversas unidades orgánicas y autoridades de otras instituciones.				
17	La Corporación Edil cuenta con los recursos para enfrentar los riesgos existentes.				
DIMENSION: PARTICIPACION COMUNITARIA					
18	La Corporación Edil coordina las acciones de rondas de vigilancia con las juntas vecinales.				
19	La Corporación Edil se apoya en las juntas vecinales para mejorar su servicio de seguridad ciudadana.				
20	Las rondas de vigilancia incentivan la participación ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.				

VARIABLE 2: SATISFACCION DEL CIUDADANO						
N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO						
1	Considera que la Corporación Edil realiza las acciones programadas de manera adecuada para la satisfacción del ciudadano.					
2	La Corporación Edil ha mejorado los indicadores de violencia y delincuencia generando satisfacción en el ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.					
3	La Corporación Edil ha mejorado la percepción en los ciudadanos del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.					
4	Los ciudadanos perciben la mejora de las condiciones de seguridad ciudadana en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.					
5	La Corporación Edil cumple con la misión institucional mejorando la satisfacción del ciudadano.					
6	La planificación de la Corporación Edil busca mejorar la satisfacción del ciudadano.					
DIMENSION: CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO						
7	El servicio de seguridad ciudadana es percibido como de calidad por el ciudadano del distrito de Carmen de la Legua-Reynoso.					
8	Los ciudadanos son beneficiados con la seguridad ciudadana sin restricciones.					
9	La Corporación Edil garantiza el acceso al servicio de seguridad ciudadana a todos los ciudadanos del distrito.					
10	La programación de acciones de la Corporación Edil busca mejorar el servicio de seguridad ciudadana.					
11	La Corporación Edil realiza acciones de coordinación con diversas instituciones para mejorar el acceso al servicio de seguridad ciudadana.					
12	La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para mejorar el servicio de seguridad ciudadana en el distrito.					

DIMENSION: CONFIABILIDAD					
13	La Corporación Edil realiza mejoras en los procesos para que su respuesta a los requerimientos de los ciudadanos sea inmediata.				
14	La Corporación Edil cuenta con la colaboración de la PNP y la ciudadanía para mejorar su capacidad de respuesta.				
15	La Corporación Edil aplica estrategias para mejorar la credibilidad en los servicios brindados.				
16	Las acciones programadas por la Corporación Edil ayudan a mejorar su credibilidad ante los ciudadanos del distrito.				
17	La Corporación Edil cuenta con los recursos suficientes para atender de manera inmediata a los requerimientos de los ciudadanos del distrito.				
18	La Corporación Edil informa a la ciudadanía sus logros alcanzados en mejora de las condiciones de violencia y criminalidad.				
19	La ciudadanía muestra respaldo a las acciones realizadas por la Corporación Edil.				
20	La Corporación Edil cuenta con el presupuesto necesario para ejecutar acciones en cumplimiento de su misión institucional.				

Gracias por su participación.

Atte.

Juan Jesús Vargas Cornejo  
 Maestría en Gestión Pública  
 UCV





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021", cuyo autor es VARGAS CORNEJO JUAN JESUS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Febrero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL <b>DNI:</b> 40081695 <b>ORCID</b> 0000-0003-2521-530X	Firmado digitalmente por: OCASAZOLA el 10-02- 2022 23:23:47

Código documento Trilce: TRI - 0289125