



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de
la región Amazonas**

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

AUTORA:

Castro Robles, Nancy Valentina (ORCID: 0000-0002-5773-4617)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con todo mi amor y cariño dedico esta tesis a mi esposo Rafael Edgardo y a mis hijos Raphael Valentino y Williams Edgardo, por ser mi inspiración de lucha para llegar a esta meta.

A mis padres y hermanas que siempre me motivaban a ser perseverante para que cumpla con mis metas propuestas.

Nancy Valentina

Agradecimiento

Agradecer a Dios por protegerme y cuidar a mi familia siempre, por todas las bendiciones que nos da día a día.

A mi familia agradecer por su apoyo y consejo que me brindaban y motivaban a ser mejor.

A mis docentes de la UCV que con sus enseñanzas innovaron nuevos conocimientos de la gestión pública.

A mis compañeros de la maestría por cada experiencia compartida, por cada palabra de aliento.

La autora

Índice de contenido

| | |
|--|-----------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenido | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 13 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5. Procedimientos | 15 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 15 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 15 |
| IV. RESULTADOS..... | 17 |
| V. DISCUSIÓN | 29 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS..... | 43 |
| ANEXOS..... | 44 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Nivel de dimensión convivencia pacíficaa. | 17 |
| Tabla 2 Nivel de dimensión prevención del delito | 18 |
| Tabla 3 Nivel de la variable seguridad ciudadana. | 19 |
| Tabla 4 Nivel de dimensión confiabilidad 20 | 20 |
| Tabla 5 Nivel de dimensión capacidad de respuesta | 21 |
| Tabla 6 Nivel de dimensión tangibles de la variable calidad de servicio. | 22 |
| Tabla 7 Nivel de dimensión empatía de la variable calidad de servicio..... | 23 |
| Tabla 8 Nivel de la variable calidad de servicio..... | 24 |
| Tabla 9 Resultados de la prueba de normalidad | 25 |
| Tabla 10 Correlación de la seguridad ciudadana y calidad de servicio. | 26 |
| Tabla 11 Correlación de la dimensión convivencia pacífica y lalidad de servicio. . | 27 |
| Tabla 12 Correlación de la dimensión prevención del delito y lalidad de servicio. . | 28 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Porcentaje de la dimensión convivencia pacífica de seguridad ciudadana. | 17 |
| Figura 2 Porcentaje de la dimensión prevención del delito de seguridad ciudadana. | 18 |
| Figura 3 Porcentaje de la variable seguridad ciudadana..... | 19 |
| Figura 4 Porcentaje de la dimensión confiabilidad. | 20 |
| Figura 5 Porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta. | 21 |
| Figura 6 Porcentaje de la dimensión tangibles de la variable calidad de servicio. | 22 |
| Figura 7 Porcentaje de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio..... | 23 |
| Figura 8 Porcentaje de la variable calidad de servicio. | 24 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas. Entendiendo la seguridad ciudadana como un derecho fundamental en la línea del desarrollo humano. La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, transversal, correlacional.

La muestra estuvo compuesta por 277 ciudadanos de un Centro Poblado de la región Amazonas. El instrumento empleado fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Asimismo, el instrumento fue validado por tres expertos. Se determinó la confiabilidad a través de la prueba piloto cuyo valor del Alfa de Cronbach fue de 0,988 con el cual se determinó que es un instrumento confiable.

Habiéndose realizado el procesamiento de los datos, se encontró que existe una relación significativa entre la seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022. Lo cual se demuestra con la prueba de Rho Spearman obteniéndose 0,689 y un nivel de significancia de 0,000.

Palabras clave: seguridad ciudadana y calidad de servicio.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between citizen security and quality of service in a Population Center in the Amazon region. Understanding citizen security as a fundamental right in line with human development. The research is of a basic type, with a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional, correlational design.

The sample consisted of 277 citizens of a Population Center in the Amazon region. The instrument used was the questionnaire and the survey technique. Likewise, the instrument was validated by three experts. Reliability was determined through the pilot test whose Cronbach's Alpha value was 0.988 with which it was determined that it is a reliable instrument.

Having carried out the data processing, it was found that there is a significant relationship between citizen security and quality of service in a Populated Center of the Amazonas 2022 region. This is demonstrated with the Rho Spearman test, obtaining 0.689 and a level of significance of 0.000.

Keywords: Citizen security and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La inseguridad ciudadana, es un flagelo que está inmerso en todos los países del mundo, desde los países más ricos hasta los países más pobres, tienen un mal en común, la inseguridad ciudadana, por lo que existe una necesidad imperante de la población, la seguridad pública, es una tarea titánica que le toca a los gobiernos revertir para que su población tenga una mejor calidad de vida.

Para Ortiz (2021) En México, una de las dificultades que aqueja a la población en la actualidad es el tema de la seguridad ciudadana, en estos últimos años se ha visto un panorama de inseguridad alarmante, actos delictivos que anteriormente solo ocurrían en las ciudades más grandes, o las comunas ediles regionales, este se ha extendido a zonas semiurbanas y rurales, esto ha generado el reclamo masivo de la ciudadanía a las autoridades federales. Ante ello el pueblo ha pedido participar junto con las instituciones de seguridad estatal en la prevención del delito, ya que ellos son los que conocen los lugares donde se concentra la delincuencia, su forma de operar, y las horas de mayor incidencia delincuencia.

Según Martínez & Navarro (2021) el país del Salvador se ha ubicado, en varias oportunidades, como uno de los países a nivel mundial, con la mayor tasa de criminalidad. Solo en el 2015, las estadísticas indican que ocurrieron 6,650 homicidios, es decir 105.44 decesos por cada cien mil habitantes y el 35% de las muertes totales de Centroamérica, siendo que el Salvador equivale al 13.6% del total de población de Centroamérica.

Para Alvarado et al., (2020). En Colombia la inseguridad ha tenido un comportamiento relativo, en los últimos 5 años, solo en Medellín se constata al año entre 400 a 500 denuncias lo que representa entre el 5 a 10% de delitos cometidos. Los robos y delitos menores se han caracterizado por ser crimines ante la propiedad privada con un alto costo, muchos de estos delitos atentan contra la integridad física de las personas, lo que ha ocasionado pérdidas de vida y algunas quedando mal heridos, afectando al sistema de salud y a la sociedad.

Según Taypicahuana (2018) América Latina es conocida como la segunda región con mayor delincuencia del mundo, dificultando de forma directa sus procesos

de crecimiento económico. Pero el problema, trasciende más allá, afectando la vida cotidiana de las personas, debilitando la noción de pertinencia a la sociedad y quebrando la capacidad de estado para otorgar seguridad a sus ciudadanos. En ese aspecto, los pueblos y distritos, se han convertido en lugares donde la violencia se materializa, demostrando asociación entre barrio y delincuencia, esto fomenta espirales de estigmatización social, complejas de derribar.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020) señala que cada 13 de cada 100 peruanos son víctimas de la inseguridad ciudadana y son blancos potenciales de la delincuencia.

El Gobierno Regional Amazonas en su Plan de Acción Regional de Amazonas (2021) indica que la inseguridad ciudadana está en crecimiento ya que el año 2015 se tenía 8.04 homicidios por cada 100 mil habitantes y para el año 2017 incremento a 9.88 homicidios, Así mismo la victimización, el año 2016, era de 16.5%, y para el año 2018, fue de 17.3%, demostrando un notorio crecimiento. La percepción de inseguridad en el 2014, fue de 58.2%, y el 2018, ascendió a 83.0%, aumentando de forma notoria. Para el 2016, el 19,0% de ciudadanos fue víctima de un hecho delictivo y el 2018, el 25.0% fue víctima de un hecho delictivo, mostrando un claro crecimiento de la inseguridad en Amazonas.

Sin duda alguna, en la región de Amazonas actualmente se ha incrementado la comisión de delitos que afectan la convivencia pacífica. Esto a pesar que cuenta con oficinas encargadas de la seguridad ciudadana y las mismas que están ubicadas dentro de la periferia del Centro Poblado.

El BID (2018), citado (Ipsos, 2018), refiere que es un deber del estado brindar atención y servicios de calidad. Conocer e identificar a los usuarios que interactúan con el estado, para descubrir sus necesidades y así canalizar los esfuerzos, para brindar un servicio de calidad, todo ello le permitirá a la institución no tener gastos redundantes, además reducir el tiempo invertido por el estado y el mismo ciudadano.

Para Cárdenas (2021) en el Perú se han desarrollado un acervo de leyes para modernizar el estado y la gestión pública. A pesar de la modernización normativa aún existen instituciones públicas, que sus objetivos no se orientan a brindar una

buena calidad de servicio, propiciando el rechazo y reclamos de los usuarios por el servicio brindado. Ya que las instituciones fueron creadas para servir al ciudadano, y de forma constante brindar una buena atención. Todas las dependencias de las instituciones, tiene que involucrarse, desde el que hace la limpieza los espacios de ornato municipal, hasta los más altos dirigentes que conforma la estructura orgánica institucional.

Para Barrera (2018) la calidad de servicio público es un problema evidente en las diversas instituciones del estado, especialmente en los gobiernos locales, el servicio que se brindan no satisface las expectativas del usuario, porque sus funcionarios, no están preparados para brindarlo. Así mismo la entidad no reúne las condiciones necesarias para que se desempeñe de forma eficiente y brinde un servicio oportuno y de calidad de forma sostenida.

El problema planteado es: ¿Qué relación existe entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022?

Objetivo general que persiguió el presente estudio es: Determinar la relación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022. Para los objetivos específicos tenemos: Diagnosticar la seguridad ciudadana que cuenta un Centro Poblado de la región de Amazonas 2022; Identificar la calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022; Establecer la relación entre las dimensiones de seguridad ciudadana y de la calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022.

La hipótesis general: Existe relación entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región Amazonas. Y como hipótesis específica: Existe relación en la dimensión convivencia pacífica y la calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas. Existe relación en la dimensión prevención del delito y la calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se plasman los estudios realizados por diversos investigadores con anterioridad y servirán como fundamento para la investigación abordada. En razón a los estudios a nivel internacional se tiene a Barrios (2019) realizó una tesis Venezuela, desarrollo plan de responsabilidad de la población para ayudar a la seguridad ciudadana del municipio de Zamora en el estado Aragua. El investigador sostiene que dicho plan debe impulsar la participación de la comunidad en su totalidad y fortalecer a los cuerpos del orden para derrotar el delito que afecta a las comunidades de la provincia. Metodológicamente realizó su investigación con diseño no experimental-descriptivo. Su investigación concluyó que se debe tener en consideración a la población para las acciones de la seguridad pública, involucrándose y dándoles responsabilidades y derechos dentro del accionar policial y así prevenir y erradicar la violencia en el estado de Aragua.

Por su parte a Bombom (2018), realizó una tesis, Ecuador, analizando la participación comunitaria dentro de la seguridad ciudadana en la parroquia Mulalillo. Asimismo, analizó las acciones de la seguridad ciudadana, describió las actividades y determinar cuál fue el nivel de participación de sus moradores frente a la inseguridad, la metodología utilizada es descriptivo transversal, el autor concluye que el plan de seguridad ciudadana tiene como propósito mantener el progreso sostenible de la sociedad y los derechos de los ciudadanos. Asimismo, considera que sociedad es el elemento importante dentro de los procesos de seguridad ciudadana.

Así también Vásquez (2017) en su tesis, Ecuador, llevó a cabo su tesis sobre seguridad ciudadana. El método aplicado fue descriptivo y cuantitativo con aplicación de análisis documental y entrevista, que concluye que la intervención de los ciudadanos es el punto central de la seguridad y trabaja en conjunto para la seguridad ciudadana y el acortamiento de la violencia.

Del Águila (2021) en su trabajo de investigación propuso como propósito la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio. Diseño de investigación básica con enfoque cuantitativo, utilizando el diseño descriptivo correlacional y la

técnica utilizada es encuestas. En virtud de los resultados concluyó que existe una relación buena entre seguridad ciudadana y la calidad de servicio que se presta.

Por su parte Macarro (2021) en su tesis plantea como propósito establecer la relación entre la participación ciudadana y gestión de seguridad ciudadana. Diseño de investigación con enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional y la técnica utilizada es encuestas. En virtud de sus resultados de su estudio concluyó que el nivel de gestión de seguridad ciudadana es malo debido a que el mayor porcentaje de encuestados ha percibió baja la gestión de seguridad ciudadana.

En la coyuntura nacional se desarrollaron las siguientes investigaciones que a continuación realizo

Para Cavero (2022) En tesis planteo como propósito establecer como las Juntas Vecinales contribuyen en la mejora de la seguridad ciudadana, la metodología utilizada fue aplicada, con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, la técnica fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario, se concluye que el 78.3% percibe que la seguridad ciudadana tiene un nivel bajo, así mismo se establece que las juntas vecinales se relacionan de forma directa y positiva con la seguridad ciudadana.

Para Garay (2020) la investigación realizada planteó como finalidad determinar la existencia de la relación entre seguridad ciudadana y percepción de riesgo. Su metodología de investigación fue básica, enfoque cuantitativo, descriptiva correlacional. Técnica aplicada la encuesta e instrumento aplicado el cuestionario. Cuya investigación concluyo que si existe una relación entre las variables de estudio.

De otra parte Huamani (2019) en su estudio sobre la inseguridad ciudadana. La metodología aplicada es descriptiva, con enfoque cuantitativo y el instrumento utilizado es de encuestas y recolección de datos. Cuya investigación concluye que la población encuestada tiene una baja confianza en las instituciones que se encuentran encargadas de la seguridad ciudadana.

Según Coillo (2019) en su tesis plantó como finalidad determinar la relación entre la política de seguridad ciudadana y la satisfacción de los habitantes. Metodología de estudio con enfoque cuantitativo, básica de nivel correlacional. Aplico la encuesta la misma que fue validada por expertos y metodólogos. En virtud de los resultados, el investigador concluyo que existe una correlación entre las variables es alta y positiva.

En su investigación de Llerena (2018) realizo el estudio de la calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana. Metodología utilizada fue diseño no experimental, correlacional y transaccional. Misma que concluyó que existe correlación entre las variables. Si la calidad de servicio es mayor alta es la percepción de seguridad de sus ciudadanos.

Para Rodríguez (2020) en su estudio referente a Seguridad ciudadana y gestión por resultados en una Municipalidad, planteando como objetivo determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la gestión por resultados, los resultados indican que el 51%, manifiestan un nivel regular, 31% altura mala y el 18% escala buena indicando que predomina el nivel regular en cuanto a seguridad ciudadana. Se concluye que existe relación positiva media entre la seguridad ciudadana y la gestión por resultados.

Para Ramírez (2018) en su estudio sobre seguridad ciudadana y convivencia social. La misma que planteo como objetivo determinar la relación existe entre las variables. Misma que concluyo que existe relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica de sus ciudadanos.

Así mismo Prado (2018) en su estudio, gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en una Municipalidad, la metodología utilizada es del tipo cuantitativa de nivel correlacional, la técnica para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario tipo Likert, los resultados indican que el 89.7% califico que nunca se realiza gestión de prevención del delito, así mismo se obtuvo una correlación de spearman de ,460 y un P.valor. ,000, < ,05 indicando que

existe relación positiva débil entre la dimensión prevención del delito y la calidad de servicio de una municipalidad.

En la fundamentación teórica se busca definir la variable seguridad ciudadana, ante ello la definición más cercana lo realiza, Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN 2021). Quien precisa que la seguridad ciudadana, es una acción integral del Estado, con participación ciudadana, para garantizar la convivencia pacífica, la eliminación de la violencia y el uso pacífico de las vías y espacios públicos, y apoyar en la prevención de delitos. Otras de las definiciones lo realizan Quintero (2020), quien establece que la seguridad comprende el acervo de acciones que realiza el estado, de forma proactiva para afrontar la violencia y delincuencia con el involucramiento de la sociedad civil.

Las limitaciones que pueden señalarse es que no habría evidencia suficiente para afirmar que una respuesta coercitiva, legal y policial sea capaz de menguar la inseguridad ciudadana Dudley y Bargent (2016) y Fajnzylber et al. (2002). No solo las organizaciones de derechos fundamentales de las personas se han advertido de ello.

Para Haracopos y Hough (2015) la seguridad se enmarca en la construcción democrática y precisa que la seguridad ciudadana desde el concepto que la persona es libre de violencia y de expropiación. Para Garzón-Vergara (2016) y Giannini (2015) manifiestan que es un sujeto protegido de cualquier delito. De este modo, esto es característico de la teoría implícita por los medios de comunicación ya que es el sector más representativo en la sociedad.

La primera dimensión concerniente a la variable seguridad ciudadana lo define Cano (2020) la Convivencia pacífica. Entendiéndose como una forma de adaptarse a estar unidos, por medio de la cual se fomentan una posición no violenta ante los conflictos, como una forma de vida en las relaciones comunitarias y en la pugna social y política. La segunda dimensión de la variable seguridad ciudadana, lo define Quintero (2020) Prevención del delito. Como las acciones y medidas orientadas a minorar el riesgo que se cometan delitos y sus posibles consecuencias dañinas para la población

y la sociedad, tomando en cuenta el miedo a la delincuencia y a incidir en sus múltiples causas.

De acuerdo Ruiz (2009) como cito Díaz (2021) expone las causas de la seguridad ciudadana: La causal que conlleva a la delincuencia es el: Desempleo; esta situación lo atraviesa un sin número de personas, la mayoría de actos delictivos se ejecutan por que las personas no tienen un empleado sostenido, que les asegure un ingreso suficiente para poder costear los gastos familiares. Otra de las causales que conlleva a delinquir es la pobreza; es una de las causas que propicia los más altos porcentajes de delincuencia y están localizadas por lo común en zonas de pobreza extrema y barrios marginales. Así mismo la falta de educación; la falta de oportunidades para encaminarse, en la senda de la preparación académica, conlleva a muchas personas a optar por lo más sencillo, la delincuencia. Finalmente, otro de las causales de la delincuencia es la falta de cultura siendo que cuanto menos sea el nivel de cultura, más expuestos, a delinquir e involucrarse en actos criminales.

Según Villegas (2021) como lo cito Beliz (2012). Los costos que genera la inseguridad ciudadana, se desglosan en dos: el costo económico producto de la inseguridad ciudadana: La delincuencia en todas sus tipologías, acarrea cuantiosos costos al estado, ya que el 7.7 % del PBI se orienta para poder mantener la seguridad de un país. Otros de los costos, es el Costo social, El costo social tiene que ver con pérdida de vidas, pues compromete recursos que estaban destinados a generar una mejora calidad de educación, crear puestos de trabajo. Existe también un costo institucional, que la población manifiesta su desconfianza ante el débil y poco compromiso de las instituciones del Estado.

MININTER (2020), El CONASEC (2016) establece que la eficacia de la seguridad ciudadana se efectiviza en 4 servicios a la población: Prevención de la violencia y el delito: para la cual se necesita la participación de otros sectores como es educación, deporte, salud, cultura, con el propósito de brindar oportunidades de superación, sin que se recurra a realización de delitos. Control y persecución del delito: con el propósito de propiciar la armonía en la población, se requiere de la participación

de las fuerzas del orden (policía), ministerio público, así mismo el sistema nacional de justicia, que imparta sanciones de forma lógica, proporcional y con la garantía de un debido proceso en su ejecución. Rehabilitación y reinserción social: el estado tiene que procurar mitigar la doble sanción, de condenados por la sociedad, lo que tiene que establecer es programas que coadyuve a continuar con su vida y no ser tachados por sus errores que ya pagaron, es justo que se implementen oportunidades laborales para estos, no solo a nivel de gobierno sino también en el sector privado. Atención a víctimas: El gobierno siempre solventa de forma total este servicio, por tanto, la víctima tiene que ser abastecida de forma legal y judicial.

Ley N.º27933 (2003) Ley Del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana. Se conceptualiza como una estrategia articulada que se ejecuta por el gobierno, con el soporte y apoyo de la ciudadanía, con el propósito, de asegurar la convivencia pacífica, el uso de las vías de forma pasiva, y erradicación de la violencia. De tal forma previniendo la concreción de faltas y delitos, cuya intención es coordinar de forma eficaz la acción del gobierno, y fomentar la participación de la ciudadanía para garantizar la paz social.

Programa Presupuestal 0030 (2022) establece la reducción de los delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana, para ello ha establecido productos e indicadores para su medición. El primero indicador, patrullaje por sectores; Es una forma de brindar el patrullaje, argumentado en el acuerdo de cooperación técnica entre el Gobierno Local y el Ministerio del Interior / Región Policial, Patrullaje integrado (Policía y Serenazgo). Patrullaje a pie, patrullaje motorizado, patrullaje en bicicleta, patrullaje guía can y patrullaje aéreo, patrullaje motorizado, patrullaje fluvial y patrullaje montado. Patrullaje Municipal del Serenazgo. El segundo indicador Acciones preventivas para contrarrestar el delito; Tasa de faltas por cada 100 mil habitantes. Tasa de homicidios por 100 mil habitantes. Porcentaje de la población de las principales ciudades, víctima de algún delito cometido con arma de fuego en los últimos doce meses. Tasa de delitos por cada 100 mil habitantes. Porcentaje de viviendas urbanas afectadas por robo en los últimos doce meses. El porcentaje de población que ha sido víctima de un acto contra su seguridad en los últimos doce meses.

La fundamentación teórica de la variable calidad de servicio, la definición lo realizó, Nidhi & Kumari (2016). Quien precisa que la calidad de servicio es un constructo multidimensional donde estos aspectos están directa y positivamente relacionados con satisfacción del usuario, estos aspectos son: La confiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía. Otras de las definiciones lo realizó. A. Parasuraman & Zeithaml (1985) precisa que la calidad del servicio, es la comparación entre las expectativas previas que tiene el usuario respecto al servicio, con la percepción o experiencia del servicio, si la percepción supera ampliamente las expectativas del usuario se considerara que el servicio es de calidad. También Douglas (2016), indica que la calidad del servicio es resultado de la fusión entre la perspectiva y la percepción de los usuarios respecto a un producto o servicio.

Las dimensiones concernientes a la segunda variable calidad del servicio se plasman y definen a continuación; confiabilidad: capacidad para otorgar el servicio prometido de forma confiable y diligente. Capacidad de respuesta: Es el factor asociado a la agilidad con la que se brinda el servicio y proporciona ayuda deliberada al usuario. Elementos tangibles: Es la parte física que tiene que ver con la infraestructura, equipos, presencia del personal, documentos y otros accesorios que percibe el usuario. Empatía: Que tiene que ver con el asertividad a la hora de comunicarse, muchas veces es ponerse en lugar de la otra persona, haciendo lo que a este le satisface A. Parasuraman & Zeithaml (1985).

Una definición referente el Municipio y los Servicios Públicos, se entiende que el gobierno es una persona jurídica, determinada por el derecho público, externamente al vínculo vecinal, está conformado, por los grupos sociales humanos que se intercomunican entre sí, su independencia que perenniza su presencia territorial, sujeto a un ordenamiento jurídico, evocado a preservar la armonía en la diversidad esencialmente su fin es atender la necesidades de la ciudadanía, por medio de un servicio de calidad. Hernández & Pérez (2013). Para Reyna (2017) el servicio público son acciones de vital respeto para la comunidad, se realiza sin fines de lucro, por medio de una contraprestación con el propósito de satisfacer a la población.

Los servicios públicos que brindan las entidades ediles según Mego (2011) son los siguientes. Trámites Administrativos: Las autoridades ediles definen las normas ediles en razón de su situación territorial, socioeconómica, potestad administrativa y financiera, para que sean de pleno conocimiento público y la población pueda acceder a ellos. Tránsito y transporte público: en este campo el servicio atañe a la inspección, estructura y monitoreo, del transporte interurbano de pasajeros dentro del radio urbano y también las señales de semaforización. Limpieza y salubridad: Constituye el servicio de limpieza que consiste en transportar y recolectar y, por último, eliminar los desechos sólidos arrojados por la ciudadanía. Educación, cultura, deporte y recreación: a la municipalidad le atañe promover y fomentar proyectos de diversidad curricular tomando en cuenta aspectos de la realidad cultural y de forma similar promoviendo actividades recreativas, deportivas. etc. Mego (2011) parques y jardines: este servicio tiene que ver con las acciones orientadas a elaborar y extender y mantener las vías públicas, manteniendo los espacios de esparcimiento y áreas verdes que sirven como pulmones de la ciudad. Seguridad ciudadana: es el servicio que atañe a las actividades técnicas exclusivas, ejecutadas por autoridades ediles y que se complementan con el apoyo de la colectividad y las fuerzas del orden como la PNP, para otorgar a la ciudadanía diversas formas de protección, ante los actos delincuenciales, vigorizando el ordenamiento público y respetado el libre ejercicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

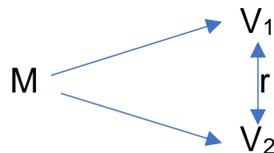
Para Gallardo (2017) tipo de investigación básica siendo su propósito es buscar y profundizar en nuevos conocimientos en relación a las variables seguridad ciudadana y calidad de servicio.

Se utilizó el enfoque cuantitativo Hernández & Mendoza (2018) esta es una colección de procesos ordenados para verificar la hipótesis, el orden de las etapas es estricto y debe respetarse.

El diseño que corresponde es correlacional ya que permite la medición de la correlación entre las variables de la investigación (Hernández et al., 2017).

La investigación es del tipo de estudio no experimental - transversal, porque los datos son recogidos en una sola vez, lo cual nos permitirá la descripción en beneficio de la investigación (Hernández et al., 2010).

El estudio se grafica en el diagrama:



Donde:

M= Muestra

V₁= seguridad ciudadana

V₂= calidad de servicio

r= relación

3.2. Variables y Operacionalización

Los estudios cuantitativos plantean relaciones entre variables con el propósito de generar proposiciones válidas y generar teorías que expliquen los fenómenos estudiados, además de realizar recomendaciones consistentes (R. Hernández & Mendoza, 2018).

- Variable1: Seguridad ciudadana

Definición conceptual: Es una acción integral del Estado, con participación ciudadana, para garantizar la convivencia pacífica, la eliminación de la violencia y el uso pacífico de las vías y espacios públicos, y apoyar la prevención de delitos. (PEN, 2021).

Definición operacional: Percepción de los ciudadanos de un Centro Poblado de la región de Amazonas sobre como perciben la condición de seguridad en el lugar que residen.

Dimensiones: Convivencia pacífica y prevención del delito.

- Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Abarca un campo multidimensional donde estos aspectos están directa y positivamente relacionados con satisfacción del usuario, tales como confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibles y empatía. (Nidhi & Kumari 2016).

Definición operacional: Evaluación de los resultados de la planeación y cumplimiento en acciones en pro de la seguridad ciudadana en un Centro Poblado de la región Amazonas.

Dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuestas, tangibles y empatía.

La operacionalización de variables se detalla en el Anexo 1.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población es el total del conjunto de individuos con características definidas, que las identifican en una determinada área de estudio (Sánchez et al., 2018).

El estudio la población estuvo compuesta por ciudadanos de un Centro Poblado de la región Amazonas, que según datos actualizados comprende 1827 personas.

Muestra

La muestra forma parte de una población de estudio y que puede extenderse a la población total (Ventura 2017). En la muestra se consideró a 277 pobladores de un Centro Poblado de la región Amazonas, utilizando el muestreo probabilístico. El muestreo probabilístico es la técnica para conocer la probabilidad de que una persona sea incluida en la muestra de estudio (Otzen & Manterola 2017).

Fórmula para hallar la muestra se encuentra en el Anexo 2.

Unidad de Análisis

Ciudadanos residentes de un Centro Poblado de la región Amazonas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada la encuesta, considera la más utilizada en las investigaciones, en el cual un determinado número de participantes que respondiendo el cuestionario que se les formulo (Katz et al., 2019).

Instrumento

El instrumento utilizado el cuestionario, la misma que estuvo una serie de preguntas ordenadas y coherentes relacionada a la investigación, las cuales fueron contestadas por los colaboradores, asimismo se elaboró el cuestionario con el propósito de medir las variables de estudio (Torres & Paz 2019).

Validez

La validez se realizó a través del juicio de 03 experto quienes garantizaron la legitimidad de la investigación.

Confiabilidad

Se obtuvo la confiabilidad con la técnica estadística Alfa Cronbach mismo que indico el grado de confiabilidad que posee la información obtenida, siendo dicho resultado de 0.988.

3.5. Procedimientos

Una vez que el dispositivo sea validado, se realizó el proceso de aplicación de prueba piloto para determinar la confiabilidad, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para desarrollar el dispositivo en el campo en consecuencia. El cuestionario se elaboró en la aplicación Google Forms de la Suite Google.

3.6. Método de análisis de datos

Durante el procesamiento de datos de la investigación, se realizó de forma automática en la aplicación Google Forms y estuvo accesible a través de la opción de respuesta, resultando un resumen con cuadro estadístico para cada pregunta. Se utilizó la herramienta estadístico SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos, del presente estudio, podemos asegurar que promoveremos la integridad científica, cumpliendo para ello los elevados

patrones de rigor científico, responsabilidad, honestidad, afianzando la exactitud del conocimiento científico, salvaguardando los derechos y bienestar de los colaboradores (Universidad César Vallejo, 2020).

En el presente estudio se respetó en todo momento el conjunto de indicaciones y directivas que propone el APA en su 7ma edición, con la finalidad de asegurar una publicación transparente y coherente; citando en todo momento a los autores a los cuales se hace referencia, dando crédito a los mismos.

IV. RESULTADOS

Objetivos específicos 1 y 2: Diagnosticar la seguridad ciudadana que cuenta un Centro Poblado de la región de Amazonas 2022 e identificar la calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región de Amazonas 2022.

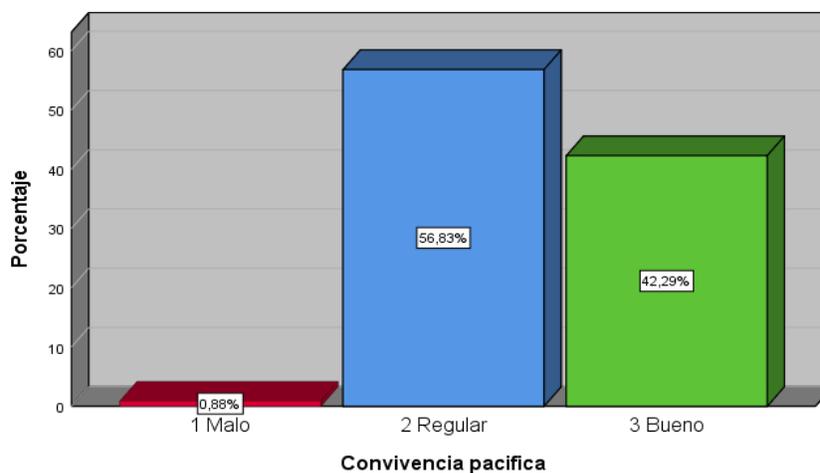
Tabla 1 Nivel de dimensión convivencia pacífica de la variable seguridad ciudadana.

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|----------------|------------|----------------------|
| Valido | MALO | 2 | ,9 |
| | REGULAR | 129 | 56,8 |
| | BUENO | 96 | 42,3 |
| | TOTAL | 227 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Figura 1:

Porcentaje de la dimensión convivencia pacífica de la variable seguridad.



La tabla 1 aprecia que la dimensión convivencia pacífica de los pobladores de un Centro Poblado de la región Amazonas, en la cual se tiene que el 0.88% de los encuestados lo sitúa en un nivel malo, el 53.83% lo clasifican en el nivel regular y el 42.29% señalan que se encuentra en un nivel bueno, lo cual nos muestra una aceptación positiva de convivencia pacífica.

Tabla 2:

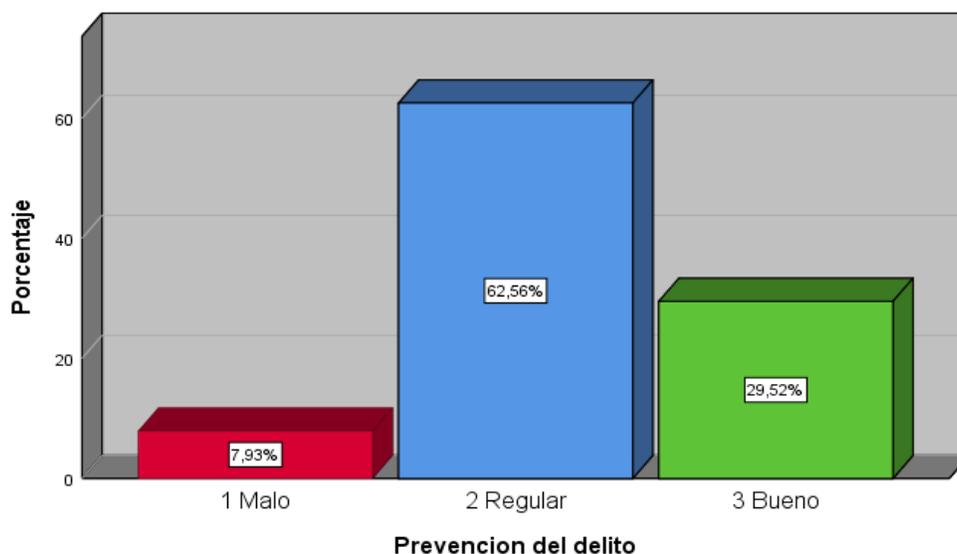
Nivel de dimensión prevención del delito de la variable seguridad ciudadana.

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|---------|------------|----------------------|
| Valido | MALO | 18 | 7,9 |
| | REGULAR | 142 | 62,6 |
| | BUENO | 67 | 29,5 |
| | TOTAL | 227 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Figura 2:

Porcentaje de la dimensión prevención del delito de la variable seguridad.



La tabla 2 evidencia que la prevención del delito de los pobladores de un Centro Poblado de la región Amazonas, en la cual se tiene que el 7.93% de los encuestados lo sitúa en un nivel malo, el 62.56% lo clasifican en el nivel regular y el 29.52% señalan que se encuentra en un nivel bueno, lo cual nos muestra una aceptación positiva de prevención del delito.

Tabla 3

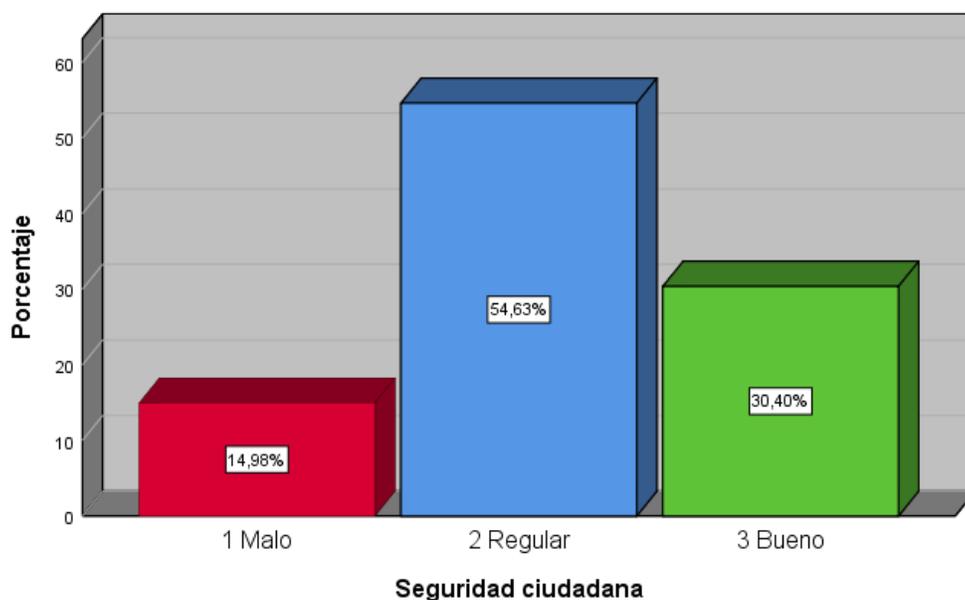
Nivel de la variable seguridad ciudadana.

| | | Frecuenc ia | Porcentaje válido |
|--------|---------|----------------|----------------------|
| Válido | Malo | 34 | 15,0 |
| | Regular | 124 | 54,6 |
| | Bueno | 69 | 30,4 |
| | Total | 227 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Figura 3:

Porcentaje de la variable seguridad ciudadana.



La tabla 3 evidencia que la variable seguridad ciudadana de los pobladores de un Centro Poblado de la región Amazonas, en la cual se tiene que el 14.98% de los encuestados lo sitúa en un nivel malo, el 54.63% lo clasifican en el nivel regular y el 30.40% señalan que se encuentra en un nivel bueno, lo cual nos muestra una aceptación positiva de prevención del delito.

Tabla 4:

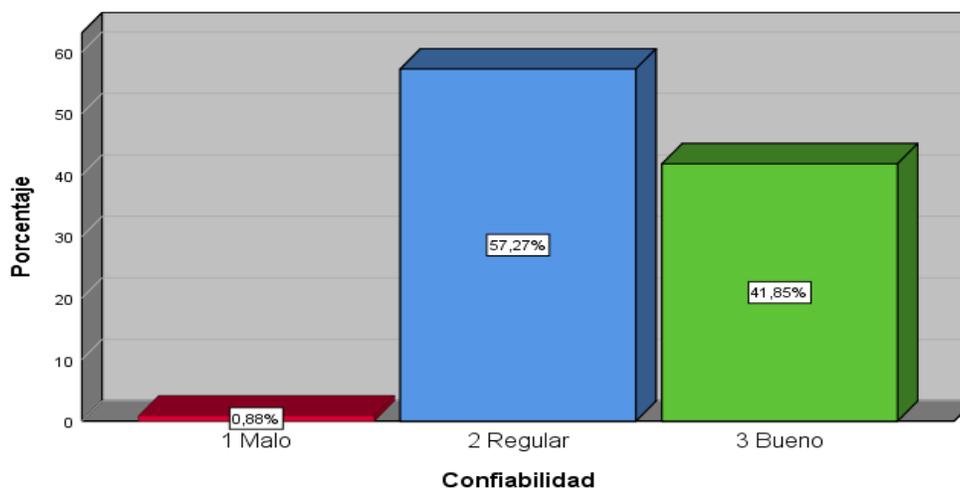
Nivel de dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|---------|------------|-------------------|
| Válido | Malo | 2 | ,9 |
| | Regular | 130 | 57,3 |
| | Bueno | 95 | 41,9 |
| | Total | 227 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Figura 4:

Porcentaje de la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio.



La tabla 4 evidencia que la confiabilidad de los pobladores de un Centro Poblado de la región Amazonas, en la cual se tiene que el 0.88% de los encuestados lo sitúa en un nivel malo, el 57.27% lo clasifican en el nivel regular y el 41.85% señalan que se encuentra en un nivel bueno, lo cual nos muestra una aceptación positiva de confiabilidad.

Tabla 5:

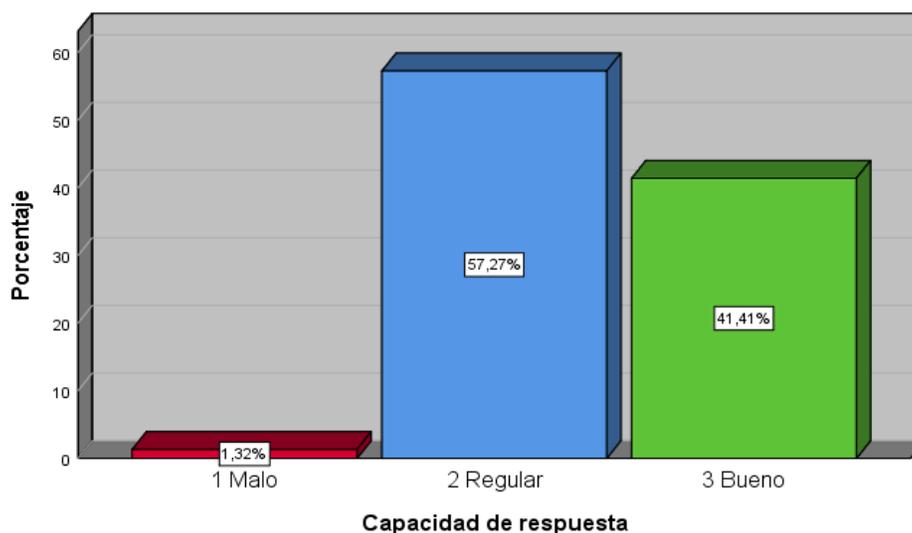
Nivel de dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio.

| | | Porcentaje | |
|--------|---------|------------|--------|
| | | Frecuencia | válido |
| Válido | Malo | 3 | 1,3 |
| | Regular | 130 | 57,3 |
| | Bueno | 94 | 41,4 |
| Total | | 227 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Figura 5:

Porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios.



La tabla 5 evidencia que la capacidad de respuesta de los pobladores de un Centro Poblado de la región Amazonas, en la cual se tiene que el 1.32% de los encuestados lo sitúa en un nivel malo, el 57.27% lo clasifican en el nivel regular y el 41.41% señalan que se encuentra en un nivel bueno, lo cual nos muestra una aceptación positiva de capacidad de respuesta.

Tabla 6:

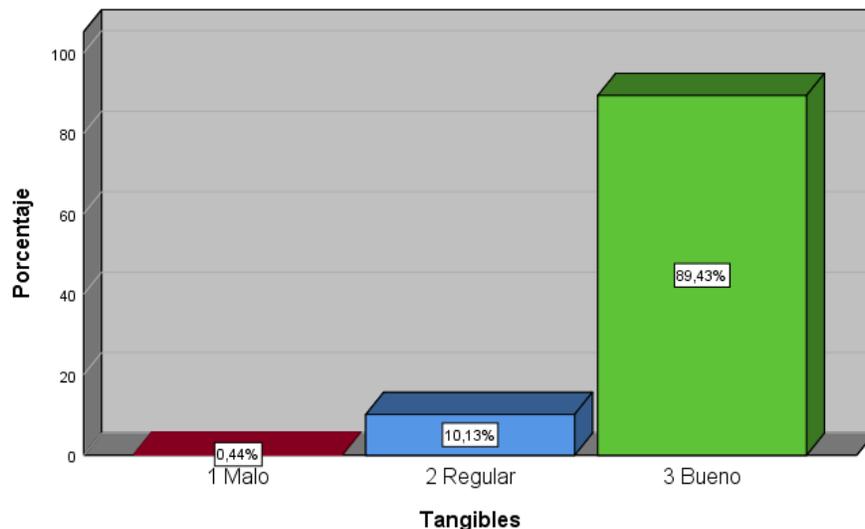
Nivel de dimensión tangibles de la variable calidad de servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|--------------|------------|----------------------|
| Válido | Malo | 1 | ,4 |
| | Regular | 23 | 10,1 |
| | Bueno | 203 | 89,4 |
| | Total | 227 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Figura 6:

Porcentaje de la dimensión tangibles de la variable calidad de servicio.



La tabla 6 evidencia que la dimensión tangible en los pobladores de un Centro Poblado de la región Amazonas, en la cual se tiene que el 0.44% de los encuestados lo sitúa en un nivel malo, el 10.13% lo clasifican en el nivel regular y el 89.43% señalan que se encuentra en un nivel bueno, lo cual nos muestra una aceptación positiva de tangible.

Tabla 7:

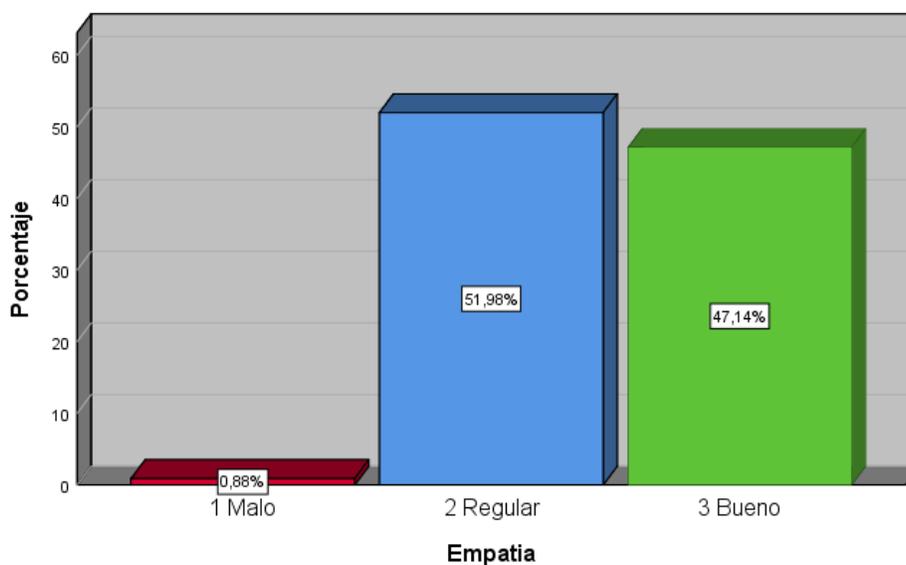
Nivel de dimensión empatía de la variable calidad de servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|--------------|------------|----------------------|
| Válido | Malo | 2 | ,9 |
| | Regular | 118 | 52,0 |
| | Bueno | 107 | 47,1 |
| | Total | 227 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Figura 7:

Porcentaje de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio.



La tabla 7 evidencia que la empatía de los pobladores de un Centro Poblado de la región Amazonas, en la cual se tiene que el 0.88% de los encuestados lo sitúa en un nivel malo, el 51.98% lo clasifican en el nivel regular y el 47.14% señalan que se encuentra en un nivel bueno, lo cual nos muestra una aceptación positiva de empatía.

Tabla 8:

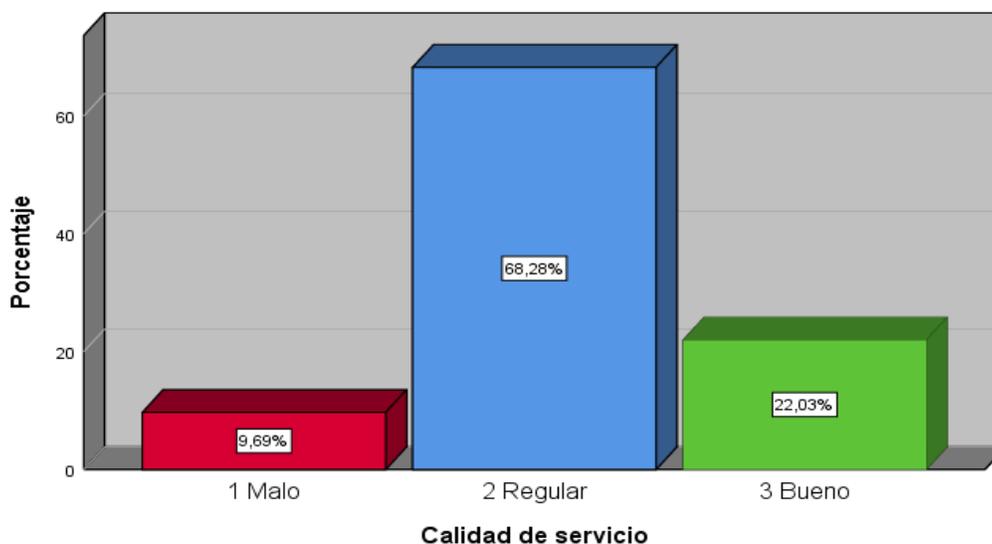
Nivel de la variable calidad de servicio.

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|---------------|----------------|------------|----------------------|
| Válido | Malo | 22 | 9,7 |
| | Regular | 155 | 68,3 |
| | Bueno | 50 | 22,0 |
| Total | | 227 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

Figura 8:

Porcentaje de la variable calidad de servicio.



La tabla 8 evidencia que la variable calidad de servicio de los pobladores de un Centro Poblado de la región Amazonas, en la cual se tiene que el 9.69% de los encuestados lo sitúa en un nivel malo, el 68.28% lo clasifican en el nivel regular y el 22.03% señalan que se encuentra en un nivel bueno, lo cual nos muestra una aceptación positiva de empatía.

Considerándose el objetivo general de la presente investigación:

Tabla 9:

Resultados de la prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|---------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Seguridad ciudadana | ,222 | 227 | ,000 |
| Calidad de servicio | ,119 | 227 | ,000 |

En la tabla 9, obtenido de la muestra y la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov se evidencia un sig.= ,000 que es menor que 0,05, estableciendo una distribución no paramétrica, por lo que se precisa que la prueba de correlación a utilizarse en la presente investigación es de Rho Spearman.

Tabla 10:

Correlación entre las variables seguridad ciudadana y calidad de servicio.

| | | | Seguridad ciudadana | Calidad de servicio |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Seguridad ciudadana | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,689** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 227 | 227 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,689** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 227 | 227 |

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

Analizando la tabla 10, se interpreta la correlación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022, sometida a la prueba estadística de Rho de Spearman se obtuvo el valor 0,689 con una significancia bilateral de 0,000. Lo cual indica una correlación positiva media.

Decisión estadística: Por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la H_1 . Por lo tanto, la hipótesis general de la investigación es aceptada y se rechaza la hipótesis nula. De este modo se concluye:

Que existe una relación positiva y significativa entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022.

Tabla 11:

Correlación entre la dimensión convivencia pacífica y la variable calidad de servicio.

| | | Convivencia pacífica | Calidad de servicio |
|-----------------|----------------------|----------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Convivencia pacífica | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,767** |
| | | N | 227 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,767** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 227 |

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

Analizando la tabla 11, se interpreta la correlación entre la dimensión convivencia pacífica y la variable calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas, sometida a la prueba estadística de Rho de Spearman se obtuvo el valor 0,767 con una significancia bilateral 0,000. Lo cual indica una relación fuerte.

Decisión estadística: Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la H_1 . Por lo tanto, la hipótesis específica 1 de la investigación es aceptada y se rechaza la hipótesis nula. De este modo se concluye:

Que existe una relación positiva y significativa entre convivencia pacífica y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022.

Tabla 12:

Correlación entre la dimensión prevención del delito y la variable calidad de servicio.

| | | | Prevención del delito | Calidad de servicio |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Prevención del delito | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,629** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 227 | 227 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,629** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 227 | 227 |

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

Analizando la tabla 12, se interpreta la correlación entre la dimensión prevención del delito y la variable calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas, sometida a la prueba estadística de Rho de Spearman se obtuvo el valor 0,629 con una significancia bilateral 0,000. Lo cual indica una correlación positiva media.

Decisión estadística: Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la H_2 . Por lo tanto, la hipótesis específica 2 de la investigación es aceptada y se rechaza la hipótesis nula. De este modo se concluye:

Que existe una relación positiva y significativa entre prevención del delito y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022.

V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados se estriba en las conclusiones de los investigadores (antecedentes) y los hallazgos obtenidos en el estudio abordado, se planteó el objetivo general determinar la relación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022. Los resultados obtenidos precisan un coeficiente de la rho de spearman de, 689, y una significancia bilateral de,000, lo cual evidencia que existe correlación positiva media entre la seguridad ciudadana y calidad de servicio en un centro poblado de la región de amazonas, estos resultados concuerdan con los hallados por Águila (2021) quien investigo la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio. Encontrando que existe relación alta entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio. De la misma forma Llerena (2018) quien investigo la calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana. Encontrando que existe correlación positiva media entre las variables. Si la calidad de servicio es mayor, alta es la percepción de seguridad de sus ciudadanos. También concuerda con los hallazgos de Coilllo (2019) quien investigo la relación entre la política de seguridad ciudadana y la satisfacción, encontrando una relación alta y positiva entre las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción de los habitantes. Esto se está suscitando por que la población percibe, que las fuerzas de seguridad como es la policía y la seguridad ciudadana escasamente realizan patrullaje en las calles, todos opinan que es ocasional el patrullaje a pie, la policía y la seguridad ciudadana se acercan solo cuando se ha consumado en hecho delictivo, lo que conlleva a tener una alta insatisfacción a la población respecto al servicio brindado por las fuerzas del orden. Así mismo se carece de un plan de seguridad ciudadana local, que le permita articularse con los planes regionales y nacionales de seguridad ciudadana, al no tener un plan local no se tiene un horizonte claro en cuanto a seguridad ciudadana. Si la seguridad ciudadana esta si es porque les falta mayor participación a las juntas vecinales siendo que la participación de la población resulta efectiva en cuanto a medidas para la prevención del delito. Otro de los aspectos que afecta a la

seguridad ciudadana es la brecha que existe entre las zonas rurales y urbanas, se evidencia el poco apoyo recibido por los diferentes niveles de gobierno, en muchas zonas rurales la presencia del estado es escasa, por eso es que se genera la carencia de tener bien implementado todos los servicios en el centro poblado, unido a ello la desigualdad económica y la falta de oportunidades para sus ciudadanos marca la diferencia en aspectos de seguridad.

Se planteó el primer objetivo específico diagnosticar la seguridad ciudadana en el Centro Poblado de la región de Amazonas 2022. Se evidencia que el 54.6% de la población lo califico como regular la seguridad ciudadana. Esto debido que el 56.8% de la población califico como regular a la dimensión convivencia pacífica, así mismo el 62.6% de la población califico como regular la dimensión prevención del delito. Estos resultados son semejantes a los hallados por Rodríguez, (2020) quien estudio si la seguridad ciudadana y gestión por resultados en una Municipalidad. Encontrando que el 51% de la ciudadanía indica que la seguridad ciudadana en Chimbote es regular, así mismo los resultados concuerdan con los hallados por Cavero (2022) quien investigo, si las juntas vecinales contribuyen en la mejora de la seguridad ciudadana, encontrando que el 78.3% de población percibe que la seguridad ciudadana es baja. En cuanto a convivencia pacífica, esto pone en evidencia que el cuidado de los espacios públicos no es el mejor, es decir calles, parques y plazas no están vigiladas, se requiere mayor presencia de los elementos de orden como es seguridad ciudadana y policía, a pesar que la población percibe que estos tiene la suficiente logística, como es personal, y unidades de patrullaje, a estos rara vez se le ve en la calle, haciendo patrullaje a pie o con sus unidades móviles, en cuanto a la protección de los bienes y patrimonio, los mismos ciudadanos han tomado medidas preventivas para evitar hurtos, como cambiar puertas, ventanas, instalar cámaras de seguridad, contratar vigilancia privada, todo ello requiere cambios urgentes para poder mejorar la convivencia pacífica en zona del país. En cuanto a comunicación, directa y abierta, escasamente existe una comunicación abierta entre la ciudadanía e instituciones de seguridad, no hay coordinación fluida entre representantes de las juntas

vecinales con la policía y seguridad ciudadana a pesar que se tiene el soporte de las políticas nacionales de seguridad.

Se planteó el segundo objetivo específico identificar la calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022. En cuanto a la calidad de servicio se evidencia que el 54.6% de la población percibe que el servicio brindado en cuanto seguridad ciudadana tienen nivel regular debido a que el 57.27% de la población califica como regular la confianza en las autoridades y elementos del orden como es el seguridad ciudadana y policía, a estos no lo percibe como personas honestas y con principios morales sólidos, más bien la población tiene una mayor confianza en las rondas campesinas y en las juntas vecinales de los propios lugares, ya que estas siempre han demostrado una férrea posición ante la delincuencia. Estos resultados son semejantes a los hallados por, Huamani (2019) quien estudio la inseguridad ciudadana. Concluyendo que la población encuestada tiene una baja confianza en las instituciones que se encuentran encargadas de la seguridad ciudadana. El 53.27% califica como regular, la capacidad de respuesta de la policía y seguridad ciudadana siendo que en ocasiones atienden el pedido de la población y en otras no, y se requiere el apoyo sea inmediato, el tiempo es importante para poder tener mejores resultados en cuanto a situaciones delictivas. El 89.4% de la población califico como bueno los elementos tangibles, porque hay una cantidad idónea de efectivos policiales, poseen suficientes unidades vehiculares para el patrullaje, posean todos los equipos necesarios para brindar servicio oportuno a la población. El 51.95% de la población califico como regular la empatía de los elementos de seguridad ciudadana y policía, la población lo califico como regular, ya que los elementos de seguridad ciudadana y policía el servicio brinda muchas de las veces se echó por cumplir por ello la población siente cierto descontento e insatisfecho por como las fuerzas del orden realizan su trabajo.

Se planteó el tercer objetivo específico establecer la relación entre las dimensiones de seguridad ciudadana y la calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región Amazonas 2022. Se estableció la relación entre la dimensión convivencia pacífica y calidad de servicio de un centro poblado de la región de amazonas, Los resultados obtenidos precisan un coeficiente de la rho de spearman de, 769, y una significancia bilateral de,000, lo cual evidencia que existe correlación positiva fuerte entre la dimensión convivencia pacífica y calidad de servicio en un centro poblado de la región de amazonas, estos resultados son similares a los hallados por Bombom (2018), quien investigo la participación comunitaria dentro de la seguridad ciudadana, encontrando que la participación ciudadana atañe a la convivencia pacífica ya que la ciudadanía participa de muchas formas y contribuye que la convivencia sea la más saludable, las medidas preventivas para poder proteger los espacios públicos son, participación activa de la ciudadanía, en coordinación con los elementos de seguridad ciudadana, se tiene que trabajar de la mano para que los espacios públicos estén limpios, ordenandos y sobre todo sean seguros para que la población que visita pueda caminar sin algún riesgo posible de sufrir algún acto delictivo. En cuanto a la convivencia pacífica en el centro poblado de amazonas, la población percibe que la convivencia pacífica es regular, indicando que este requiere de mejoras necesarias, como mayor iluminación de las calles y parques, mejor presencia de efectivos de seguridad ya sea policías o elementos de seguridad ciudadana, siendo al día de hoy ocasional la presencia de elementos de seguridad, se requiere mejor organización de las juntas vecinales y participación ciudadana. La población en vista de la inseguridad ha empezado a construir sus viviendas con mayor seguridad incluyendo cámaras de seguridad y otros. Ante ello es clave la participación ciudadana ya que estos son los que conocen realmente donde se sitúa el foco de inseguridad, porque si no se involucra a la población en la lucha contra la inseguridad, resultara un fracaso todas las acciones realizadas. En cuanto a comunicación directa y abierta, se comunica de forma oportuna, los hechos delictivos, pero la respuesta es tibia, así mismo la población percibe que se carece de coordinación entre las autoridades locales y la ciudadanía, porque de vez en cuando se realiza alguna reunión para que se

coordine el fortalecimiento de las juntas vecinales y rondas del lugar, los responsables de su gestión está demostrando lentitud, en realizar las gestiones y coordinaciones para que se tomen nuevos acuerdos en favor de estas organizaciones de seguridad. Es por ello que se requiere de mejoras urgentes que solucionen estas deficiencias presentes.

Se estableció la relación entre la dimensión prevención del delito y calidad de servicio de un centro poblado de la región de amazona, Los resultados obtenidos precisan un coeficiente de la rho de spearman de, 629, y una significancia bilateral de,000, lo cual evidencia que existe correlación positiva media entre la dimensión prevención del delito y calidad de servicio en un centro poblado de la región de amazonas. Estos resultados concuerdan con los hallados por prado (2018), quien estudio, la gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en una Municipalidad, encontrando una correlación de spearman de ,460 y un P.valor. ,000. < ,05. Indicando que existe relación positiva débil entre la dimensión prevención del delito y la calidad de servicio de una municipalidad. Esto está ocurriendo porque no se cumple la ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), no hay acciones integrales, en prevenir la delincuencia, cuya intención es coordinar de forma eficaz la acción del gobierno, y fomentar la participación de la ciudadanía para garantizar la paz social. Se tiene que implementar el programa presupuestal 0030, siendo que los indicadores del patrullaje por sectores como patrullaje a pie, motorizado, patrullaje de seguridad ciudadana y patrullaje mixto. Estas deficiencias se tienen que corregir en el corto plaza, esta tiene que ser preventiva de lo contrario quedara solo plasmada en un documento o rezagada en una esquina de la oficina.

En cuanto a acciones preventivas la población percibe que las autoridades no vienen haciendo su trabajo que corresponde, ya que la gestión que realizan en cuanto a gestión de la seguridad ciudadana es paupérrima, así mismo no se involucra a la ciudadanía como eje principal para la prevención del delito, así mismo se requiere de la participación de las instituciones educativas donde se involucre a los padres de familia, docentes y alumnos para contrarrestar la inseguridad ciudadana, ya que los más vulnerables a inclinarse a cometer actos delictivos son

los jóvenes. Unido a ello la población indica que falta para los jóvenes programas que fomente la práctica del deporte, actividades culturales y educativas, las cuales conlleven a la este segmento de la población a ser buenos ciudadanos para la sociedad.

La población percibe que los delitos como robos en las calles y casas es cada vez más recurrente, por ello se tiene que implementar medidas preventivas y disuasivas para poder contrarrestar el avance de la delincuencia y para ello se requiere el apoyo de las autoridades locales, como alcaldes, gobernadores, jueces de paz, tenientes, policía, seguridad ciudadana, junta vecinal, rondas campesinas, instituciones educativas y toda la población para poder extirpar este mal de la sociedad ya que está ocasionando costos económicos y sociales en perjuicio del estado y de la propia sociedad. Sería contraproducente que se espere tener datos porcentuales de delitos cometidos, viviendas afectadas por el hurto, población víctima de algún delito o la incidencia del delito por cada cierta cantidad de habitantes, estos datos servirían como antecedente o terminarían simplemente para el archivo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que al realizar el diagnóstico de la seguridad ciudadana en el centro poblado de la región de Amazonas se encontró que el 54.6%, de la población lo percibe como regular, esto se ve reflejado en el 56.8% que califica como moderada la convivencia pacífica, y el 62.2% que califica como moderada la prevención de delitos. Ante ello es significativo, que se vigile mejor los espacios físicos y bienes públicos, y la comunicación entre ciudadanía e instituciones que velan por el orden, mayor patrullaje de la zonas y acciones de prevención del delito.
2. Se concluyen que al identificar la calidad de servicio en cuanto a seguridad ciudadana que se brinda en un Centro Poblado de la región Amazonas, se encontró que el 54.6%, percibe como regular, esto se ve reflejado en el 57.27%, que calificó como regular la dimensión confianza y el 53.27%, que calificó como regular, la dimensión capacidad de respuesta y el 89.4%, que calificó como bueno la dimensión elementos tangibles, y el 51.95%, que calificó como regular la dimensión empatía. Sería vital que se desarrolle una propuesta integral para mejorar la percepción de la calidad de servicio en cuanto a seguridad ciudadana.
3. Se concluye que Se concluye que la dimensión convivencia pacífica se relaciona de forma positiva fuerte con la calidad del servicio en un centro poblado de la región de Amazonas, ya que el coeficiente de la rho de Spearman fue de, 769, y la significancia bilateral de, $0.000 < .05$, indicando que la convivencia pacífica es un hecho social que impacta en el servicio de calidad que se brinda a la población, ante ello es primordial que cree la junta vecinal de ciudadanos ya que ellos conocen los lugares donde se localiza la inseguridad.

4. Se concluye que Se concluye que la dimensión prevención del delito se relaciona de forma positiva fuerte con la calidad del servicio en un centro poblado de la región de Amazonas, ya que el coeficiente de la rho de Spearman fue de, 769, y la significancia bilateral de, $0,000 < ,05$, indicando que la prevención del delito es un acción encaminadas a reducir los actos delincuenciales y sus efectos dañinos a la sociedad ante ello es crucial que se involucre a las instituciones educativas se inicie por concientizar a los adolescentes y jóvenes ya que estos son más susceptibles a iniciar a cometer actos delincuenciales.

5. Se concluye que la seguridad ciudadana se relaciona de forma positiva media con la calidad del servicio en un centro poblado de la región de Amazonas, ya que el coeficiente de la rho de Spearman fue de, 629, y la significancia bilateral de, $0,000 < ,05$, indicando que la seguridad ciudadana es un hecho social que impacta en el servicio de calidad que se brinda a la población, ante ello es vital se elabore un plan de seguridad ciudadana local que propicie la sinergia entre autoridades, policía, seguridad ciudadana y población.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a las autoridades locales fortalecer la vigilancia de los espacios físicos y bienes públicos así mismo los flujos de comunicación entre la ciudadanía e instituciones que velan por el orden, incrementando las acciones de patrullaje, las acciones de prevención del delito, con la finalidad de reducir los actos delincuenciales en el centro poblado de la región de Amazonas.
- 2.** Se recomienda a la institución edil local, realizar una propuesta integral de calidad del servicio en el área de seguridad ciudadana con el propósito de mejorar la confianza, la capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía de la población referente a las autoridades que brindan el servicio de seguridad ciudadana en el centro poblado de la región de Amazonas.
- 3.** Se recomienda crear las juntas vecinales de ciudadanos en cada barrio o sector del centro poblado, con la finalidad de hacer frente a la inseguridad ciudadana, ya que ellos son los que conocen los lugares donde se concentra la delincuencia, su forma de operar, las horas de mayor incidencia delictiva. Sin su apoyo serían inútiles los esfuerzos por erradicar la inseguridad ciudadana.
- 4.** Se recomienda establecer un programa de concientización que involucre a las instituciones educativas donde participen docentes, padres de familia y estudiantes, ya que una educación temprana, propicia la absorción de los valores y principios morales, que le hace falta a los adolescentes y jóvenes. Estas medidas buscan prevenir que los jóvenes y adolescentes se involucren en actos delictivos.

5. Se recomienda desarrollar un plan de seguridad ciudadana local, el cual permita determinar, objetivos, planes, programas y presupuesto, a corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de focalizar los esfuerzos y recursos en favor de la seguridad ciudadana. Este plan de seguridad tiene que estar vinculado al plan regional y nacional de seguridad ciudadana.

REFERENCIAS:

- Alvarado, N., Norza, E., Perez-Vicent, S., Tobón, S., & Vanegas-Arias, M. (2020). Evolución de la seguridad ciudadana en Colombia en tiempos del COVID-19 | Publications. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 1–51.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evolucion-de-la-seguridad-ciudadana-en-Colombia-en-tiempos-del-COVID-19.pdf>
- A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. B. (1985). SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of service quality. *Electronics Letters*, 21(6), 236–238. <https://doi.org/10.1049/el:19850169>
- Barrera, M. (2019). Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. *Revista*, N°4(2), 0–47.
- Barrios, J. (2019). Participación comunitaria y corresponsabilidad social para fortalecer la seguridad ciudadana. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 1(1999), 56–70. <file:///D:/Datos-Usuario/Downloads/30-Texto del artículo-82-1-10-20191008.pdf>
- Bombom, B. (2018). la participacion comunitaria en los procesos de seguridad ciudadana en la parroquia mulalillo. *Pakistan Research Journal of Management Sciences*, 7(5), 1–2.
<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGptk%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policies and Strategies/S>
- Claudia, M., & Cavero, A. (2022). Juntas vecinales y seguridad ciudadana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 41–55.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1467
- Coillo. (2019). Política de seguridad ciudadana y satisfacción de la población en el distrito de San Martín de Porres, 2019. *Universidad César Vallejo*, 1–5.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Comiti, I. (2021). *Seguridad pública y participación ciudadana en el Estado de México Public safety and citizen participation in the State of Mexico*. 217–241.
- Cordero, S. P. Q. (2020). Citizen security and community participation in Latin America. *Revista Científica General Jose Maria Cordova*, 18(29), 5–21.
<https://doi.org/10.21830/19006586.561>
- del Aguila Bartra, A. (2021). Seguridad ciudadana y calidad de servicio en el distrito de La Banda de Shilcayo. *Universidad César Vallejo*, 1–5.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

- Díaz, J. (2021). *Estrategias para erradicación del sicariato y la inseguridad en el Perú 2017*. 1996, 6.
- Dudley, S., & Bargent, J. (2016). *The Prison Dilemma: Latin America's Incubators of Organized Crime*.
- En, L., Pública, A., Guevara, B. C., Antonio, J., & Perú, P. (2021). *CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - NAUTA 2021 Autor: Asesor: Línea de Investigación: Gestión Empresarial y Emprendimiento*.
- Fajnzylber, P., Lederman, D., & Loayza, N. (2002). What causes violent crime? *European Economic Review*, 46(7), 1323–1357. [https://doi.org/10.1016/S0014-2921\(01\)00096-4](https://doi.org/10.1016/S0014-2921(01)00096-4)
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I. *Universidad Continental*, 1, 98. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Garay, E. (2020). Estrategias de seguridad ciudadana y la percepción de riesgo en el Distrito de San Vicente. *Universidad César Vallejo*, 1–5. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Garzón-Vergara, J. C. (2016). What is the relationship between organized crime and homicide in Latin America? *Igarapé Institute, Homicide Dispatch 3*.
- Giannini. (2015). Where Is Latin America Headed? *The New York Times*, October. <https://nyti.ms/2kosJT6> Opinion
- Gobierno Regional de Apurímac. (2019). *Plan de acción regional de seguridad ciudadana 2020*.
- Haracopos. (2015). Identifying and Defining Policing Problems. In *Community Oriented Policing* (Issue 13). http://www.popcenter.org/tools/PDFs/Identifying_Defining_Policing_Problems.pdf
- Hernández, J., & Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *International Journal of Good Conscience*, 8(3), 1–18.
- Hernandez, R. C. F. P. B. (2010). *Metodología de la investigación 5° edición*.
- Hernandez, R. C. F. P. B. (2017). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas de la investigación. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Huamani, E. (2019). Inseguridad ciudadana en el distrito dde Santo Tomas, provincia de Chumbivilcas, Cusco. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.

INEI. (2020). *Mayo - Octubre 2020 N° 06 - Diciembre 2020*. 2020, 1–171.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_seguridad_ciudadana.pdf

Ipsos. (2018). Un Estado para el ciudadano. *Syria Studies*, 7(1), 37–72.
https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625

Katz, M., Seid, G. y Abiuso, F. (2019). La técnica de encuesta: Características y aplicaciones. *Cuaderno De Cátedra*, 1–38.
<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-técnica-de-encuesta.pdf>

LA SEGURIDAD CIUDADANA COMO DERECHO FUNDAMENTAL EN LA REALIDAD SOCIAL DE LIMA METROPOLITANA, 2019 Línea de investigación: Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social Tesis para optar el grado académico de Doctor en Derecho Autor: Villegas Mont. (2021). 0–2.

Ley N.º 27933. (2003). Ley N° 27933 Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. *Diario Oficial El Peruano*, 1(12 Febrero 2003), 238961.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/full/5KOKIA9PK949R62X8FGTpT>

Llerena Juárez, K. M. (2018). *Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna - 2018*.

Luis Ventura. (2017). ¿Poblacion o muestra? *Nursing Research*, 39(5), 309.
<https://doi.org/10.1097/00006199-199009000-00016>

Macarro, J. (2021). Participación vecinal y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Moyobamba, 2020. *Universidad César Vallejo*, 1–5.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

María, L. (n.d.). *Convivencia pacífica y construcción de ciudadanía en las instituciones educativas de Medellín Convivencia pacífica y construcción de ciudadanía en las de Medellín*.

Martínez Reyes, A., & Navarro Pérez, J. J. (2021). Análisis de las políticas de seguridad ciudadana en El Salvador y su impacto en el incremento de la

- violencia. *Revista Latinoamericana Estudios de La Paz y El Conflicto*, 2(4), 129–140. <https://doi.org/10.5377/rlpc.v2i4.11373>
- Mego, M. (2013). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011 (Tesis doctoral). *Universidad Nacional de Trujillo*, 213. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4821>
- MININTER. (2020). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023. *Ministerio Del Interior*, 27933, 124. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/238246/Propuesta.PlanNacionalSeguridadCiudadana.2019-2023.pdf>
- Nidhi, & Kumari, K. (2016). Service Quality of Public Sector Organization in India. *International Journal of Pure and Applied Management Sciences*, 1(2), 15–21.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- PEDN 2021. (n.d.). *Plan estrategico de Desarrollo Nacional 2021*.
- Posgrado, E. D. E. (2020). *Seguridad ciudadana y gestión por resultados en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – 2019*. 0–2.
- Prado, A. (2018). *Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. 1–105. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33044/prado_ca.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Presupuestario, P., Comunes, A., Programa, G. D. E. L., Programa, G. D. E. L., Programa, G. D. E. L., Evaluacion, S. Y., & Programa, D. E. L. (2022). *PAGINA*: 28–29.
- Quintero, P. (2020). Citizen security and community participation in Latin America. *Revista Científica General Jose Maria Cordova*, 18(29), 5–21. <https://doi.org/10.21830/19006586.561>
- Ramirez, M. E. (2018). *Seguridad ciudadana y convivencia social en el eje zonal de Tahuantinsuyo, distrito de Independencia - Lima 2018*. 169.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In *Universidad Ricardo Palma*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Solano Barrera, G., & Aceves Lopez, J. N. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista El Buzón de*

Pacioli, 1(82), 4–13.

<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Taypicahuana, A. (2018). Percepciones sociales sobre la seguridad ciudadana en el distrito de Yanahuara. *Tesis*, 1.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11631>

Torres, M., & Paz, K. (2019). Método de recolección de datos de una investigación.

Universidad Rafael Landivar, 27(3), 3–4. <https://n9.cl/x4jv>

Universidad César Vallejo. (2020). “Código de ética en investigación.” *Vicerrectorado*

de Investigación, 1–16. <https://es.scribd.com/document/509036811/Codigo-de-etica-en-Investigacion-UCV>

Vasquez, M. (2017). *La seguridad ciudadana y la influencia de la participación ciudadana en la estrategia de prevención del delito*. 111.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia: Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

| FORMULACION DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | POBLACION Y MUESTRA | ENFOQUE/ TIPO/ DISEÑO | TECNICA/ INSTRUMENTO |
|--|--|--|---|--|---|--------------------------|
| ¿Qué relación existe entre seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región de Amazonas 2022? | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre seguridad ciudadana y la calidad de servicio en un Centro Poblado de la región de Amazonas 2022.</p> | <p>Hipótesis General: H₁: Existe relación positiva y significativa entre la seguridad ciudadana y calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región de Amazonas. Ho: No existe relación entre la seguridad ciudadana y calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región de Amazonas.</p> <p>Hipótesis Específicas: H₁: Si existe relación significativa entre la convivencia pacífica y la calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas. Ho: No existe relación entre la convivencia pacífica y la calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas.</p> <p>H₂: Si existe relación significativa entre la prevención del delito y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas. Ho: No existe relación entre la prevención del delito y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas.</p> | <p>Variable independiente: Seguridad ciudadana</p> | <p>Unidad de Análisis: Ciudadanos de un Centro Poblado de La región de Amazonas</p> <p>Población: Para 1827 ciudadanos de un Centro Poblado de la región de Amazonas</p> <p>Muestra: Probabilística 277 ciudadanos de un Centro Poblado de la región de Amazonas.</p> | <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica.</p> <p>Diseño: Correlacional</p> | Encuestas / cuestionario |
| | <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la seguridad ciudadana que se brinda en un Centro Poblado de la región de Amazonas; - Identificar la calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región de Amazonas - Establecer la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región de Amazonas. | | | | | |

Matriz de operacionalización de variables: Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION |
|--|--|--|------------------------|---|--------------------|
| V1: Seguridad ciudadana | Es una acción integral del Estado, con participación ciudadanía, para garantizar la convivencia pacífica, la eliminación de la violencia y el uso pacífico de las vías y espacios públicos, y apoyar la prevención de delitos. PEN (2021) | Percepción de los ciudadanos de un Centro Poblado de la región de Amazonas sobre como sienten la condición de seguridad en el lugar que residen. | Convivencia pacífica | Cuidado de los espacios y bienes públicos | Escala tipo Likert |
| | | | | Comunicación directa y abierta | |
| | | | Prevención del delito | Servicio de patrullaje | |
| | | | | Acciones preventivas para contrarrestar los delitos | |
| V2: Calidad de servicio | Abarca un campo multidimensional donde estos aspectos están directa y positivamente relacionados con la satisfacción del usuario, tales como la confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibles y empatía; relacionadas con la satisfacción del usuario Nidhi & Kumari (2016) | Evaluación de los resultados de la planeación y cumplimiento en acciones en pro de la seguridad ciudadana en un Centro Poblado de la región de Amazonas. | Confiabilidad | Solución de problemas | Escala tipo Likert |
| | | | Capacidad de respuesta | Destreza | |
| | | | | comunicación | |
| | | | Tangibles | Recursos físicos | |
| | | | | Recursos materiales | |
| | | | Empatía | Comprensión de intereses y necesidades | |
| Atención personalizada e individualizada | | | | | |

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario 1

Se refiere a un conjunto de enunciados de cómo los pobladores piensan de la seguridad ciudadana y la calidad del servicio que se brinda en un Centro Poblado de la región Amazonas.

Instrucciones: Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem, asimismo deberá de contestar de manera individual:

| | | | | |
|----------|------------|----------|--------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | siempre |

| Nº | Ítems | Escala de valoración | | | | |
|--|--|----------------------|----------------------|----------------|------------------------|----------------|
| | | Nunca (1) | Casi Nunca (2) | A veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
| VARIABLE INDEPENDIENTE: SEGURIDAD CIUDADANA | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: CONVIVENCIA PACÍFICA | | | | | | |
| 1 | Las instalaciones físicas de la oficina de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital son visualmente atractivas. | | | | | |
| 2 | El comportamiento del personal de serenazgo le trasmite confianza. | | | | | |
| 3 | Existe una buena comunicación entre la oficina de seguridad ciudadana y la población. | | | | | |
| 4 | Los pobladores muestran respaldo a las acciones realizadas por parte del personal de serenazgo | | | | | |
| 5 | Le inspira confianza la persona encargada del servicio telefónico de serenazgo | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: PREVENCIÓN DEL DELITO | | | | | | |
| 6 | El personal de serenazgo realiza un patrullaje permanente y oportuno | | | | | |
| 7 | La oficina de serenazgo realiza acciones preventivas con la finalidad de erradicar posibles delitos, como intervenciones inopinadas en lugares estratégicos. | | | | | |
| 8 | Le han invitado a alguna capacitación sobre prevención de actos delictivos | | | | | |
| 9 | Conoce de alguna actividad realizada en su localidad para prevenir actos delictivos | | | | | |
| 10 | Conoce de lugares que se producen actos delictivos que hayan sido identificados por el personal de serenazgo | | | | | |

| Nº | Ítems | Escala de valoración | | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|-------------------|------------------------|----------------|
| | | Nunca (1) | Casi nunca (2) | A veces (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
| VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD | | | | | | |
| 11 | El personal de serenazgo termina su servicio de atención al denunciante en el tiempo establecido | | | | | |
| 12 | La oficina de seguridad ciudadana realiza su servicio de manera correcta la primera vez, sin necesidad de realizar una segunda | | | | | |
| 13 | El servicio de patrullaje es constante por el lugar que reside | | | | | |
| 14 | Sus vecinos tienen buen comentario respecto del servicio que brindan los serenos | | | | | |
| 15 | Observa un trabajo conjunto del serenazgo con la población | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| 16 | El personal de serenazgo realiza un servicio oportuno y de calidad. | | | | | |
| 17 | La oficina de seguridad ciudadana informa de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que prestan. | | | | | |
| 18 | La denuncia o llamado de auxilio a la central de seguridad ciudadana es rápida | | | | | |
| 19 | Los serenos demuestran en sus intervenciones una adecuada capacitación | | | | | |
| 20 | Observa óptimas condiciones profesionales de los serenos al momento de su intervención | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: TANGIBLES | | | | | | |
| 21 | La oficina de seguridad ciudadana cuenta con el recurso humano y material suficiente para prestar su servicio. | | | | | |
| 22 | El personal de serenazgo da la impresión de contar con todo su implemento para realizar su patrullaje. | | | | | |
| 23 | La Municipalidad cuenta con varias unidades móviles para realizar el servicio de patrullaje. | | | | | |
| 24 | Son efectivas las unidades móviles para la labor de patrullaje | | | | | |
| 25 | Puede comunicarse con facilidad para denunciar actos delictivos ante el serenazgo | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: EMPATÍA | | | | | | |
| 26 | La oficina de seguridad ciudadana tiene horarios flexibles y adaptados. | | | | | |
| 27 | Existe una atención personalizada a cada caso que atiende la oficina de seguridad ciudadana. | | | | | |
| 28 | La oficina de seguridad ciudadana se preocupa por los intereses de los pobladores. | | | | | |
| 29 | El personal de serenazgo ofrece un servicio honesto. | | | | | |
| 30 | Observa que el personal de serenazgo cuenta con óptimas aptitudes personales de ser serenos | | | | | |

Ficha técnica

Cuestionario de seguridad ciudadana y calidad de servicio

Título: cuestionario para medir la seguridad ciudadana y calidad de servicio.

Autora: Nancy Valentina Castro Robles.

Año: 2022.

Descripción: el instrumento mide cinco dimensiones: D1 convivencia pacífica (ítems), D2 prevención del delito (ítems), D3 confiabilidad (ítems), D4 capacidad de respuesta (ítems), D5 tangibles (ítems) y D6 empatía (ítems). El total de ítems que presenta el instrumento es 30.

Administración: individual.

Tiempo de aplicación: promedio 1 hora.

Escala:

1= nunca

2= casi nunca

3= a veces

4= casi siempre

5= siempre

Baremos del cuestionario por cuestionario:

D1: convivencia pacífica: Malo (9 - 14); regular (15 - 20); bueno (21 - 25).

D2: prevención del delito: Malo (8 - 13); regular (14 - 19); bueno (20 - 25).

D3: confiabilidad: Malo (11 - 15); regular (16 - 20); bueno (21 - 25).

D4: capacidad de respuesta: Malo (8 - 13); regular (14 - 19); bueno (20 - 25).

D5: tangibles: Malo (9 - 14); regular (15 - 20); bueno (21 - 25).

D6: empatía: Malo (7 - 12); regular (13 - 18); bueno (19 - 25).

Validez: Mediante juicio de expertos se otorga como bueno (valido).

Confiabilidad: 0,981 con Alfa de Cronbach en una prueba piloto conformado por 20 sujetos. El instrumento es confiable.

Anexo 3. Validación de instrumentos

EXPERTO 1.

9/6/22, 12:31



PERÚ Ministerio de Educación Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|--|---|
| ZEGARRA BAUTISTA, WALTER ELOY DNI 33591714 | LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 11/06/2002 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU |
| ZEGARRA BAUTISTA, WALTER ELOY DNI 33591714 | MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA Fecha de diploma: 04/05/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU |
| ZEGARRA BAUTISTA, WALTER ELOY DNI 33591714 | LICENCIADO EN EDUCACION, NIVEL PRIMARIO Fecha de diploma: 11/06/2002 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU |
| ZEGARRA BAUTISTA, WALTER ELOY DNI 33591714 | TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 03/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2018 Fecha egreso: 28/11/2018 | UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU |
| ZEGARRA BAUTISTA, WALTER ELOY DNI 33591714 | BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 23/06/98 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU |

1/2

9/6/22, 12:31

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|---|---|
| ZEGARRA BAUTISTA, WALTER ELOY DNI 33591714 | DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOVERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU |



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ITEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | |
|---------------------|------------------------|--|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|
| | | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Seguridad ciudadana | Convivencia pacífica | Cuidado de espacios y bienes públicos | Las instalaciones físicas de la oficina de seguridad ciudadana son visualmente atractivas | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Comunicación directa y abierta | El comportamiento del personal de serenazgo le trasmite confianza. | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Le inspira confianza la persona encargada del servicio telefónico de serenazgo | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Existe una buena comunicación entre la oficina de seguridad ciudadana y la población. | X | | X | | X | | X | | | |
| | Prevención del delito | Servicio de patrullaje | Los pobladores muestran respaldo a las acciones realizadas por parte del personal de serenazgo | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El personal de serenazgo realiza un patrullaje permanente y oportuno | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Acciones preventivas para contrarrestar los delitos | La oficina de serenazgo realiza acciones preventivas con la finalidad de erradicar posibles delitos, como intervenciones inopinadas en lugares estratégicos. | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Conoce de lugares que se producen actos delictivos que hayan sido identificados por el personal de serenazgo | X | | X | | X | | X | | | |
| Calidad de servicio | Confiability | Solución de problemas | Le han invitado a alguna capacitación sobre prevención de actos delictivos | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Conoce de alguna actividad realizada en su localidad para prevenir actos delictivos | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El personal de serenazgo termina su servicio de atención al denunciante en el tiempo establecido. | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | La oficina de seguridad ciudadana realiza su servicio de manera correcta la primera vez, sin necesidad de realizar una segunda | X | | X | | X | | X | | | |
| | Capacidad de respuesta | Destreza | El servicio de patrullaje es constante por el lugar que reside | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Sus vecinos tienen buen comentario respecto del servicio que brindan los serenos | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Observa un trabajo conjunto del serenazgo con la población | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El personal de serenazgo realiza un servicio oportuno y de calidad | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Los serenos demuestran en sus intervenciones una adecuada capacitación | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Observa óptimas condiciones profesionales de los serenos al momento de su intervención | X | | X | | X | | X | | | | |



| | | | | | | | |
|--|---------------------|--|---|---|---|---|---|
| Tangibles | Comunicación | La oficina de seguridad ciudadana informa de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que prestan. | X | X | X | X | |
| | | La denuncia o llamado de auxilio a la central de seguridad ciudadana es rápida | X | X | X | X | |
| | Recursos físicos | La oficina de seguridad ciudadana cuenta con el recurso humano y material suficiente para prestar su servicio. | X | X | X | X | |
| | | El personal de serenazgo da la impresión de contar con todo su implemento para realizar su patrullaje | X | X | X | X | |
| | | Puede comunicarse con facilidad para denunciar actos delictivos ante el serenazgo | X | X | X | X | |
| | Recursos materiales | La Oficina de Serenazgo cuenta con varias unidades móviles para realizar el servicio de patrullaje | X | X | X | X | |
| | | Son efectivas las unidades móviles para la labor de patrullaje | X | X | X | X | |
| | Empatia | Comprensión de intereses y necesidades | La oficina de seguridad ciudadana tiene horarios flexibles y adaptados | X | X | X | X |
| | | | La oficina de seguridad ciudadana se preocupa por los intereses de los pobladores | X | X | X | X |
| | | | El personal de serenazgo ofrece un servicio honesto | X | X | X | X |
| Atención personalizada e individualizada | | Observa que el personal de serenazgo cuenta con optimas aptitudes personales de ser serenos | X | X | X | X | |
| | | Existe una atención personalizada a cada caso que atiende la oficina de seguridad ciudadana | X | X | X | X | |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Walter Eloy Zegarra Bautista

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

3. TESISISTA:

Br.: Nancy Valentina Castro Robles

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de JUNIO de 2022

Firma
DNI: 33591714
EXPERTO

EXPERTO 2.

9/6/22, 12:29



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|--|--|
| BARBOZA CASTILLO, EFRAIN DNI 80290541 | BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 20/06/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i> |
| BARBOZA CASTILLO, EFRAIN DNI 80290541 | LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 24/10/2003 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i> |
| BARBOZA CASTILLO, EFRAIN DNI 80290541 | MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 01/10/13 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |
| BARBOZA CASTILLO, EFRAIN DNI 80290541 | DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i> |



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

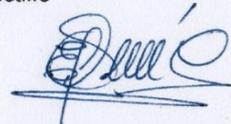
| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ITEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | |
|---------------------|------------------------|--|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|
| | | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Seguridad ciudadana | Convivencia pacífica | Cuidado de espacios y bienes públicos | Las instalaciones físicas de la oficina de seguridad ciudadana son visualmente atractivas | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El comportamiento del personal de serenazgo le trasmite confianza. | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Comunicación directa y abierta | Le inspira confianza la persona encargada del servicio telefónico de serenazgo | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Existe una buena comunicación entre la oficina de seguridad ciudadana y la población. | X | | X | | X | | X | | | |
| | Prevención del delito | Servicio de patrullaje | Los pobladores muestran respaldo a las acciones realizadas por parte del personal de serenazgo | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El personal de serenazgo realiza un patrullaje permanente y oportuno | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Acciones preventivas para contrarrestar los delitos | La oficina de serenazgo realiza acciones preventivas con la finalidad de erradicar posibles delitos, como intervenciones inopinadas en lugares estratégicos. | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Conoce de lugares que se producen actos delictivos que hayan sido identificados por el personal de serenazgo | X | | X | | X | | X | | | |
| Calidad de servicio | Confiabilidad | Solución de problemas | Le han invitado a alguna capacitación sobre prevención de actos delictivos | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Conoce de alguna actividad realizada en su localidad para prevenir actos delictivos | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El personal de serenazgo termina su servicio de atención al denunciante en el tiempo establecido. | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | La oficina de seguridad ciudadana realiza su servicio de manera correcta la primera vez, sin necesidad de realizar una segunda | X | | X | | X | | X | | | |
| | Capacidad de respuesta | Destreza | El servicio de patrullaje es constante por el lugar que reside | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Sus vecinos tienen buen comentario respecto del servicio que brindan los serenos | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Observa un trabajo conjunto del serenazgo con la población | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El personal de serenazgo realiza un servicio oportuno y de calidad | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Los serenos demuestran en sus intervenciones una adecuada capacitación | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | Observa óptimas condiciones profesionales de los serenos al momento de su intervención | X | | X | | X | | X | | | | |



| | | | | | | | | | |
|-----------|--|--------------|--|---|---|---|---|--|--|
| | | Comunicación | La oficina de seguridad ciudadana informa de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que prestan. | X | X | X | X | | |
| | | | La denuncia o llamado de auxilio a la central de seguridad ciudadana es rápida | X | X | X | X | | |
| Tangibles | Recursos físicos | | La oficina de seguridad ciudadana cuenta con el recurso humano y material suficiente para prestar su servicio. | X | X | X | X | | |
| | | | El personal de serenazgo da la impresión de contar con todo su implemento para realizar su patrullaje | X | X | X | X | | |
| | | | Puede comunicarse con facilidad para denunciar actos delictivos ante el serenazgo | X | X | X | X | | |
| | | | La Oficina de Serenazgo cuenta con varias unidades móviles para realizar el servicio de patrullaje | X | X | X | X | | |
| Empatia | Recursos materiales | | Son efectivas las unidades móviles para la labor de patrullaje | X | X | X | X | | |
| | | | La oficina de seguridad ciudadana tiene horarios flexibles y adaptados | X | X | X | X | | |
| Empatia | Comprensión de intereses y necesidades | | La oficina de seguridad ciudadana se preocupa por los intereses de los pobladores | X | X | X | X | | |
| | | | El personal de serenazgo ofrece un servicio honesto | X | X | X | X | | |
| | | | Observa que el personal de serenazgo cuenta con optimas aptitudes personales de ser serenos | X | X | X | X | | |
| | | | Atención personaliza e individualizada | X | X | X | X | | |
| | | | Existe una atención personalizada a cada caso que atiende la oficina de seguridad ciudadana | X | X | X | X | | |

Grado y Nombre del Experto: Dr. Efraín Barboza Castillo

Firma del experto :




EXPERTO EVALUADO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

3. TESISTA:

Br.: Nancy Valentina Castro Robles

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de JUNIO de 2022



Firma

DNI: 80290541

EXPERTO

EXPERTO 3.

9/6/22, 12:36



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|---|---|
| LOPEZ MELENDEZ, KARLA YVET DNI 70564307 | BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 13/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i> |
| LOPEZ MELENDEZ, KARLA YVET DNI 70564307 | CONTADORA PUBLICO Fecha de diploma: 30/06/2014 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i> |
| LOPEZ MELENDEZ, KARLA YVET DNI 70564307 | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/10/2015 Fecha egreso: 04/03/2018 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | |
|---------------------|------------------------|---|--|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|
| | | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) | | | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Seguridad ciudadana | Convivencia pacífica | Cuidado de espacios y bienes públicos | Las instalaciones físicas de la oficina de seguridad ciudadana son visualmente atractivas | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El comportamiento del personal de serenazgo le transmite confianza. | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Comunicación directa y abierta | Le inspira confianza la persona encargada del servicio telefónico de serenazgo | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Existe una buena comunicación entre la oficina de seguridad ciudadana y la población. | X | | X | | X | | X | | | |
| | Prevención del delito | Servicio de patrullaje | Los pobladores muestran respaldo a las acciones realizadas por parte del personal de serenazgo | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El personal de serenazgo realiza un patrullaje permanente y oportuno | X | | X | | X | | X | | | |
| | | Acciones preventivas para contrarrestar los delitos | La oficina de serenazgo realiza acciones preventivas con la finalidad de erradicar posibles delitos, como intervenciones inopinadas en lugares estratégicos. | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Conoce de lugares que se producen actos delictivos que hayan sido identificados por el personal de serenazgo | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Le han invitado a alguna capacitación sobre prevención de actos delictivos | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Conoce de alguna actividad realizada en su localidad para prevenir actos delictivos | X | | X | | X | | X | | | |
| Calidad de servicio | Confiabilidad | Solución de problemas | El personal de serenazgo termina su servicio de atención al denunciante en el tiempo establecido. | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | La oficina de seguridad ciudadana realiza su servicio de manera correcta la primera vez, sin necesidad de realizar una segunda | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | El servicio de patrullaje es constante por el lugar que reside | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Sus vecinos tienen buen comentario respecto del servicio que brindan los serenos | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Observa un trabajo conjunto del serenazgo con la población | X | | X | | X | | X | | | |
| | Capacidad de respuesta | Destreza | El personal de serenazgo realiza un servicio oportuno y de calidad | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Los serenos demuestran en sus intervenciones una adecuada capacitación | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | Observa óptimas condiciones profesionales de los serenos al momento de su intervención | X | | X | | X | | X | | | |



| | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|---|--|
| Tangibles | Comunicación | La oficina de seguridad ciudadana informa de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que prestan. | X | X | X | X | |
| | | La denuncia o llamado de auxilio a la central de seguridad ciudadana es rápida | X | X | X | X | |
| | Recursos físicos | La oficina de seguridad ciudadana cuenta con el recurso humano y material suficiente para prestar su servicio. | X | X | X | X | |
| | | El personal de serenazgo da la impresión de contar con todo su implemento para realizar su patrullaje | X | X | X | X | |
| | | Puede comunicarse con facilidad para denunciar actos delictivos ante el serenazgo | X | X | X | X | |
| | Recursos materiales | La Oficina de Serenazgo cuenta con varias unidades móviles para realizar el servicio de patrullaje | X | X | X | X | |
| Son efectivas las unidades móviles para la labor de patrullaje | | X | X | X | X | | |
| Empatía | Comprensión de intereses y necesidades | La oficina de seguridad ciudadana tiene horarios flexibles y adaptados | X | X | X | X | |
| | | La oficina de seguridad ciudadana se preocupa por los intereses de los pobladores | X | X | X | X | |
| | | El personal de serenazgo ofrece un servicio honesto | X | X | X | X | |
| | Atención personalizada e individualizada | Observa que el personal de serenazgo cuenta con óptimas aptitudes personales de ser serenos | X | X | X | X | |
| | | Existe una atención personalizada a cada caso que atiende la oficina de seguridad ciudadana | X | X | X | X | |

Grado y Nombre del Experto: Mag. Karla Yvet Lopez Meléndez

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas

3. TESISTA:

Br.: Nancy Valentina Castro Robles

4. DECISIÓN:

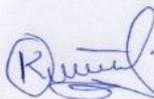
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de JUNIO de 2022



Firma

DNI: 70564307

EXPERTO

Karla Yvet López Meléndez

Anexo 4. Confiabilidad

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SEGURIDAD CIUDADANA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UN CENTRO POBLADO DE LA REGION AMAZONAS.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,981 | 30 |

Anexo 5. Fórmula para hallar muestra

Muestra

Es una muestra probabilística aleatorio simple.

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

N= tamaño de la población

Z= valor de la tabla z - normal estándar para un 95% de confianza para estimar la proporción p (éxito en la población) = 1.96

p= proporción de éxito = 0.5

q= proporción de fracaso = 0.5

E= tolerancia de error = 0.05

N= tamaño de la población

Aplicación de la fórmula para hallar la muestra proporcional:

$$n = \frac{1827 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (1827-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1827 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * 1826 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1.754.6508}{4.565 + 0.9604}$$

$$n = \underline{1.754.6508}$$

5.5254

$$n = 317$$

Ajustamos la muestra ya que $E \leq 5\%$ mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}}$$

n = tamaño de la muestra

n - 1 = tamaño de la muestra menos 1

N = tamaño de la población

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{327}{1 + \frac{(327-1)}{1827}}$$

$$n = \frac{327}{1 + 0.1784}$$

$$n = \frac{327}{1.1784}$$

$$n = 277$$

Teniendo como resultado final según las fórmulas estadísticas es de 277 pobladores que contribuirán con el registro de información para el desarrollo del presente proyecto de investigación.