



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Seguridad ciudadana y el desempeño laboral del personal de  
serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021

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

**AUTOR:**

Muñoz Marin, Herbert Angel ([orcid.org/0000-0002-1128-8279](https://orcid.org/0000-0002-1128-8279))

**ASESOR:**

Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio ([orcid.org/0000-0002-5089-938X](https://orcid.org/0000-0002-5089-938X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**Línea de acción de responsabilidad social universitaria:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Esta investigación es dedicada primeramente a Dios, quien es nuestro guía espiritual.

Al recuerdo de mis padres: Marcos y Joaquina quienes desde el cielo me guían.

A mis hijos: Rubí, Jean y Diego, la razón de mi vida.

## **Agradecimiento**

A la Universidad, por la oportunidad de forjarme profesionalmente.

Al docente del curso Marco Aurelio Espinoza Romero, por su labor académica que hizo posible realizar el presente estudio.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	21
4.1. Análisis descriptivo .....	22
4.2. Prueba de Hipótesis .....	30
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Personal del Área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Pueblo Libre. ....	17
<b>Tabla 2</b> Baremos de las variables Seguridad Ciudadana y Desempeño laboral..	21
<b>Tabla 3</b> Niveles de percepción de Seguridad ciudadana en serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021. ....	22
<b>Tabla 4</b> Distribución de niveles de percepción entre las dimensiones de seguridad ciudadana.....	23
<b>Tabla 5</b> Niveles de percepción de desempeño laboral en serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021. ....	24
<b>Tabla 6</b> Niveles de las dimensiones de desempeño laboral. ....	25
<b>Tabla 7</b> .....	26
<b>Tabla 8</b> Niveles de las dimensiones de desempeño laboral, en relación a la variable de seguridad ciudadana.....	27
<b>Tabla 9</b> Niveles de las dimensiones de seguridad ciudadana, en relación a la variable de desempeño laboral. ....	28
<b>Tabla 10</b> .....	29
<b>Tabla 11</b> Coeficiente de correlación entre Desempeño laboral y seguridad ciudadana.....	30
<b>Tabla 12</b> Coeficiente de correlación entre seguridad ciudadana y calidad de trabajo. ....	31
<b>Tabla 13</b> Coeficiente de correlación entre seguridad ciudadana y relaciones interpersonales.....	32
<b>Tabla 14</b> Coeficiente de correlación entre seguridad ciudadana e iniciativa y organización.....	33
<b>Tabla 15</b> Coeficiente de correlación entre seguridad ciudadana y trabajo en equipo. ....	34

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Niveles de percepción de seguridad ciudadana en serenazgo de la municipalidad. ....	22
<b>Gráfico 2.</b> Distribución de niveles de percepción entre las dimensiones de seguridad ciudadana. ....	23
<b>Gráfico 3.</b> Niveles de percepción de desempeño laboral en serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021. ....	24
<b>Gráfico 4.</b> Niveles de las dimensiones de desempeño laboral. ....	25
<b>Gráfico 5.</b> Distribución de niveles por porcentajes de la variable Seguridad Ciudadana y Desempeño laboral en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo libre, 2021. ....	26

## Resumen

El objetivo general del presente estudio es determinar la relación de la seguridad ciudadana con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021, y como hipótesis: La seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre 2021. La metodología utilizada comprende un tipo de estudio básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. Conformaron la población 266 personas quienes laboran en el Área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre. Asimismo, la muestra resultante fueron 213 personas, deducida con un muestreo de tipo probabilístico de tipo aleatorio simple. Como técnica se utilizó la encuesta, y para medir las variables se utilizó como instrumento se utilizaron dos cuestionarios con escala de Likert. Los resultados determinaron que existe una correlación positiva, estadísticamente significativa ( $r_s = ,389$ ;  $p < 0,05$ ), a través del cual se pudo concluir que la seguridad ciudadana guarda relación significativa con el desempeño laboral del personal de serenazgo.

Palabras clave: Prevención del delito, Atención a víctimas, Calidad, Trabajo en equipo.

## **Abstract**

The general objective of this study is to determine the relationship between citizen security and the work performance of serenazgo personnel of the Municipality of Pueblo Libre, 2021, and as a hypothesis: Citizen security is significantly related to the work performance of serenazgo personnel. serenazgo of the Municipality of Pueblo Libre 2021. The methodology used comprises a type of basic study, with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and correlational level. The population was made up of 266 people who work in the Citizen Security Area of the District Municipality of Pueblo Libre. Likewise, the resulting sample was 213 people, deduced with a probabilistic sampling of a simple random type. The survey was used as a technique, and two questionnaires with a Likert scale were used as an instrument to measure the variables. The results determined that there is a positive, statistically significant correlation ( $r_s = .389$ ;  $p < 0.05$ ), through which it was possible to conclude that citizen security is significantly related to the work performance of serenazgo personnel.

Keywords: Crime prevention, victim care, quality, teamwork.

## I. INTRODUCCIÓN

En tiempos actuales, la delincuencia y factores de riesgos sociales asolan todas las partes del mundo. Sin embargo, la respuesta a ello la encontramos en la seguridad ciudadana, la cual tiene distinta composición, efecto y relevancia dependiendo del lugar en la cual se desarrolle. En España, la seguridad ciudadana no solo comprende el orden público ya que engloba diversos sectores donde actúan los poderes públicos, es así como existen los ámbitos externos e internos de la seguridad ciudadana. En ese aspecto, González (2021) señala que:

Como producto de los problemas de desabastecimiento cuando inició la pandemia, el Gobierno pretende aprobar la reforma de la Ley de Seguridad Nacional del año 2015 y complementarlo con la nueva Estrategia de Seguridad Nacional 2021, la cual se encargará de evitar nuevas amenazas de desabastecimiento y especulación de bienes, aplicación de la ley en ciberseguridad y otros sectores de interés nacional (párr. 2-5).

Se puede observar que en España, esta reforma tiene el firme propósito de mantener una reserva de bienes básicos para afrontar una nueva situación de crisis.

De otro lado, en América Latina y el Caribe, este tema toma otro sentido, pues la materia incluye principales puntos temáticos, gestionados bajo peculiaridades burocráticas, tales como disposiciones duras como es el caso del esfuerzo para controlar las bandas transnacionales, reducir la transferencia ilegal de armas y la trata de personas. Sin embargo, “adopta enfoques más suaves como las reformas del sector policial y judicial, posee una compleja forma de apoyo a la seguridad local la cual se relaciona directamente con la ciudadanía, así como diferentes medidas preventivas” (Hernández, 2016, p. 2).

Por su parte, en el Perú, la inseguridad ciudadana se ha tornado en uno de los principales problemas de índole social, ya que, en relación al año 2020, han aumentado de manera excesiva los delitos y crímenes en las calles de Lima y el Callao (Diario El Peruano, 2021). Según el INEI (2021), el 18.6% de la población adulta fue víctima de la delincuencia entre el mes de noviembre 2020 al mes de abril 2021. Por tanto, la inseguridad ciudadana constituye un problema de mayor relevancia y atención, ya que afecta la salvaguardación de derechos primarios y fundamentales como la vida, el orden, la libertad y la integridad personal, causando

grandes estragos en la sociedad, estabilidad y desarrollo de la nación (Defensoría del Pueblo, 2021). Es posible analizar los principales problemas que afecta a nuestro país en el ámbito social, por lo cual nuestra política de seguridad ciudadana prioriza y se enfoca en los problemas que atentan directamente con la sociedad como la delincuencia y otros actos que causan miedo e insatisfacción ciudadana. Sin embargo, no existe una adecuada política contra la corrupción, cuenta con muchos vacíos legales y carece de rigurosidad dentro de la jurisprudencia, a pesar que esto es un problema que afecta de igual o mayor forma a nuestra sociedad. Durante el año 2003 se publicó la Ley N° 27933 la cual creó el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (Comité Distrital de Seguridad Ciudadana Pueblo Libre, 2021), con el fin de diseñar, elaborar y ejecutar políticas públicas de forma coordinada interinstitucional en cada estamento del gobierno mediante el CONASEC y otros comités participantes.

Especificando el escenario local, en el distrito de Pueblo Libre, provincia y región Lima, el problema expuesto anteriormente es el mismo. Sin embargo, de acuerdo a las estadísticas presentadas en el presente año (2021), las cifras de victimización han presentado una disminución en casi un 50% en un año, formando parte de uno de los distritos con menos víctimas de la criminalidad de Lima Metropolitana, también aumentó el número de denuncias pero esto se asocia con una mayor confianza de la población en el cuerpo de seguridad que posee el distrito. Asimismo, es menester resaltar que la mayoría de denuncias que recibe el Serenazgo de Pueblo Libre durante el último año es el 78.4% sobre las infracciones contra las buenas costumbres, reduciéndose a 7.5% las denuncias por delitos contra la seguridad pública y a 6.8% contra la persona, estas cifras nos reflejan un gran avance conforme a la política de seguridad ciudadana implementada en Pueblo Libre. En este aspecto, es importante abordar cómo se está desarrollando esta política de seguridad en el distrito de Pueblo Libre, para establecer el desempeño laboral del personal de serenazgo.

Por lo tanto, es posible identificar el problema de investigación mediante el presente estudio, el cual se formula de la siguiente manera: ¿Cómo se relaciona la seguridad ciudadana con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021?, los problemas a nivel específicos: (i) ¿Cómo se relaciona la seguridad ciudadana con la calidad laboral del personal de serenazgo?; (ii) ¿Cómo se relaciona la seguridad ciudadana con las relaciones interpersonales del personal de serenazgo?; (iii) ¿Cómo se relaciona la seguridad

ciudadana con la iniciativa y organización del personal de serenazgo?; y (iv) ¿Cómo se relaciona la seguridad ciudadana con el trabajo en equipo del personal de serenazgo?

De otro lado, este trabajo se justifica en los niveles teórica, práctica y metodológica. A nivel teórica, cuenta con bases teóricas referente a políticas de seguridad a nivel nacional e internacional, y teorías existentes no solo para el ámbito de seguridad ciudadana, sino también las que sirven como indicadores del desempeño laboral; a nivel práctica, se podrá reducir el margen de error del personal de serenazgo, evidenciando las fallas de su gestión, para mejorar el plan de acción aprovechando así al máximo los recursos que posee la Municipalidad de Pueblo Libre; a nivel metodológica, se empleará un instrumento diseñado específicamente para la recolección de datos, los cuales serán validados y contarán con la confiabilidad requerida para realizar una investigación adecuada, la misma servirá para próximas investigaciones.

Asimismo, como objetivo general se planteó determinar la relación de la seguridad ciudadana con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021; y como objetivos específicos: Determinar la relación de la seguridad ciudadana con la calidad laboral del personal de serenazgo; determinar la relación de la seguridad ciudadana con las relaciones interpersonales del personal de serenazgo; determinar la relación de la seguridad ciudadana con la iniciativa y organización del personal de serenazgo; y, determinar la relación de seguridad ciudadana con el trabajo en equipo del personal de serenazgo. Constituyendo la siguiente hipótesis general: La seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021, y como hipótesis específicas: La seguridad ciudadana se relaciona significativamente con la calidad laboral del personal de serenazgo; la seguridad ciudadana se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales del personal de serenazgo; la seguridad ciudadana se relaciona significativamente con la iniciativa y organización del personal de serenazgo; y, la seguridad ciudadana se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del personal de serenazgo.

## II. MARCO TEÓRICO

Durante la exploración bibliográfica, se pudo recabar información de tesis nacionales e internacionales que abordan el presente estudio, también información relevante sobre el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023, asimismo teorías sobre el control social de Travis (1995), y la teoría del dinamismo integral y eficaz planteada por el Gral. Naranjo (2010), definiciones conceptuales, de otro lado, se hace referencia a las normativas como la Constitución Política del Perú y la Ley Orgánica de Municipalidades, teorías del desempeño laboral como la atribución, dividida en sus tres categorías: explicativa, atribución del desempeño y agotamiento laboral.

A nivel nacional, tenemos a Parisaca (2021), quien en su tesis de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo, se realizó un estudio descriptivo correlacional, el diseño de corte transversal, el método fue hipotético – deductivo, de enfoque cuantitativo, los resultados evidencian una correlación positiva moderada, como conclusión se obtuvo una correlación positiva de 0,426 entre las variables, cuyo valor de p es menor a 0.05. Igualmente, Álvarez (2018), en su tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Lima, planteó como objetivo determinar el impacto del Plan Local de Seguridad Ciudadana Local, su estudio fue de tipo básica explicativa, diseño no experimental y transversal correlacional, entre los resultados y conclusiones se pudo determinar que la percepción de seguridad en las zonas estudiadas es negativa, no obstante haberse implementado estrategias para frenar la inseguridad, debiéndose sobre todo a la insuficiencia de los trabajadores y unidades de seguridad. Por su parte, Gomero (2018), en su tesis de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, su objetivo fue determinar de qué manera se relacionan las políticas públicas y la seguridad ciudadana en el distrito de Huacho 2016 – 2017, se enfocó en un diseño no experimental, transversal y correlacional, el tipo básico pura o fundamental, enfoque cuantitativo, entre los resultados se evidencia que el 55% percibe que hay muy poca seguridad en el distrito de Huacho, concluyendo una relación significativa entre las variables, marcando un referente negativo por parte de las personas que no confían en las

políticas públicas de seguridad. Asimismo, Bermúdez (2018), en su tesis de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, su objetivo fue establecer la relación de la motivación con la satisfacción laboral de los servidores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana del Distrito de Lince, la investigación fue descriptiva de tipo aplicado, método y diseño de investigación correlacional, como resultados y conclusión se determinó que los elementos de la motivación se relacionan a la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y de campo. En tanto, Vivas (2017), en su tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, su objetivo fue determinar la relación existente entre la gestión pública y la seguridad ciudadana en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2016, el estudio tuvo un diseño no experimental de corte transversal de alcance correlacional y de tipo básica, los resultados y conclusión determinaron una correlación moderada entre las variables.

A nivel internacional, Lozano (2017), en su tesis de la Universidad de Guayaquil, su objetivo fue analizar el Plan de Seguridad Ciudadana a implementarse en el Cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas, período 2014-2017, el estudio fue descriptivo porque recopila información sobre el plan de seguridad ciudadana. Como resultados y conclusión se determinó que debe existir trabajo coordinado entre el gobierno local y la comunidad, favoreciendo a las familias bajo una convivencia tranquila, de esta forma los pobladores podrán reconocer el buen trabajo de las autoridades. Así también, Zans (2017), en su tesis de grado de la Universidad Autónoma de Nicaragua, su objetivo fue evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, de enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo, como resultado y conclusión se alcanzó un nivel de optimismo en cuanto al Clima Organizacional, bajo las alternativas favorable y desfavorable, asimismo, el liderazgo, y el desempeño laboral es bajo, a pesar que las actividades se realizan oportunamente, sin embargo, no existe un buen plan de capacitación. Finalmente, Espaderos (2016), en su tesis de grado de la Universidad Rafael Landívar, su objetivo determinar si existe relación entre desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores municipales de Santa Lucía Cotzumalguapa, el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con los resultados

se pudo concluir que no existe relación entre desempeño y satisfacción laboral, siendo que en la muestra evaluada las variables presentan niveles altos.

En el aspecto teórico, la seguridad ciudadana está plasmada en el artículo 2° de la Ley N° 27933, por ello se puede definir como:

Una acción integrada, orientada a lograr una convivencia tranquila, sin violencia y el uso sin limitaciones de los espacios públicos, asegurando una convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Esta acción también considera la prevención de los delitos que se cometen a diario (INICAM, 2020, p. 27)

Se puede definir como el trabajo conjunto que realiza el estado con el gobierno en sus 3 fases, incluyendo la participación ciudadana, privada y civil para el beneficio común de la población.

De otro lado, la seguridad ciudadana, es una demanda social de la sociedad, la misma que debe ser abordada con políticas públicas multisectorial a cargo del Ministerio del Interior (Quispe, 2020).

En nuestro país, según el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana - CODISEC, 2020, la seguridad ciudadana también significa “Una serie de acciones sociales que despliega el Estado, y es apoyada por la empresa privada, la sociedad civil y la población, para vivir en armonía, erradicación de la violencia y el uso de espacios públicos sin conflictos, y en su conjunto se prevengan los delitos y faltas” (Comité Distrital de Seguridad Ciudadana-CODISEC, 2020, p. 4). De otro lado, la seguridad es un tema de preocupación de hace muchos años, ya que se comporta como un fenómeno social que debe ser tratado de manera urgente por el gobierno central y local.

En este sentido, el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023 en forma general aborda la seguridad ciudadana a nivel objetivo y subjetivo, donde las personas están lejos de sufrir algún tipo de violencia o el despojo de su patrimonio (PNUD, 2006).

Refiriéndonos a las teorías de seguridad ciudadana, podemos abordar la Teoría del Control Social, presentada por Travis (1995), quien señala que “Existen delitos con diversas particularidades cometidos por las personas que se encuentran desligados de la sociedad, no obstante dichas personas tienen que cumplir las

leyes, no por las sanciones que puedan recibir sino por aquellas personas a las que pueden dañar” (Capece, 2015). Otra teoría a mencionar es la del Dinamismo Integral y Eficaz, expuesta por el General Naranjo (2010), citado por (Aguirre, 2017) quien señala que hoy en día las ciudades tienen como principal preocupación los problemas de seguridad ciudadana, con alta incidencia de crímenes organizados, al cual se le debe agregar el impacto de factores económicos, sociales, culturales y políticos que invaden la armonía de la sociedad.

Asimismo, Sain (s/f) indicó que “La seguridad ciudadana tiene como fin crear una situación social sin peligros ni conflictos, que amenazan la vida y salud de las personas, por tanto, pueden desarrollar con total libertad sus derechos y obligaciones” (p. 13).

En estos últimos tiempos, la seguridad ciudadana ha sido establecida como un bien público, donde se puede acceder a ella sin ninguna distinción ni discriminación, en ese sentido, el Estado Peruano, dictamina leyes y crea instituciones para garantizar su total acceso a este derecho (PNUD, 2013).

En otros términos, esta misma Institución, señala que en base al desarrollo humano:

La seguridad ciudadana planifica, organiza y ejecuta políticas integrales y participativas distintas, promoviendo el trabajo positivo de las instituciones para el desarrollo humano; por lo que es necesario comprobar si las políticas de Estado han permitido el disfrute de las libertades, así como inspeccionar que la seguridad ciudadana cumpla su función para el que fue encomendada. (p. 10)

Remitiéndonos a la seguridad ciudadana en el Perú, ésta es inexistente pues la ciudadanía peruana enfrenta a diario los peligros que devienen de una mala gestión y políticas mediocres sobre la prevención y erradicación de la inseguridad. Es necesario que exista una intervención pública que abarque diversos sectores poblacionales. Así, el encargado de realizar el plan de acción para todo el país es el Ministerio del Interior, quien, en un trabajo conjunto con municipalidades distritales y regionales, así como con todo el cuerpo de respuesta inmediata ante la inseguridad. Ante la gran ola de inseguridad existente en nuestro país, se requiere de nuevas acciones estratégicas que cumplan con la erradicación de este fenómeno. Por ello el nuevo objetivo establecido es mejorar todo el plan de acción

y gestión que estuvo activo hasta la fecha con el fin de lograr mayores resultados sobre la erradicación de la delincuencia y los peligros que atentan contra la seguridad pública. Según Perú (2011) se ha designado como meta para el presente año 2021, reducir al 50% las cifras sobre incidencias delictuales en comparación al año anterior, reforzando diversas áreas de la PNP y del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, modernizando sus herramientas de respuesta y convocando a las autoridades locales para realizar un trabajo conjunto con la ciudadanía, articulando medidas que prevención y sanción contra las personas que realicen actos delictivos.

A nivel local, las municipalidades están encargadas de la seguridad ciudadana. El segundo artículo de la Constitución menciona entre los derechos de las personas como la seguridad personal. El Art. 44° determina que el Estado tiene la obligación de brindar seguridad a la población ante las amenazas. En tanto, en el Art. 197° indica que los gobiernos locales se encargan de la seguridad junto con la PNP (Compendio de normas legales en materia de seguridad ciudadana, 2016, citado por Vivas, 2017, pp. 12- 13).

Más adelante se creó la Ley Orgánica de Municipalidades, determinándose servicio público a la seguridad ciudadana (art. 73°); es así que el servicio de serenazgo es exclusivo de los gobiernos locales (art. 85°). A partir del año 2003 se expide la Ley del sistema nacional de seguridad ciudadana, donde se designan comités regionales, provinciales y distritales para elaborar toda la normativa concerniente, encabezado por el alcalde.

En ese sentido, es importante resaltar el rol fundamental que desempeñan las municipalidades, ya que estos actúan como agentes directos en la lucha contra la inseguridad, debido a los servicios de utilidad pública que brindan a un sector determinado de la ciudadanía. Sin embargo, para realizar esta lucha, ellos planifican y efectúan un plan de acción el cual debe estar alineado con los objetivos del Ministerio Público y los Derechos Humanos. Asimismo, la organización, ejecución y articulación debe ser aprobada por un organismo superior tal como el Ministerio Público o la Municipalidad de dicho distrito (Interior, 2013).

En torno al distrito de Pueblo Libre, se pueden identificar niveles bajos de victimización (28.4%) y victimización con arma de fuego (7.8%), sin embargo, la percepción de inseguridad se encuentra en un 90.5% donde la población adolescente cree que más adelante se convertirá en víctima de la delincuencia. En relación al registro de denuncias, ésta ha subido en los últimos años, hasta el mes de junio del año 2020, existen un total de 462 víctimas que asentaron sus denuncias en el distrito de Pueblo Libre, según Kessler (2010) y Mujica (2013). Asimismo, los delitos de mayor incidencia en este distrito son delitos patrimoniales como robo y hurto (85.8%), delitos contra la seguridad pública (5.3%) y los delitos contra la libertad (4.8%), y según las denuncias ingresadas al Ministerio Público, los delitos con mayor incidencia son los homicidios (36.9%), violencia de género y doméstica (28.9%) en la cual se pueden evidenciar en menor índice feminicidios y trata de personas, sin embargo, existe un mayor índice de violencia sexual y violencia familiar; delitos patrimoniales (18.9%), como robos al paso, robo de vehículos, autopartes y de viviendas. En cuanto a los grandes delitos como extorsiones, robo a entidades bancarias, secuestros, éstos tienen una baja incidencia en el distrito de Pueblo Libre.

De acuerdo al Plan de Acción de Seguridad Ciudadana en el distrito de Pueblo Libre, para el año 2021, la Gerencia ha dispuesto 266 trabajadores, deduciendo 56 serenos a pie, 36 conductores, 48 motorizados y 74 operadores de cámaras de seguridad; 12 trabajadores realizan labores administrativas; es decir 245 trabajadores se dedican a las labores de patrullaje.

También posee herramientas o recursos de carácter logístico que le permiten realizar una lucha digna contra la delincuencia y acciones que contravengan la seguridad ciudadana, entre ellos: Unidades móviles en el cual la Municipalidad tiene 2 automóviles de seguridad ciudadana totalmente operativos, 15 camionetas, pero 12 se encuentran operativas; y 20 motocicletas operativas; equipos de comunicación (20 radios tetra y 27 radios analógicas, operativas en su totalidad); cámaras de vigilancia, la Municipalidad también cuenta con cámaras tipo Alerta Pueblo Libre y cámaras de los módulos descentralizados, éstas se distribuyen a través de 8 sectores del distrito acumulando 190 cámaras en total a lo largo de la jurisdicción distrital.

El principal servicio contra la inseguridad es el de Serenazgo distrital que se puede definir como un órgano civil al servicio de la Comunidad, coadyuvando con la PNP y por el cual los contribuyentes pagan una tasa de arbitrio (Congreso de la República, 2020). Sus procedimientos cumplen las limitaciones que da la Constitución Política del Perú en irrestricto respeto a los derechos humanos, y diversas normas de carácter legal en cuanto al área de seguridad ciudadana.

De acuerdo a ello, la Congresista Saavedra (2021), a través de su Proyecto de Ley N° 6387-2020-CR, señaló que:

La finalidad del servicio de serenazgo es brindar apoyo en seguridad ciudadana a las personas que viven en el lugar o a los que vienen de visita, procurando de ese modo una vida pacífica y un distrito libre de delincuencia, cooperando a la vez con las funciones que realiza la Policía Nacional del Perú. (p. 1)

Según este Proyecto de Ley, el servicio de serenazgo es creado por las municipalidades para servir a la comunidad.

En base a los componentes establecidos en el Plan de Seguridad Ciudadana, cuya política establecida debe ser brindada a los ciudadanos en sus cuatro servicios esenciales: Prevención del delito, fiscalización administrativa, sistema de administración de justicia y atención a víctimas, lo cual forma parte de las acciones estratégicas de seguridad en la Municipalidad de Pueblo Libre.

Dimensión 1. Prevención de la violencia y el delito. Se orienta para evitar la ocurrencia de delitos, consta de un grupo de acciones que promueven fortificar la seguridad con un eficaz sistema de justicia y la aplicación de estrategias como la prevención en colegios y ciudadanía (ONU, 2000). Entre sus indicadores se puede mencionar: La estrategia vecindario seguro, el cual consta de un patrullaje continuo a través de todos los sectores del distrito, disminución de peligros que representa la violencia de género y doméstica, promover espacios que brinden seguridad a los ciudadanos, recuperación de zonas públicas, adecuada preparación a los trabajadores del serenazgo municipal fortaleciendo así sus capacidades de respuesta a la emergencia, invocar participación ciudadana como estrategia para

la prevención del delito, disminución de los homicidios y disminuir los factores de riesgo que permitan el consumo de drogas.

Dimensión 2. Fiscalización administrativa. Esta función se encarga de asegurar que se cumplan todas las normas y mandatos municipales administrativas que guarden relación con ello, así mismo, las que contienen obligaciones y prohibiciones tanto de personas naturales como jurídicas que se encuentren en un distrito (Isidro, 2020). Como indicadores se consideran la fiscalización de instancias nacionales, regionales y locales, y cumplimiento de normas instituidas a los establecimientos.

Dimensión 3. Sistema de Administración de Justicia. Tiene la función primordial de brindar mantenimiento del orden público y bienestar social (Añez, Rujano, & Párraga, 2011). Asimismo, este sistema se basa en eliminar los obstáculos que se pueden presentar a las personas que tengan desventajas las cuales las coloquen en situación vulnerable. Esta dimensión posee los siguientes indicadores: Mejoramiento del procedimiento establecido para la atención al usuario, y reinserción social de ex reos, brindándoles igualdad de condiciones para su desarrollo personal y social.

Dimensión 4. Atención a víctimas. Es el proceso de brindar asistencia, atención y protección a las víctimas (CONASEV, 2020), siendo sus indicadores la asistencia legal y psicológica, y asistencia social y medidas de protección.

Sobre la segunda variable Desempeño Laboral, los autores Choi, Miao, Oh, Berry, & Kim (2018) mencionan que el desempeño laboral es una disciplina considerada y estudiada desde hace mucho tiempo, sobre todo en el área de la psicología organizacional, radicando el interés de su estudio en el entendimiento de los aspectos que inciden la efectividad de una empresa.

Asimismo, Chiavenato (2011), conceptúa el desempeño laboral como una manifestación eficaz de un colaborador cuando realiza su labor, convirtiéndose en el elemento humano más importante para las empresas.

Actualmente, las entidades se enfrentan a constantes cambios, debido a su visión de ser cada vez los mejores en el mercado, debido al crecimiento de la competencia. Por ello, la vida de las empresas, va a depender de la capacidad y

conocimientos que tienen sus trabajadores, por lo que es necesario que siempre se esté evaluando las funciones que cumplen en sus cargos, a fin de optimizar la eficacia laboral (Castro, 2016).

Existen teorías que explican el desempeño laboral tales como la teoría de atribución, la cual permite facilitar de forma positiva el pensamiento de los usuarios que se encuentran dentro y fuera de la organización, referido a la motivación como un comportamiento (Hewstone & Antaki, 1990, p. 19).

Acerca de la teoría de atribución, existen tres categorías: explicativa, en la cual las personas tienen el propósito de brindar una explicación sobre el porqué de las cosas” (Hewstone & Antaki, 1990, p. 57). Luego está la atribución del desempeño, que surge de las obligaciones laborales impuesta por los directivos, por ejemplo: Un supervisor logra diferenciar el comportamiento que se desea tener y lo contrario, para aplicar políticas de desarrollo profesional y ocupacional” (Hewstone & Antaki, 1990, pág. 49). Por último, la atribución para el agotamiento laboral, la cual atribuye a las causas del porque existe el estrés laboral, concluyendo que existen 3 condiciones favorecedoras para la aparición del agotamiento “a) Existen causas externas e internas; b) Las condiciones adversas siempre están presentes, y; c) Hay un control por aplicar.

La evaluación del desempeño laboral se relaciona directamente con la aptitud, la cual se basa en las condiciones físicas y mentales que posee una persona en relación a la iniciativa y laboriosidad que emplea para realizar alguna actividad (David, s/f, p.101).

Asimismo, es de suma importancia evaluar el rendimiento laboral bajo algunos criterios objetivos los cuales deben estar contrastados y libres de subjetividades. Sin embargo, resulta interesante conocer cuál es la percepción que tiene el trabajador sobre su propio rendimiento para conocer las acciones de mejora que se debe emplear y lograr el comportamiento que la empresa desea. (David, s/f, p. 98 – 100).

Para realizar una adecuada evaluación del desempeño laboral existen diversos métodos; sin embargo, los más comunes son “el test de tendencias conductuales el cual explica y clasifica las características correspondientes al

comportamiento social y laboral que tienen una persona” (Zúñiga p. 57). Asimismo, la evaluación por competencias es comúnmente usado y contiene a la evaluación en 360°, la cual mide el desempeño laboral, las competencias o conductas y diseñan programas de desarrollo. Aunque, este último procedimiento se recomienda utilizar en evaluaciones a ejecutivos con un alto nivel en la empresa (Pérez 2009).

Según Chiavenato (2002) el desempeño laboral se evalúa a través de factores ya definidos con anterioridad tales como “factores actitudinales y operativos”. Los factores actitudinales anteriormente mencionados guardan relación con ciertos valores como la solidaridad, la reciprocidad, y comportamientos moderados. Mientras que las aptitudes del empleador y el rol que cumple en la empresa forman parte de los factores operativos.

Mencionando la interacción entre la organización y el recurso humano es que las personas crecen dentro de este ambiente y logran objetivos personales que de forma individual no podrían lograr, el ser humano es por naturaleza sociable y se adecua a los ambientes en los que se encuentre.

Las dimensiones e indicadores que se pueden establecer para una adecuada evaluación del desempeño laboral se relacionan directamente con la productividad del trabajador, de esta forma se determina el nivel de ejecución que alcanzó el trabajador en el logro de las metas propuestas por la organización en un plazo determinado (Guzman, 2017, p. 38). Entre dichas dimensiones e indicadores tenemos:

Dimensión 1. Calidad: Una de las mayores inquietudes que se ha venido desarrollando en todas las organizaciones empresariales es la calidad laboral. La conducta y situación emocional de los empleados son uno de los motivos principales y fáciles de deducir (Chiavenato, 2009). Los indicadores son: Motivación, compromiso y productividad.

Dimensión 2. Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral es el vínculo que desarrollamos con nuestros compañeros de trabajo, el cual se basa en la confianza, respeto, empatía y cordialidad (Chiavenato, 2009). Estas relaciones permiten un adecuado trabajo en equipo y armonía en el

clima laboral, además tiene una relación muy estrecha con el desempeño laboral, ya que mientras mejor sea nuestra forma de relacionarnos con los demás, podremos construir un equipo organizado, responsable y que valore el trabajo de todos, lo cual promoverá las ganas de todos los participantes para lograr mejores resultados y cumplir de forma adecuada los objetivos planteados por la empresa. Como indicadores se tiene la confianza, respeto, empatía, cordialidad.

Dimensión 3. Iniciativa y organización: Este punto está referido a una actitud dinámica que tiene la persona para realizar actividades puntuales, aquí tiene mucho que ver la imaginación, el emprendimiento, su capacidad crítica para evaluar y plantear proyectos a nivel individual o grupal, interviene inclusive la confianza y la responsabilidad (Chiavenato, 2009). Por su parte, la organización permite que garanticemos la calidad de nuestras tareas y cumplamos con todas en el plazo indicado, asimismo, disminuye el margen de error por lo cual los gastos y esfuerzos implicados en la realización de un doble trabajo se reducen (Chiavenato, 2009). Entre sus indicadores se menciona la actitud proactiva, creatividad, sentido crítico y responsabilidad.

Dimensión 4. Trabajo en equipo: Son las actividades que se realiza con un grupo que persigue una meta en común (Chiavenato, 2009), siendo lo indicado mantener esa línea laboral y normalizar objetivos y metas precisas para lograr que se cumpla el sistema de calidad ISO 9001:2000. Siendo sus indicadores la integración e Identificación.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

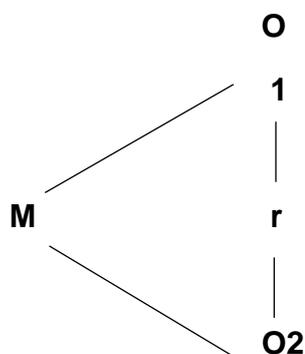
**Tipo de investigación.** Se identifica un tipo de estudio básico o también llamado puro o fundamental, porque según (Muntané, 2010), es un estudio que parte y se queda en un marco teórico. Este estudio tiene como objetivo aumentar los conocimientos científicos sin la necesidad de diferenciarlo con lo práctico.

**Diseño de investigación.** Se aplicó el diseño no experimental de corte transversal. Diseño experimental porque las variables de estudio no se sometieron a pruebas de medición. Para Hernández et al (2010) “El diseño no experimental consiste en no variar de manera intencionada las variables independientes y como consecuencia se podrá obtener el resultado de las otras variables” (p. 149).

En relación al corte transversal, “Se basa en el modo de describir las variables en un momento dado. Es una representación palpable del acontecer investigativo” (Hernández et al., 2010, p.151).

Asimismo, el nivel es correlacional porque “se tratará de confirmar la relación entre ambas variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por tanto, su diagrama representativo es:



Dónde:

M: Muestra del personal de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre

O1: Variable Seguridad Ciudadana

O2: Variable Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre

r: Relación de las variables estudiadas.

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

Para el autor Bernal (2010) la operacionalización presenta las variables en forma de indicadores, transformando los conceptos hipotéticos en unidades de medición.

Variable 1: Seguridad Ciudadana, cuya definición conceptual son una serie de acciones sociales que despliega el Estado, con el apoyo del sector privado, la sociedad civil y la población con el fin de lograr vivir en armonía, sin conflictos, y en su conjunto se prevengan los delitos y faltas (CODISEC 2020).

La definición operacional de esta variable tiene 4 dimensiones, denominadas Prevención del delito, con 8 indicadores y 16 ítems, fiscalización administrativa, con 2 indicadores y 4 ítems, sistema de administración de justicia, con 2 indicadores y 4 ítems, atención a víctimas, con 2 indicadores y 4 ítems.

Variable 2: Desempeño laboral, cuya definición conceptual es la conducta del trabajador para alcanzar sus metas trazadas, es una estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000).

La definición operacional de esta variable tiene 4 dimensiones, denominadas Calidad, con 3 indicadores y 6 ítems, relaciones interpersonales, con 4 indicadores y 8 ítems, iniciativa y organización, con 4 indicadores y 8 ítems, trabajo en equipo, con 2 indicadores y 4 ítems.

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

La población, según Carrasco (2009), “Son todos los elementos que forman parte de un estudio, limitados bajo un mismo espacio” (p. 236).

Por ello estará conformada por el personal de Serenazgo, lo cual equivale a 266 personas que trabajan en el Área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre.

**Tabla 1**

*Personal del Área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Pueblo Libre.*

Labores	Total
Cuerpo administrativo	12
Jefe de operaciones	1
Supervisores operativos	5
Grupo de intervención rápida	15
Serenos a pie	56
Serenos chofer	36
Serenos motorizados	48
Guías caninos	5
Inspector de transporte	6
Operador de cámara	74
Radio Operador	2
Médico veterinario	1
Telefonistas	5
<b>Total</b>	<b>266</b>

Nota. La presente tabla indica la cantidad exacta de personas que laboran en Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de Pueblo Libre. Fuente: Gerencia de Seguridad Ciudadana – Municipalidad de Pueblo Libre

**Criterios de inclusión**

- Personal de Serenazgo que labora en la Municipalidad de Pueblo Libre

**Criterios de exclusión**

- Personal de Serenazgo que labora en otras municipalidades distritales

La muestra representa los elementos que forman parte de la población de estudio, especialmente una población finita (Hernández et al, 2014, p.176).

Como muestra se obtuvo 213 personas constituido por el Personal de Serenazgo, de acuerdo a una fórmula de población finita.

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

Marco muestral	N	266
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha$	0.050
Nivel de Confianza	$1-\alpha/2 =$	0.975
Z de $(1-\alpha/2)$	$Z (1-\alpha/2) =$	1.960
Prevalencia de la enfermedad	$p =$	0.500
Complemento de p	$q =$	0.500
Precisión	$d =$	0.030
Tamaño de la muestra	$n =$	213

Como muestreo se utilizará el probabilístico, donde “Cada elemento de la población tiene la opción de ser elegido para la muestra (Kinnear y Taylor, 1998, p. 404). En este muestreo a través de una fórmula para población finita se logra un muestreo aleatorio simple.

La unidad de análisis es el personal de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre.

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

La técnica utilizada fue la encuesta. Según Bernal (2010), “Ésta se determina en un cuestionario o relación de preguntas que se elaboran para recabar los datos” (p. 194).

Como instrumento para medir la variable seguridad ciudadana, se empleó un cuestionario que consta de 28 ítems, distribuidos en 4 dimensiones: Dimensión de prevención del delito (del ítem 1 al ítem 15); dimensión fiscalización administrativa (del ítem 17 al ítem 20); dimensión sistema de administración de justicia (del ítem 21 al ítem 24), y dimensión de atención de víctimas (del ítem 25 al ítem 28).

Por otra parte, en relación a la medición de desempeño laboral, el instrumento se conformó por 26 ítems, con una escala de respuesta del tipo Likert, la cual se encuentra distribuida en 4 dimensiones. Para realizar el análisis de

validez interna se realizó el método de la V de Aiken a través del análisis de 5 expertos en el tema. El cual de acuerdo a Guilford (1954) refiere que son valores adecuados cuando se observan coeficientes mayores de .80 en los ítems evaluados. Ante ello, el análisis de los ítems en general manifestó un valor de .95, estimando un rango de coeficientes de 1.0 a .90 entre los 26 ítems establecidos.

En relación a la confiabilidad de la variable seguridad ciudadana, se realizó el coeficiente de omega en una muestra piloto de 50 participantes del área de seguridad ciudadana. El cual de acuerdo a Campo et. al. (2016) el omega de MacDonald permiten evaluar la consistencia interna del cuestionario, el cual se considera adecuado, cuando el coeficiente se ubica en un rango de .70 a .99. En relación a ello, con el Alfa de Cronbach, se llegó a observar un coeficiente de .86 de manera general, y un rango de .78 a .88 entre las dimensiones de la variable.

El cuestionario generado sobre seguridad ciudadana, se encuentra conformado por 28 ítems, los cuales se encuentran divididos en 4 dimensiones: Prevención del delito (del ítem 1 al ítem 16); Fiscalización administrativa (del ítem 17 al ítem 20); sistema de administración de justicia (del ítem 21 al ítem 24) y la dimensión de atención a víctimas (del ítem 25 al ítem 28). Estos ítems son respondidos con una escala del tipo likert con una valoración de 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

En relación a la validez, se realizó el análisis de criterio de 5 expertos, planteando así un análisis a través de la V de Aiken, donde se observaron coeficientes entre .95 a nivel general y un intervalo de .90 a 1.0 entre las dimensiones señaladas.

En relación a la confiabilidad de la variable desempeño laboral, se desarrolló el método de alpha de Cronbach, para determinar si los reactivos evaluaban las dimensiones que conformaban, estimando valores de .89 de manera general, y .85 a .92 entre las dimensiones que la conforman. De acuerdo a Virla (2010), el coeficiente de cronbach es un método factible para evaluar la consistencia de los reactivos, sean estimados por valor de intervalo u ordinal, permitiendo así estimar una confiabilidad adecuada entre los instrumentos evaluados, más aún cuando estos establecen coeficientes mayores a .70.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento contiene las siguientes etapas: Primeramente, se procede a determinar la población y muestra del estudio. Luego, se elabora el instrumento. Se solicita los permisos ante la entidad correspondiente para la toma de datos. Se procede a aplicar la encuesta a la muestra de estudio, luego de haber realizado la validez y confiabilidad del instrumento. Se tabulan las preguntas en el programa Excel. Por último, se procede a realizar el análisis, interpretación y presentación de resultados en el Programa SPSS, en este punto se demostró el cumplimiento de los objetivos específicos.

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

Para estimar los resultados en relación a los objetivos propuestos, en primer aspecto se realizará una base de datos en Excel, para posteriormente ser exportado al programa SPSS versión 26, en donde se realizará la prueba el Alpha de Cronbach y el coeficiente de Omega para ambos cuestionarios. Posteriormente se realizará el análisis descriptivo de las variables, permitiendo rescatar la frecuencia y los porcentajes de los encuestados. Posteriormente se empleó la prueba de normalidad a través de la cual se concluyó una distribución anormal, tomando por decisión realizar el análisis correlacional a través del método de Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Las consideraciones éticas se basan en la consideración de los cuatro principios bioéticos: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, también se aplican los consentimientos informados, la confidencialidad y observación del participante. A través del consentimiento, las personas participantes estuvieron de acuerdo con realizar la encuesta en el tiempo y modo requeridos. Teniendo la confidencialidad, se les informó y brindó las garantías del caso para proteger su identidad en la información que brinden a la investigación. Y en el punto de observación participante, el investigador actuó prudentemente al momento de recolectar los datos, ya que de manera responsable y ética asumió cualquier efecto o consecuencia que pueda surgir al momento de interactuar con las personas que participen en las encuestas.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Baremos de las variables Seguridad Ciudadana y Desempeño laboral.*

Variable / Dimensión	Niveles		
	Eficiente	Moderado	Deficiente
Seguridad Ciudadana	De 55 a 24	De 56 a 87	De 88 a 120
Prevención del delito	De 37 a 16	De 38 a 59	De 60 a 80
Fiscalización administrativa	De 9 a 4	De 10 a 14	De 15 a 20
Sistema de administración de justicia	De 9 a 4	De 10 a 14	De 15 a 20
Atención de víctimas	De 9 a 4	De 10 a 14	De 15 a 20
Desempeño laboral	De 59 a 26	De 60 a 95	De 96 a 130
Calidad	De 6 a 13	De 14 a 22	De 23 a 30
Relaciones interpersonales	De 8 a 17	De 18 a 28	De 29 a 40
Iniciativa y Organización	De 8 a 17	De 18 a 28	De 29 a 40
Trabajo en equipo	De 9 a 4	De 10 a 14	De 15 a 20

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 2 se postulan los baremos para determinar los niveles de eficiencia en la dimensión de Seguridad ciudadana y Desempeño laboral, en conjunto a las dimensiones que la conforma.

#### 4.1. Análisis descriptivo

En relación a la medición de las variables escogidas, se pasará señalar la tabla por niveles en relación a Seguridad Ciudadana y Desempeño laboral en la muestra escogida para la presente investigación.

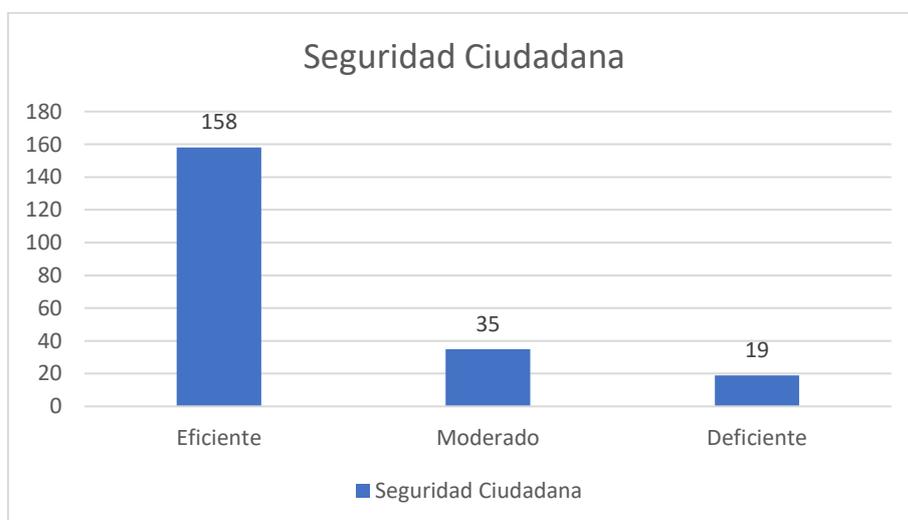
**Tabla 3**

*Niveles de percepción de Seguridad ciudadana en serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.*

Variable	Niveles	F	%
Seguridad ciudadana.	Eficiente	158	74,5%
	Moderado	35	16,5%
	Deficiente	19	8,9%

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

**Gráfico 1.** *Niveles de percepción de seguridad ciudadana en serenazgo de la municipalidad.*



Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 3, se postula la distribución de niveles de la variable de seguridad ciudadana, en donde se observa la prevalencia de un nivel eficiente en relación a seguridad ciudadana (74,5%), y un nivel moderado (16,5%), de esta manera indica que los serenazgos aceptan como un adecuado funcionamiento aquellas funciones y procesos para el desarrollo de la seguridad ciudadana.

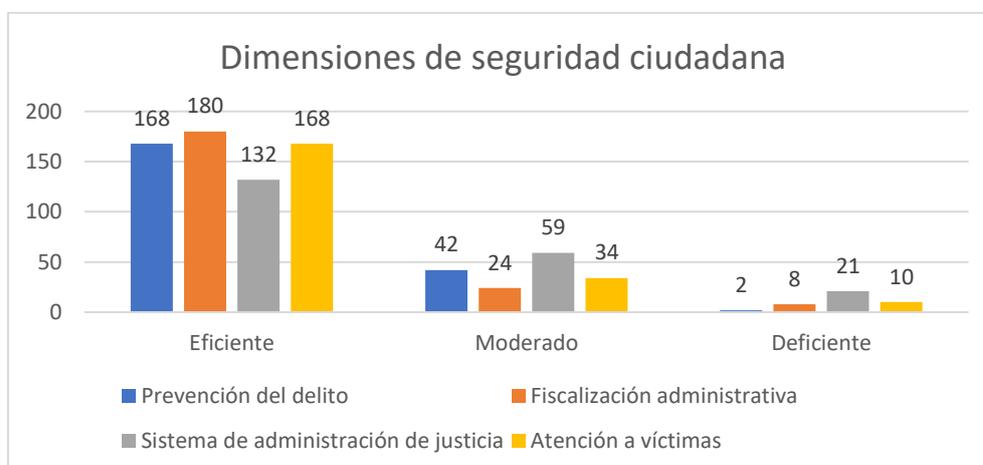
**Tabla 4**

*Distribución de niveles de percepción entre las dimensiones de seguridad ciudadana.*

Dimensiones	Niveles	F	%
Prevención del delito	Eficiente	168	79,2%
	Moderado	42	19,8%
	Deficiente	2	0,9%
Fiscalización administrativa	Eficiente	180	84,9%
	Moderado	24	11,3%
	Deficiente	8	9,9%
Sistema de administración de justicia	Eficiente	132	62,2%
	Moderado	59	27,8%
	Deficiente	21	9,9%
Atención a víctimas	Eficiente	168	79,2%
	Moderado	34	16,03%
	Deficiente	10	4,7%

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

**Gráfico 2.** *Distribución de niveles de percepción entre las dimensiones de seguridad ciudadana.*



Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 4 se observan los niveles observados entre las dimensiones de seguridad ciudadana, de esta forma se postula una prevalencia del nivel eficiente en Prevención del delito (79,2%); Fiscalización administrativa (84,9%); Sistema de administración de justicia (62,2%) y Atención a víctimas (79,2%) estimando de esta forma un adecuado nivel de seguridad desde la percepción del personal en los serenazgos.

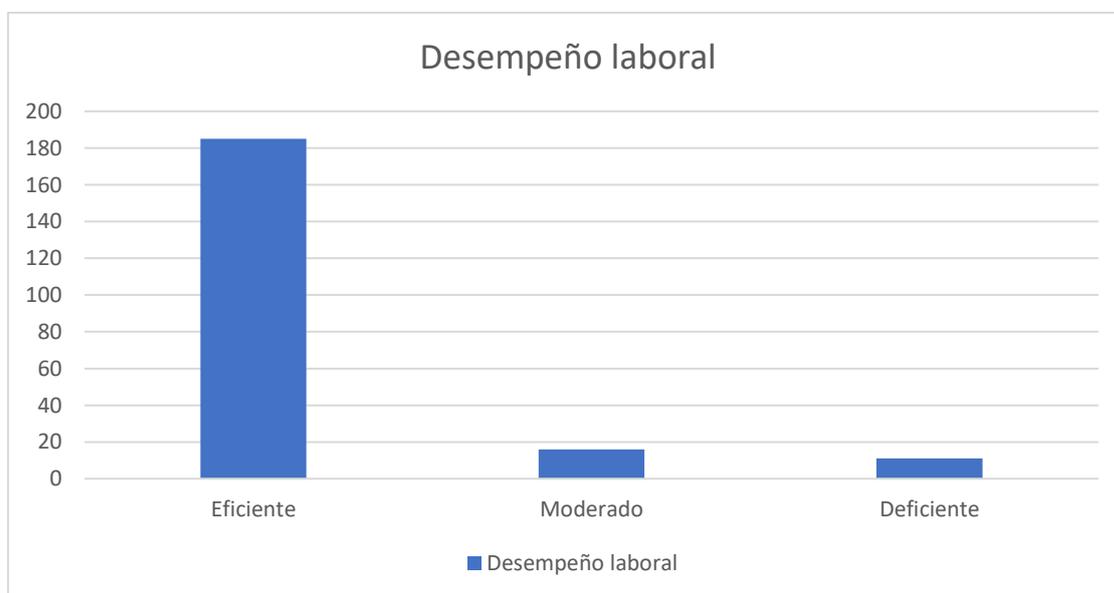
**Tabla 5**

*Niveles de percepción de desempeño laboral en serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.*

Variable	Niveles	F	%
Desempeño laboral	Eficiente	185	87,2%
	Moderado	16	7,5%
	Deficiente	11	5,1%

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

**Gráfico 3.** *Niveles de percepción de desempeño laboral en serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.*



Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 5, se postula la distribución de niveles de la variable de desempeño laboral, en donde se observa la prevalencia de un nivel eficiente en relación a seguridad ciudadana (87,2%), y un nivel moderado (7,5%), de esta manera indica que los serenazgos estiman un adecuado nivel de desempeño laboral por parte del personal que resguarda la seguridad ciudadana.

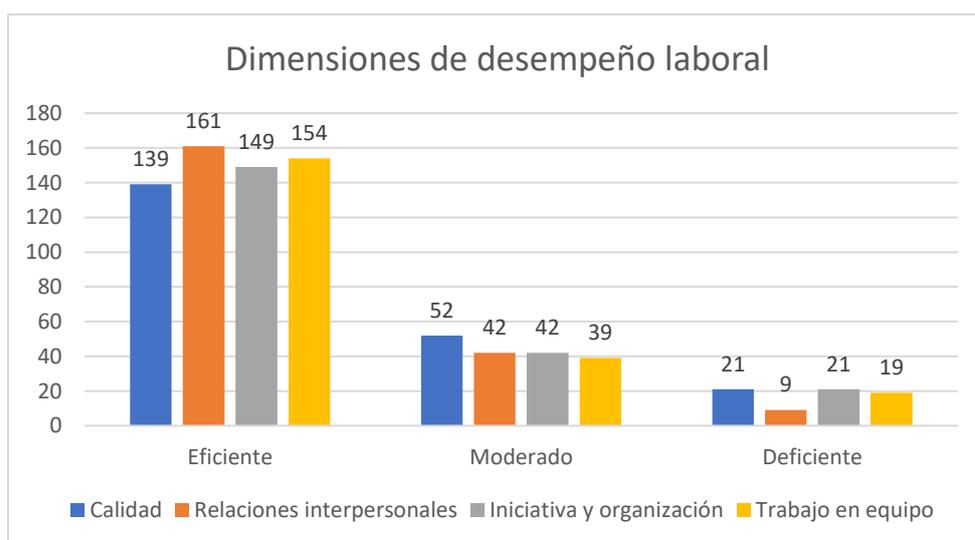
**Tabla 6**

*Niveles de las dimensiones de desempeño laboral en el serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre 2021.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Calidad	Eficiente	139	65,5%
	Moderado	52	24,5%
	Deficiente	21	9,9%
Relaciones interpersonales	Eficiente	161	75,9%
	Moderado	42	19,8%
	Deficiente	9	4,2%
Iniciativa y organización	Eficiente	149	70,3%
	Moderado	42	19,8%
	Deficiente	21	9,9%
Trabajo en equipo	Eficiente	154	72,6%
	Moderado	39	18,3%
	Deficiente	19	8,9%

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

**Gráfico 4.** *Niveles de las dimensiones de desempeño laboral.*



Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 6 se postula los niveles observados entre las dimensiones de desempeño laboral en el personal de serenazgo de la municipalidad de pueblo libre, observando una prevalencia del nivel eficiente entre lo observado de trabajo de calidad (65,5%); relaciones interpersonales (75,9%); iniciativa y organización (70,2%); y trabajo en equipo (72,6%), indicando así un desempeño eficiente por parte del personal.

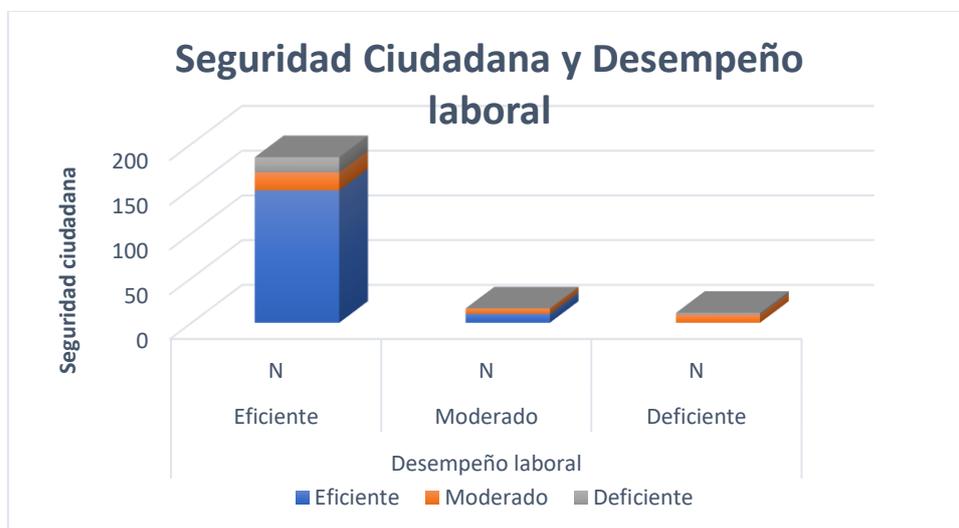
**Tabla 7**

*Distribución de niveles por porcentajes de la variable Seguridad Ciudadana y Desempeño laboral en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo libre, 2021.*

Seguridad Ciudadana	Desempeño laboral							
	Eficiente		Moderado		Deficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Eficiente	148	80%	10	62,5%	0	0%	158	74,5%
Moderado	20	10,8%	6	37,5%	9	75%	35	16,5%
Deficiente	17	9,2%	0	0%	2	25%	19	9%
Total	185	87,2%	16	7,5%	11	5,3%	212	100%

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

**Gráfico 5.** *Distribución de niveles por porcentajes de la variable Seguridad Ciudadana y Desempeño laboral en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo libre, 2021.*



Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 7 se observa la distribución de frecuencias en relación a las variables de seguridad ciudadana y desempeño laboral, observando un mayor énfasis en los niveles de eficiencia, tanto en seguridad ciudadana (74,5%) y desempeño laboral (87,2%), observando una similitud en los niveles de eficiencia.

**Tabla 8**

*Niveles de las dimensiones de desempeño laboral, en relación a la variable de seguridad ciudadana.*

Variable	Niveles	Desempeño laboral							
		Eficiente		Moderado		Deficiente		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Prevención del delito	Eficiente	165	89,2%	0	0%	3	27,3%	168	79,2%
	Moderado	20	10,8%	14	87,5%	8	72,7%	42	19,8%
	Deficiente	0	0%	2	12,5%	0	0%	2	0,9%
	Total	185	87,2%	16	7,5%	11	5,1%	212	100%
Fiscalización administrativa	Eficiente	171	92,4%	0	0%	9	81,8%	180	84,9%
	Moderado	9	4,8%	13	81,2%	2	19,2%	24	11,3%
	Deficiente	5	2,7%	3	18,8%	0	0%	8	9,9%
	Total	185	87,2%	16	7,5%	11	5,1%	212	100%
Sistema de administración de justicia	Eficiente	121	65,4%	10	62,5%	1	9,1%	132	62,2%
	Moderado	52	28,2%	5	31,2%	2	18,2%	59	27,8%
	Deficiente	12	6,4%	1	34,3%	8	72,7%	21	9,9%
	Total	185	87,2%	16	7,5%	11	5,1%	212	100%
Atención a víctimas	Eficiente	159	85,9%	9	56,2%	0	0%	168	72,6%
	Moderado	22	11,9%	5	31,2%	7	63,6%	34	18,3%
	Deficiente	4	2,2%	2	12,6%	4	36,4%	10	8,9%
	Total	185	87,2%	16	7,5%	11	5,1%	212	100%

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 8 se observa la distribución de porcentajes de las dimensiones que conforme la variable seguridad ciudadana, en relación a la variable de desempeño laboral, en donde se puede observar una prevalencia del nivel eficiente.

**Tabla 9**

*Niveles de las dimensiones de seguridad ciudadana, en relación a la variable de desempeño laboral.*

Variable	Niveles	Seguridad ciudadana							
		Eficiente		Moderado		Deficiente		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad	Eficiente	130	82,2%	4	11,4%	5	26,3%	139	65,6%
	Moderado	28	17,8%	20	57,2%	4	21,1%	52	24,5%
	Deficiente	0	0%	11	31,4%	10	52,7%	21	9,9%
	Total	158	74,5	35	16,5	19	9%	212	100%
Relaciones interpersonales	Eficiente	145	91,7%	11	31,4%	5	26,3%	161	75,9
	Moderado	13	8,3%	24	68,6%	5	26,3%	42	19,8%
	Deficiente	0	0%	0	0%	9	47,4%	9	4,2%
	Total	158	74,5	35	16,5	19	9%	212	100%
Iniciativa y organización	Eficiente	121	76,6%	20	57,1%	8	42,2%	149	70,3%
	Moderado	30	18,9%	3	8,6%	9	47,3%	42	19,8%
	Deficiente	7	4,5%	12	34,3%	2	10,5%	21	4,2%
	Total	158	74,5	35	16,5	19	9%	212	100%
Trabajo en equipo	Eficiente	141	89,2%	13	37,2%	0	0%	154	72,6%
	Moderado	14	8,9%	15	42,8%	10	52,6%	39	18,3%
	Deficiente	3	1,9%	7	20%	9	47,4%	19	8,9%
	Total	158	74,5	35	16,5	19	9%	212	100%

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 9 se observa la distribución de porcentajes de las dimensiones que conforme la variable Desempeño laboral en relación a la variable de seguridad ciudadana, en donde se puede observar una prevalencia del nivel eficiente.

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov entre las dimensiones de Seguridad ciudadana y desempeño laboral en serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021*

	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Seguridad Ciudadana	,121	,000
Prevención del delito	,099	,005
Fiscalización Administrativa	,316	,003
Sistema de Administración de Justicia	,204	,006
Atención a víctimas	,229	,034
Relación interpersonal	,204	,056
Iniciativa organizacional	,195	,006
Trabajo en equipo	,187	,078
Desempeño laboral	,076	,005

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 10 se observa los resultados obtenidos a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicado a las dimensiones de Seguridad ciudadana y Desempeño laboral, en donde se puede interpretar una distribución de respuesta anormal en la población encuestada. Es debido a ello que se empleará un método de análisis no paramétrico, siendo esta el método escogido la Rho de Spearman.

## 4.2. Prueba de Hipótesis

Como manera de complementar la investigación, se aplicaron las fórmulas de correlación para evaluar la influencia entre las variables escogidas.

### Objetivo General.

Determinar la relación de la seguridad ciudadana con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.

H0: Si  $p > 0,05$  no existe relación significativa entre seguridad ciudadana con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.

Hi: Si  $p < 0,05$  existe relación significativa entre seguridad ciudadana con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.

### Tabla 11

*Coeficiente de correlación entre Desempeño laboral y seguridad ciudadana.*

		Desempeño laboral	
		Rs	,389*
Correlación de Spearman	Seguridad ciudadana	P.	,032
		N	212

\*  $p < 0,050$  significativo; \*\*  $< 0,010$  muy significativo.

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 11 se puede observar el grado de correlación entre la variable seguridad ciudadana y desempeño laboral, en el personal de serenazgo de la municipalidad de Pueblo libre, en donde se observa una relación positiva ( $rs = ,389^*$ ) estadísticamente significativa. De esta manera se indica que se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

### Objetivo específico 1.

Determinar la relación de la seguridad ciudadana con la calidad del personal de serenazgo.

H0: Si  $p > 0,05$  no existe relación significativa entre seguridad ciudadana con calidad de trabajo en el personal de serenazgo.

Hi: Si  $p < 0,05$  existe relación significativa entre seguridad ciudadana con calidad de trabajo en el personal de serenazgo.

**Tabla 12**

*Coefficiente de correlación entre seguridad ciudadana y calidad de trabajo.*

Seguridad ciudadana		
	Rs	,662*
Correlación de Spearman	P.	,036
Calidad	N	212

\*  $p < 0,050$  significativo; \*\*  $< 0,010$  muy significativo.

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 12 se observa el grado de correlación entre seguridad ciudadana e iniciativa y organización, observando un nivel de significancia de  $p > 0,05$ , estimando de esta manera la aceptación de hipótesis alterna, con un coeficiente de ,662\* indicando una relación estadísticamente significativa, entre la seguridad ciudadana y calidad de trabajo.

## Objetivo específico 2.

Determinar la relación de seguridad ciudadana con relaciones interpersonales en el personal de serenazgo.

H0: Si  $p > 0,05$  no existe relación significativa entre seguridad ciudadana y relaciones interpersonales

Hi: Si  $p < 0,05$  existe relación significativa entre seguridad ciudadana y relaciones interpersonales

### Tabla 13

*Coeficiente de correlación entre seguridad ciudadana y relaciones interpersonales.*

Seguridad ciudadana		Rs	,583**
Correlación de Spearman	Relaciones interpersonales	P.	,003
		N	212

\*  $p < 0,050$  significativo; \*\*  $< 0,010$  muy significativo.

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 13 se observa el coeficiente de correlación entre iniciativa y organización y seguridad ciudadana observado en el personal de serenazgo, estimando un coeficiente de correlación de ,583 y una relación estadísticamente muy significativa ( $p < 0,01$ ). De esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Objetivo específico 3.

H0: Si  $p > 0,05$  no existe relación significativa entre seguridad ciudadana con la iniciativa e iniciativa y organización

Hi: Si  $p < 0,05$  existe relación significativa entre seguridad ciudadana e iniciativa y organización

**Tabla 14**

*Coefficiente de correlación entre seguridad ciudadana e iniciativa y organización.*

Seguridad ciudadana			
	Rs	,662	
Correlación de Spearman	Iniciativa y Organización	P.	,085
		N	212

*\*  $p < 0,050$  significativo; \*\*  $< 0,010$  muy significativo.*

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 14 se observa el grado de correlación entre seguridad ciudadana e iniciativa y organización, observando un nivel de significancia de  $p > 0,05$ , estimando de esta manera la aceptación de hipótesis nula y rechazo de la hipótesis alterna, indicando que no existe una relación significativa.

#### Objetivo específico 4.

H0: Si  $p > 0,05$  no existe relación significativa entre seguridad ciudadana con trabajo en equipo

Hi: Si  $p < 0,05$  existe relación significativa entre seguridad ciudadana con trabajo en equipo.

**Tabla 15**

*Coeficiente de correlación entre seguridad ciudadana y trabajo en equipo.*

Seguridad ciudadana			
	Rs	,408*	
Correlación de Spearman	Trabajo en equipo	P.	,012
		N	212

\*  $p < 0,050$  significativo; \*\*  $< 0,010$  muy significativo.

Fuente: Elaboración propia que se deriva de los datos de la encuesta.

En la tabla 15 se observa el grado de correlación entre seguridad ciudadana y trabajo en equipo, observando un nivel de significancia de  $p > 0,05$ , estimando de esta manera la aceptación de hipótesis alterna, en donde se plantea una relación estadísticamente significativa entre trabajo en equipo y la seguridad ciudadana observada.

## V. DISCUSIÓN

La inseguridad ciudadana es un problema latente que afecta la estabilidad y el desarrollo de los peruanos, es así que los últimos años se ha generado un incremento de hechos delictivos. Actualmente la conducta delictiva se ha normalizado, de esta forma el matar o dañar alguien es un acto cotidiano (Murazzo, 2017). Este resultado suele vincularse a una débil y precaria normativa que busque castigar este tipo de actividades y comportamientos delictivos, produciendo de esta manera en el personal de seguridad, una percepción de miedo y preocupación constante (Defensoría del pueblo, 2010). Ante esto es que se manifiesta importante el analizar la percepción de seguridad ciudadana y su desempeño laboral como personal de serenazgo.

Ante ello, se planteó como objetivo general, determinar la relación entre seguridad ciudadana y desempeño laboral, se establece que existe una relación estadísticamente significativa, de manera positiva. Resultado similar a lo observado en la investigación realizada por Parisaca (2021), en donde se postula una correlación de manera moderada entre el funcionamiento de la empresa (clima laboral) y el desempeño laboral del personal de serenazgo ( $r_s = ,426^*$ ), concluyendo así, que una adecuada percepción de trabajo en relación a la organización o entidad de trabajo, generará mayores niveles de desempeño en el personal.

En relación a la percepción de seguridad ciudadana, desde la percepción del personal de serenazgo, se identifica como el elemento de seguridad dentro del trabajo, el cual se define como el conjunto de técnicas y procedimiento que buscan disminuir o eliminar aquellos peligros/riesgos de padecer un accidente dentro del trabajo. De esta forma, ante menor riesgo de lesiones o daños durante el horario laboral, mayor será la aceptación y e iniciativa laboral por parte del trabajador (Enríquez, Gonzáles, Pizarro y Sánchez, 2007).

Este aspecto se ve involucrado a lo mencionado por Pérez (2013) el cual refiere, que el cumplimiento de actividades y metas por parte del trabajo, se vinculará en gran medida a la valoración del contexto empresarial, identificando los aspectos positivos de su trabajo, la recompensa salarial y valoración de la empresa.

En cuanto al objetivo que busca determinar la relación entre seguridad ciudadana y calidad del personal, se establece una relación positiva, estadísticamente significativa. Este resultado puede verse vinculado a la investigación realizada por Lozano (2017) en el cual se establece una valoración del plan de seguridad ciudadana, en donde se llegó a concluir que el desempeño de los trabajadores, se vincula al planteamiento de objetivos, esfuerzos y estrategias por parte del gobierno local y la comunidad.

Ante lo mencionado, la calidad de trabajo, se vincula a los objetivos y estrategias propuestas por el gobierno regional y nacional, estimando a las mismas como elementos de refuerzo para asegurar el resguardo y protección al personal de seguridad, para su desempeño de trabajo de manera tranquila, reconocida por las autoridades encargadas.

De acuerdo a lo expuesto por Brunette (2003) el personal encargado de operaciones de resguardo, tomando con la responsabilidad de proteger el sistema de seguridad, se enfrentará a un nivel de riesgo mayor al promedio general, afectando a su vida personal. Ante ello Organización internacional del trabajo (OIT, 2015) refiere como necesario, que los planes de seguridad y salud laboral, sean distintos para el personal de resguardo policial, puesto que los mismos tienen un nivel mayor de riesgo, y al no contarse con un reconocimiento por parte de las entidades encargadas, puede existir una desvinculación de sus funciones.

En relación al objetivo que busca determinar la relación entre seguridad ciudadana y relaciones interpersonales, se postula una correlación del nivel positivo, estadísticamente muy significativo resultado similar a lo encontrado en la investigación realizada por Vivas (2017) en donde se realiza la conclusión de que existe una relación del tipo moderada entre gestión pública y el desempeño por parte del personal perteneciente a la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Ante ello, Brunette (2003) plante que el sistema de seguridad y salud hacia el personal, implicará un aumento de costos, y de igual manera un incremento en relación a la ganancia y productividad del personal, estimándose de esta manera como una estrategia rentable para el personal. La complicación radica en la incertidumbre por parte del personal que dirige la gestión empresarial, los cuales

buscan asegurar un refuerzo en cuanto a sistemas que busquen evaluar el cumplimiento de objetivos, buscando dimensionar al desempeño laboral, como una obligación o regla dentro de la empresa. En relación a ello Chiavenato (2007) refiere que la gestión administrativa es la responsable en la toma de decisiones y asegurar un adecuado clima por parte del personal, estableciendo de esta manera, medidas que permita el desarrollo social y personal de los mismos, siendo de esta manera un elemento para gestionar y fomentar la producción y desempeño de los mismos.

Por otra parte, en relación al objetivo que busca determinar la relación entre seguridad ciudadana e iniciativa en la organización, se postula que no existe una relación estadísticamente significativa. Resultado que difiere a lo señalado en la investigación realizada por Zans (2017) en donde se establece que un adecuado clima dentro de la organización, fomentará el desarrollo del liderazgo hacia el personal, el cual se establece como aquella iniciativa, que busca guiar y fomentar el trabajo direccionada a los objetivos establecidos por parte de la empresa.

En relación a las limitaciones de la presente investigación, se establece la muestra mínima en relación a encuestados, los cuales se encuentran dentro de la entidad escogida para la empresa. Este aspecto es considerado como un posible sesgo en los resultados, puesto que como lo establece Lohr, Palmas y Martínez (2000) muestras de pequeña cantidad, suelen generar resultados como falsos positivos a través de la aplicación de procesos estadísticos.

Finalmente, en relación al objetivo que busca evaluar la seguridad ciudadana y el trabajo en equipo, se establece una relación positiva de nivel significativo ( $r_s = ,408$ ;  $p = 012$ ), indicando de esta manera que la seguridad percibida, se vincula al desempeño en equipo dentro del trabajo.

Dicho resultado se vincula a lo expuesto en la investigación realizada por Bermúdez y Castro (2018) en donde se establece que el adecuado nivel de percepción de seguridad ciudadana, se relaciona con el trabajo adecuado y la satisfacción del personal administrativo y el desempeño en campo, logrando un trabajo en concordancia por parte de los mismos.

Sommer y Sommer (2001) refiere que la percepción de seguridad, es un aspecto importante para llegar a los objetivos organizacional, dado que la

comodidad o satisfacción de los mismos, producirá que el personal busque desarrollarse de manera uniforme dentro de la empresa, llegando a desempeñarse con transparencia y vigilancia en todo el equipo. Este aspecto lo sustenta Fernández (2005) el cual refiere a los sistemas de seguridad, como un componente indispensable en el trabajo, dado que el mismo servirá como un factor motivacional, fomentando actitudes positivas vinculadas al desarrollo de competencias para asegurar el logro de sus actividades.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Como primera conclusión se establece que existe una relación positiva, estadísticamente significativa entre seguridad ciudadana y desempeño laboral, determinando que la percepción de seguridad y riesgo, influirá en la iniciativa y productividad del personal de serenazgo de la municipalidad de Pueblo Libre.
2. Como segunda conclusión, se determina una relación positiva entre seguridad ciudadana y calidad de trabajo, identificando al nivel de riesgo como una posible limitante en la productividad y manejo de cualidades durante el desempeño de funciones en el personal de serenazgo de la municipalidad de Pueblo Libre.
3. Como tercera conclusión, se establece que existe una relación positiva entre seguridad ciudadana y relaciones interpersonales, determinando así que el nivel de protección y resguardo favorece el desarrollo social por parte del personal.
4. Como cuarta conclusión, se determina que no existe relación entre seguridad ciudadana e iniciativa y organización en el personal de serenazgo de la municipalidad de Pueblo Libre.
5. Como quinta y última conclusión, se establece una relación positiva, de nivel significativo entre seguridad ciudadana y trabajo en equipo, planteando al resguardo y protección al personal, como una forma de asegurar el desempeño uniforme de serenazgo de la municipalidad de Pueblo Libre.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las instituciones responsables de la contratación del personal de seguridad, tomar medidas de seguridad y prevención de la salud de los trabajadores, orientándolo en el sentido que no se estime como método de gasto, sino de inversión, generando de manera indirecta un mayor desempeño laboral en los trabajadores.
- Para futuras investigaciones, se recomienda evaluar el desempeño laboral, a través de fomentar programas que incentiven el óptimo desempeño en la calidad de trabajo por parte del personal de serenazgo.
- Así mismo, se recomienda en relación a la municipalidad la formación de talleres que promuevan el desempeño en equipo a fin de establecer vínculos sociales que permitan el adecuado cumplimiento de los objetivos.
- Promover a los colaboradores de la empresa, el seguir normas de seguridad establecidas dentro de la organización, para que estas puedan utilizar su equipo de protección y evitar la presencia de accidentes, el cual ayudará a realizar sus actividades de manera segura.
- En relación a los elementos de desempeño laboral, los elementos dentro del trabajo de seguridad ciudadana del personal de serenazgo, como la percepción de seguridad, administración fiscal y atención de víctimas, produce un mejor cumplimiento de responsabilidades.
- Promover que todos los efectivos tengan misma accesibilidad a crecimiento con el propósito que se sienta identificado con las funciones y tareas que realiza; es importante que el efectivo policial se sienta valorado por la institución para que se comprometa con la labor que la institución requiera en favor de la ciudadanía.
- Disponer de un ambiente donde el efectivo pueda desempeñarse adecuadamente, estos ambientes deben estar implementados con equipos tecnológicos modernos y por materiales de oficina.
- Recibir permanentemente capacitaciones con el propósito de mejorar su desempeño, impulsar sus habilidades interpersonales para vincularse con la ciudadanía y de esta forma respondan rápidamente a las diversas situaciones problemáticas.

## REFERENCIAS

- Aguirre, A. (2017). *Modelo de gestión del talento humano del área de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque orientado a la mejora de la calidad del servicio de seguridad ciudadana - 2017*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Álvarez, P. (2018). *Plan local de seguridad ciudadana y su impacto en el bienestar de la población en las zonas iv y v del Sector Urrunaga, José Leonardo Ortiz*. Universidad César Vallejo.
- Añez, M., Rujano, R., & Párraga, J. (2011). Seguridad ciudadana y acceso a la justicia. *Cuestiones Jurídicas*, 1(1), 11-29.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2010). *Prevención del delito y la violencia en América Latina y El Caribe: Evidencias de las intervenciones del BID*. BID.
- Bermúdez, R. &. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana del distrito de Lince, Lima, 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Capece, A. (8 de Junio de 2015). *Teoría del Control – Gottfredson y Hirschi*. Obtenido de <https://crimipedia.umh.es/topics/teoria-del-control-gottfredson-y-hirschi/>
- Castro, P. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas*. Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Choi, J., Miao, C., Oh, I., Berry, C., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377-389.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2009). *Informe sobre Seguridad Ciudadana y Eerechos Humanos*. CIDH.

- Comité Distrital de Seguridad Ciudadana - CODISEC. (2020). *Propuesta de Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2020*. CODISEC.
- Comité Distrital de Seguridad Ciudadana Pueblo Libre. (2021). *Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana Pueblo Libre*. Comité Distrital de Seguridad Ciudadana.
- CONASEV. (2020). *Seguridad ciudadana como política de Estado*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C1AAF4E6D665E2FD05257F32006274D7/\\$FILE/SC\\_como\\_pol%C3%ADtica\\_de\\_estado.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C1AAF4E6D665E2FD05257F32006274D7/$FILE/SC_como_pol%C3%ADtica_de_estado.pdf)
- Congreso de la República. (2020). *Proyecto de Ley N° 6387/2020-CR - Ley del Servicio de Serenazgo Municipal*. Obtenido de [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL06387-20201007.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06387-20201007.pdf)
- Defensoría del Pueblo. (17 de Octubre de 2021). *Defensoria.gob.pe*. Obtenido de [https://www.defensoria.gob.pe/areas\\_tematicas/seguridad-ciudadana/](https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/seguridad-ciudadana/)
- Diario El Peruano. (08 de agosto de 2021). El Peruano. *El reto de la seguridad ciudadana*, pág. 3.
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre el desempeño y satisfacción laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapax*. Universidad Rafael Landívar.
- Gomero, E. (2018). *Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana en el distrito de Huacho 2016-2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.
- González, M. (27 de diciembre de 2021). La reforma de la Ley de Seguridad Nacional impone una reserva estratégica para afrontar crisis y pandemias. *El País*, págs. 2-5. Recuperado el 28 de diciembre de 2021, de <https://elpais.com/espana/2021-12-28/la-reforma-de-la-ley-de-seguridad-nacional-impone-una-reserva-estrategica-para-afrontar-crisis-y-pandemias.html>

- Hernández, G. (2016). *La Estrategia de Seguridad Ciudadana de la Unión Europea en América Central: un proceso de definición en curso*. Actalliance.
- Hewstone, M., & Antaki, C. (1990). *Teoría de la atribución y explicaciones sociales*. Barcelona: Ariel Psicología.
- INICAM. (2020). *Manual de Seguridad Ciudadana*. INICAM. Obtenido de <https://inicam.org.pe/wp-content/uploads/2021/05/MANUAL-DE-SEGURIDAD-CIUDADANA.pdf>
- INICAM. (2020). *Manual de Seguridad Ciudadanaa*. INICAM. Obtenido de <https://inicam.org.pe/wp-content/uploads/2021/05/MANUAL-DE-SEGURIDAD-CIUDADANA.pdf>
- Interior, M. d. (2013). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 - 2018*. MININTER.
- Isidro, M. d. (2020). *Gerencia de Fiscalización Administrativa*. Obtenido de <http://msi.gob.pe/portal/fiscalizacion/>
- Lozano, E. (2017). *Plan de seguridad ciudadana a implementarse en el Cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas durante el periodo 2014 – 2017*. Universidad de Guayaquil.
- Moret, V. (2015). Jornadas de formación de formadores sobre la nueva Ley Orgánica de Protección de la Seguridad Ciudadana. *Ministerio del Interior*, 1-27.
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Liver Research Unit. Hospital Universitario Reina Sofía.
- Murazzo, F. (2014). *Reflexiones sobre la seguridad ciudadana en el Perú*. Ediciones Nova Print S.A.C.
- Parisaca, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Ramón - Juliaca, 2017*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Perú. (2003). *Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*.

- PNUD. (2006). *Venciendo el temor. (In) seguridad ciudadana y desarrollo humano en Costa Rica*. Informe Nacional de Desarrollo Humano.
- PNUD. (2013). *Informe regional de desarrollo humano 2013-2014: Seguridad ciudadana con rostro humano: Diagnóstico y propuesta para América Latina*. Autor.
- Quispe, E. (2020). *Seguridad Ciudadana: Una mirada al servicio efectuado por las Municipalidades*. Contraloría General de la República.
- Saavedra, M. (7 de octubre de 2020). *Proyecto de Ley N° 6387-2020-CR*. Obtenido de [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL06387-20201007.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06387-20201007.pdf)
- Saavedra, M. (2021). *Proyecto de Ley N° 6387-2020-CR*. Obtenido de [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL06387-20201007.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06387-20201007.pdf)
- Sain, M. (s/f). *Guía de evaluación del estado de la seguridad ciudadana para América latina y el Caribe: Herramienta de diagnóstico*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Tapia, J. (2013). La inseguridad pública: causas y consecuencias. *El Cotidiano*, 103-112.
- Vivas, L. (2017). *Gestión Pública y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2016*. Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Universidad Nacional Autónoma de Nicar.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

### Variable 1: Seguridad Ciudadana

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Definición conceptual de la variable independiente: Seguridad ciudadana, implica una serie de acciones sociales que despliega el Estado, con el apoyo del sector privado, la sociedad civil y la población con el fin de lograr vivir en armonía, la eliminación de la violencia y el uso de espacios públicos sin conflictos, y en su conjunto se prevengan los delitos y faltas (Perú, 2003).	Definición operacional: A través de esta definición, se pueden establecer las dimensiones de la variable seguridad ciudadana, la cual será medida a través del cuestionario aplicado a la muestra de estudio.	Prevención del delito	<p>Plan estratégico vecindario seguro y patrullaje preventivo por sectores.</p> <p>Reducción de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.</p> <p>Promoción de espacios libres de hurto y robo.</p> <p>Recuperación de espacios públicos.</p> <p>Fortalecimiento del serenazgo municipal</p> <p>Participación ciudadana.</p> <p>Prevención del consumo de drogas.</p> <p>Reducción de homicidios</p>	Ordinal
		Fiscalización administrativa	<p>Fiscalización de instancias nacionales, regionales y locales</p> <p>Cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.</p>	Ordinal
		Sistema de administración de justicia	<p>Mejora de proceso de gestión de atención</p> <p>Reinserción social de agresores.</p>	Ordinal
		Atención a víctimas	<p>Asistencia legal y psicológica.</p> <p>Asistencia social y medidas de protección.</p>	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

*Variable 2. Desempeño laboral*

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
El desempeño laboral se define como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2000).	A través de esta definición, se pueden establecer las dimensiones de la variable desempeño laboral, la cual será medida a través del cuestionario aplicado a la muestra de estudio.	Calidad	Motivación Compromiso Productividad	Ordinal
		Relaciones interpersonales	Confianza Respeto Empatía Cordialidad	Ordinal
		Iniciativa y organización	Actitud proactiva Creatividad Sentido crítico Responsabilidad	Ordinal
		Trabajo en equipo	Integración Identificación	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

### CUESTIONARIO SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA Y DESEMPEÑO LABORAL (ESCALA DE LIKERT)

Estimado(a) participante:

El objetivo del presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre Seguridad Ciudadana y el Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021. Consta de 54 preguntas. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. La información que se recabe tiene por objeto la realización de una tesis relacionada con dichos aspectos.

No hace falta su identificación personal en el instrumento, sólo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se emprende.

Muchas gracias, por su valiosa colaboración.

1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	Ni acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)		
<b>Variable Independiente: Seguridad Ciudadana</b>						
Indicadores	ITEMS	1	2	3	4	5
Plan estratégico vecindario seguro y patrullaje preventivo por sectores.	1. Considera Ud. que el servicio de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, se rige por el Plan de Acción de Seguridad Ciudadana					
	2. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, lleva a cabo un buen plan estratégico vecindario seguro y patrullaje preventivo por sectores.					
Reducir la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.	3. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, lleva a cabo un buen plan de acción para reducir la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.					
	4. Considera Ud. que el personal de Serenazgo brinda el apoyo necesario en hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.					

Promover espacios libres de hurto y robo.	5. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para promover espacios libres de hurto y robo.					
	6. Considera Ud. que el personal de Serenazgo cuenta con apoyo logístico necesario para llevar a cabo su labor de promover espacios libres de hurto y robo.					
Recuperar espacios públicos.	7. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega un buen plan de acción para la recuperación de espacios públicos.					
	8. Considera Ud. que el personal de Serenazgo cuenta con apoyo logístico necesario para llevar a cabo su labor de recuperación de espacios públicos.					
Fortalecer el serenazgo municipal	9. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega acciones para fortalecer las labores del personal de Serenazgo					
	10. Considera Ud. que las acciones de prevención del delito contribuyen a fortalecer el trabajo del Serenazgo Municipal					
Promover participación ciudadana.	11. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega acciones eficaces de participación ciudadana.					
	12. Considera Ud. que el personal de Serenazgo contribuye a promover la participación ciudadana					
Prevención del consumo de drogas.	13. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre desarrolla un buen plan de acción para la prevención del consumo de drogas.					
	14. Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a prevenir el consumo de drogas.					

Reducir los homicidios	15. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para reducir los homicidios.					
	16. Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, contribuye a reducir los homicidios.					
Promover la fiscalización a instancias nacionales, regionales y locales.	17. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, promueve eficazmente la fiscalización a instancias nacionales, regionales y locales.					
	18. Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, contribuye a promover la fiscalización a instancias nacionales, regionales y locales.					
Fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.	19. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, desarrolla un buen plan para fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.					
	20. Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, contribuye a fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.					
Mejorar el proceso de gestión de atención.	21. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre desarrolla un buen plan de acción para mejorar el proceso de gestión de atención al usuario.					
	22. Considera Ud. que el personal Serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a mejorar el proceso de gestión de atención al usuario					

Promover la reinserción social de agresores.	23. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para promover la reinserción social de los agresores					
	24. Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a promover la reinserción social de agresores.					
Brindar asistencia legal y psicológica.	25. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia legal y psicológica.					
	26. Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia legal y psicológica.					
Brindar asistencia social y medidas de protección.	27. Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia social y medidas de protección.					
	28. Considera Ud. que el personal de Serenazgo de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia social y medidas de protección.					
<b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b>						
	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Motivación	29. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le motiva para desarrollar eficazmente sus labores como personal de Serenazgo.					
	30. Considera Ud. que la motivación forma parte de la calidad de sus labores como personal de Serenazgo.					

Compromiso	31. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, se siente identificado con sus labores de personal de Serenazgo.					
	32. Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo despliega un trabajo de compromiso con la población.					
Productividad	33. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva para desarrollar un trabajo productivo como personal de Serenazgo.					
	34. Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo desarrolla un trabajo productivo de seguridad ciudadana.					
Confianza	35. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, tiene plena confianza en sus labores como personal de Serenazgo.					
	36. Considera Ud. que despliega confianza en la población a través de sus labores de seguridad ciudadana.					
Respeto	37. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, tiene respeto por sus labores como personal de Serenazgo.					
	38. Considera Ud. que la población del distrito de Pueblo Libre, tiene respeto por sus labores como personal de Serenazgo.					
Empatía	39. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, muestra empatía por sus labores como personal de Serenazgo.					
	40. Considera Ud. que demuestra empatía con la población en sus labores de seguridad ciudadana.					

Cordialidad	41. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, siempre le incentiva a tener un trato cordial con la población en sus labores de seguridad ciudadana.					
	42. Considera Ud. que despliega un trato cordial y amable con la población en sus labores de seguridad ciudadana.					
Actitud proactiva	43. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le capacita para mantener una actitud proactiva en sus labores de seguridad ciudadana.					
	44. Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo tiene una actitud proactiva en sus labores de seguridad ciudadana.					
Creatividad	45. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desplegar creatividad en sus labores de seguridad ciudadana.					
	46. Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo, despliega creatividad en sus labores de seguridad ciudadana.					
Sentido crítico	47. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desarrollar sus labores de seguridad ciudadana con sentido crítico.					
	48. Considera Ud. que como personal de Serenazgo despliega sentido crítico en sus labores de seguridad ciudadana.					
Responsabilidad	49. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desarrollar un trabajo responsable en sus labores de seguridad ciudadana.					
	50. Considera Ud. que despliega un trabajo responsable en sus labores de seguridad ciudadana.					

Integración	51. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le permite integrarse adecuadamente al Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.					
	52. Considera Ud. que se integra fácilmente a las necesidades de la población, como personal de Serenazgo.					
Identificación	53. Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, se siente identificada con sus labores de seguridad ciudadana.					
	54. Considera Ud. que como personal de Serenazgo se identifica fácilmente con los objetivos de su equipo de trabajo.					

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

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

Marco muestral	N =	<b>100</b>
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha$ =	<b>0.050</b>
Nivel de Confianza	1- $\alpha/2$ =	0.975
Z de (1- $\alpha/2$ )	Z (1- $\alpha/2$ ) =	1.960
Prevalencia de la enfermedad	p =	<b>0.500</b>
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	<b>0.030</b>
Tamaño de la muestra	n =	<b>80</b>

#### Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Informe de validación a juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: SEGURIDAD CIUDADANA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE, 2021.

Variable	Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			1		2		3		
SEGURIDAD CIUDADANA		DIMENSIÓN 1: Prevención del delito	Si	No	Si	No	Si	No	
	1	Considera Ud. que el servicio de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, se rige por el Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.	X		X		X		
	2	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan estratégico vecindario seguro y patrullaje preventivo por sectores.	X		X		X		
	3	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para reducir la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.	X		X		X		
	4	Considera Ud. que el personal de Serenazgo brinda el apoyo necesario en hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.	X		X		X		
	5	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para promover espacios libres de hurto y robo.	X		X		X		
	6	Considera Ud. que el personal de Serenazgo cuenta con apoyo logístico necesario para desarrollar su labor de promover espacios libres de hurto y robo.	X		X		X		
	7	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega un buen plan de acción para la recuperación de espacios públicos.	X		X		X		
	8	Considera Ud. que el personal de Serenazgo cuenta con apoyo logístico necesario para desarrollar su labor de recuperación de espacios públicos.	X		X		X		

SEGURIDAD CIUDADANA	9	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega acciones para fortalecer las labores del personal de Serenazgo	X		X		X		
	10	Considera Ud. que las acciones de prevención del delito contribuyen a fortalecer el trabajo del serenazgo municipal.	X		X		X		
	11	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega acciones eficaces de participación ciudadana.	X		X		X		
	12	Considera Ud. que el personal de Serenazgo contribuye a promover la participación ciudadana.	X		X		X		
	13	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre desarrolla un buen plan de acción para la prevención del consumo de drogas.	X		X		X		
	14	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a prevenir el consumo de drogas.	X		X		X		
	15	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre desarrolla un buen plan de acción para reducir los homicidios.	X		X		X		
	16	Considera Ud. que el personal de serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a reducir los homicidios.	X		X		X		
		DIMENSIÓN 2: Fiscalización Administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
	17	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, promueve eficazmente la fiscalización a instancias nacionales, regionales y locales.	X		X		X		
	18	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, contribuye a promover la fiscalización a instancias nacionales, regionales y locales.	X		X		X		
	19	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, desarrolla un buen plan para fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.	X		X		X		

SEGURIDAD CIUDADANA	20	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, contribuye a fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.	X		X		X		
		DIMENSIÓN 3: Sistema de administración de justicia	Si	No	Si	No	Si	No	
	21	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para mejorar el proceso de gestión de atención al usuario.	X		X		X		
	22	Considera Ud. que el personal serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a mejorar el proceso de gestión de atención al usuario.	X		X		X		
	23	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para promover la reinserción social de los agresores.	X		X		X		
	24	Considera Ud. que el personal de serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a promover la reinserción social de agresores.	X		X		X		
		DIMENSIÓN 4: Atención a víctimas	Si	No	Si	No	Si	No	
	25	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia legal y psicológica.	X		X		X		
	26	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia legal y psicológica.	X		X		X		
	27	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia social y medidas de protección.	X		X		X		
	28	Considera Ud. que el personal de Serenazgo de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia social y medidas de protección.	X		X		X		

Variable	Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			1		2		3		
DESEMPEÑO LABORAL		DIMENSIÓN 1: Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	1	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le motiva para desarrollar eficazmente sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	2	Considera Ud. que la motivación forma parte de la calidad de sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	3	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, se siente identificado con sus labores de personal de Serenazgo.	X		X		X		
	4	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo despliega un trabajo de compromiso con la población.	X		X		X		
	5	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva para desarrollar un trabajo productivo como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	6	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo desarrolla un trabajo productivo de seguridad ciudadana.	X		X		X		
		DIMENSIÓN 2: Relaciones Interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
	7	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, tiene plena confianza en sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	8	Considera Ud. que despliega confianza en la población a través de sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	9	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, tiene respeto por sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
10	Considera Ud. que la población del distrito de Pueblo Libre tiene respeto por sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X			
11	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, muestra empatía por sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X			

DESEMPEÑO LABORAL	12	Considera Ud. que demuestra empatía con la población en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	13	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, siempre le incentiva a tener un trato cordial con la población en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	14	Considera Ud. que despliega un trato cordial y amable con la población en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
		DIMENSIÓN 3: Iniciativa y Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
	15	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le capacita para mantener una actitud proactiva en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	16	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo, tiene una actitud proactiva en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	17	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desplegar creatividad en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	18	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo, despliega creatividad en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	19	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desarrollar sus labores de seguridad ciudadana con sentido crítico.	X		X		X		
	20	Considera Ud. que como Personal de Serenazgo, despliega sentido crítico en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	21	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desarrollar un trabajo responsable en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	22	Considera Ud. que como personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, despliega un trabajo responsable en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		

DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIÓN 4: Trabajo en Equipo	Si	No	Si	No	Si	No
	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le permite integrarse adecuadamente al Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.	X		X		X	
	Considera Ud. que como personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, se integra fácilmente a las necesidades de la población.	X		X		X	
	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, se siente identificada con sus labores de personal de Serenazgo.	X		X		X	
	Considera Ud. que como personal de Serenazgo, se identifica fácilmente con los objetivos de su equipo de trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente cuestionario, así como las herramientas elaboradas han sido elaborados de manera acertada. La matriz de operacionalización ha sido realizada de manera conforme y correctamente.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Ing. Wilmar Flores Rodríguez

DNI: 09344329

Especialidad del validador: Sistemas de Seguridad Electrónicos de Videovigilancia Ciudadanos

Lima, 13 de Noviembre del 2021

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

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

  
**Mg. Ing. Wilmar Flores Rodríguez**  
**DNI: 09344329**

**Informe de validación a juicio de expertos**
**TÍTULO DE LA TESIS: SEGURIDAD CIUDADANA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE, 2021.**

Variable	Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
SEGURIDAD CIUDADANA		<b>DIMENSIÓN 1:</b> Prevención del delito							
	1	Considera Ud. que el servicio de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, se rige por el Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.	X		X		X		
	2	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan estratégico vecindario seguro y patrullaje preventivo por sectores.	X		X		X		
	3	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para reducir la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.	X		X		X		
	4	Considera Ud. que el personal de Serenazgo brinda el apoyo necesario en hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.	X		X		X		
	5	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para promover espacios libres de hurto y robo.	X		X		X		
	6	Considera Ud. que el personal de Serenazgo cuenta con apoyo logístico necesario para desarrollar su labor de promover espacios libres de hurto y robo.	X		X		X		
	7	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega un buen plan de acción para la recuperación de espacios públicos.	X		X		X		
	8	Considera Ud. que el personal de Serenazgo cuenta con apoyo logístico necesario para desarrollar su labor de recuperación de espacios públicos.	X		X		X		

SEGURIDAD CIUDADANA	9	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega acciones para fortalecer las labores del personal de Serenazgo	X		X		X		
	10	Considera Ud. que las acciones de prevención del delito contribuyen a fortalecer el trabajo del serenazgo municipal.	X		X		X		
	11	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega acciones eficaces de participación ciudadana.	X		X		X		
	12	Considera Ud. que el personal de Serenazgo contribuye a promover la participación ciudadana.	X		X		X		
	13	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre desarrolla un buen plan de acción para la prevención del consumo de drogas.	X		X		X		
	14	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a prevenir el consumo de drogas.	X		X		X		
	15	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre desarrolla un buen plan de acción para reducir los homicidios.	X		X		X		
	16	Considera Ud. que el personal de serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a reducir los homicidios.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 2: Fiscalización Administrativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	17	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, promueve eficazmente la fiscalización a instancias nacionales, regionales y locales.	X		X		X		
	18	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, contribuye a promover la fiscalización a instancias nacionales, regionales y locales.	X		X		X		
	19	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, desarrolla un buen plan para fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.	X		X		X		

SEGURIDAD CIUDADANA	20	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, contribuye a fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 3: Sistema de administración de justicia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	21	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para mejorar el proceso de gestión de atención al usuario.	X		X		X		
	22	Considera Ud. que el personal serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a mejorar el proceso de gestión de atención al usuario.	X		X		X		
	23	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para promover la reinserción social de los agresores.	X		X		X		
	24	Considera Ud. que el personal de serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a promover la reinserción social de agresores.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 4: Atención a víctimas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	25	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia legal y psicológica.	X		X		X		
	26	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia legal y psicológica.	X		X		X		
	27	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia social y medidas de protección.	X		X		X		
	28	Considera Ud. que el personal de Serenazgo de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia social y medidas de protección.	X		X		X		

Variable	Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DESEMPEÑO LABORAL		<b>DIMENSIÓN 1: Calidad</b>							
	1	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le motiva para desarrollar eficazmente sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	2	Considera Ud. que la motivación forma parte de la calidad de sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	3	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, se siente identificado con sus labores de personal de Serenazgo.	X		X		X		
	4	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo despliega un trabajo de compromiso con la población.	X		X		X		
	5	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva para desarrollar un trabajo productivo como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	6	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo desarrolla un trabajo productivo de seguridad ciudadana.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 2: Relaciones Interpersonales</b>							
	7	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, tiene plena confianza en sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	8	Considera Ud. que despliega confianza en la población a través de sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	9	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, tiene respeto por sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	10	Considera Ud. que la población del distrito de Pueblo Libre tiene respeto por sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	11	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, muestra empatía por sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		

DESEMPEÑO LABORAL	12	Considera Ud. que demuestra empatía con la población en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	13	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, siempre le incentiva a tener un trato cordial con la población en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	14	Considera Ud. que despliega un trato cordial y amable con la población en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 3: Iniciativa y Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	15	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le capacita para mantener una actitud proactiva en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	16	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo, tiene una actitud proactiva en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	17	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desplegar creatividad en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	18	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo, despliega creatividad en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	19	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desarrollar sus labores de seguridad ciudadana con sentido crítico.	X		X		X		
	20	Considera Ud. que como Personal de Serenazgo, despliega sentido crítico en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	21	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desarrollar un trabajo responsable en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	22	Considera Ud. que como personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, despliega un trabajo responsable en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		

DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIÓN 4: Trabajo en Equipo	Si	No	Si	No	Si	No		
	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le permite integrarse adecuadamente al Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.	X		X		X			
	Considera Ud. que como personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, se integra fácilmente a las necesidades de la población.	X		X		X			
	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, se siente identificada con sus labores de personal de Serenazgo.	X		X		X			
	Considera Ud. que como personal de Serenazgo, se identifica fácilmente con los objetivos de su equipo de trabajo.	X		X		X			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El desarrollo de las variables, como sus dimensiones acertadas en su planteamiento, la Matriz de Operacionalización igualmente acertados, para poder ser aplicados y dar inicio al desarrollo del Instrumento. Es conforme.

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr : Hugo David Chirinos Collantes**

**DNI: 10830182**

**Especialidad del validador: Sistemas de Seguridad Ciudadanos Regionales y Municipales**

**Lima, 11 de Noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
**Hugo David Chirinos Collantes**

**DNI: 10830182**

**Informe de validación a juicio de expertos**
**TÍTULO DE LA TESIS: SEGURIDAD CIUDADANA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE, 2021.**

Variable	Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
SEGURIDAD CIUDADANA		<b>DIMENSIÓN 1:</b> Prevención del delito							
	1	Considera Ud. que el servicio de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, se rige por el Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.	X		X		X		
	2	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan estratégico vecindario seguro y patrullaje preventivo por sectores.	X		X		X		
	3	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para reducir la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.	X		X		X		
	4	Considera Ud. que el personal de Serenazgo brinda el apoyo necesario en hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.	X		X		X		
	5	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para promover espacios libres de hurto y robo.	X		X		X		
	6	Considera Ud. que el personal de Serenazgo cuenta con apoyo logístico necesario para desarrollar su labor de promover espacios libres de hurto y robo.	X		X		X		
	7	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega un buen plan de acción para la recuperación de espacios públicos.	X		X		X		
	8	Considera Ud. que el personal de Serenazgo cuenta con apoyo logístico necesario para desarrollar su labor de recuperación de espacios públicos.	X		X		X		

SEGURIDAD CIUDADANA	9	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega acciones para fortalecer las labores del personal de Serenazgo	X		X		X		
	10	Considera Ud. que las acciones de prevención del delito contribuyen a fortalecer el trabajo del serenazgo municipal.	X		X		X		
	11	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre despliega acciones eficaces de participación ciudadana.	X		X		X		
	12	Considera Ud. que el personal de Serenazgo contribuye a promover la participación ciudadana.	X		X		X		
	13	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre desarrolla un buen plan de acción para la prevención del consumo de drogas.	X		X		X		
	14	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a prevenir el consumo de drogas.	X		X		X		
	15	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre desarrolla un buen plan de acción para reducir los homicidios.	X		X		X		
	16	Considera Ud. que el personal de serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a reducir los homicidios.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 2: Fiscalización Administrativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	17	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, promueve eficazmente la fiscalización a instancias nacionales, regionales y locales.	X		X		X		
	18	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, contribuye a promover la fiscalización a instancias nacionales, regionales y locales.	X		X		X		
19	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, desarrolla un buen plan para fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.	X		X		X			

SEGURIDAD CIUDADANA	20	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, contribuye a fiscalizar el cumplimiento de la normativa aplicada a establecimientos comerciales.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 3: Sistema de administración de justicia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	21	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para mejorar el proceso de gestión de atención al usuario.	X		X		X		
	22	Considera Ud. que el personal serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a mejorar el proceso de gestión de atención al usuario.	X		X		X		
	23	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre lleva a cabo un buen plan de acción para promover la reinserción social de los agresores.	X		X		X		
	24	Considera Ud. que el personal de serenazgo del distrito de Pueblo Libre contribuye a promover la reinserción social de agresores.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 4: Atención a víctimas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	25	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia legal y psicológica.	X		X		X		
	26	Considera Ud. que el personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia legal y psicológica.	X		X		X		
	27	Considera Ud. que la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia social y medidas de protección.	X		X		X		
	28	Considera Ud. que el personal de Serenazgo de Pueblo Libre, despliega una buena atención a víctimas en cuanto a la asistencia social y medidas de protección.	X		X		X		

Variable	Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DESEMPEÑO LABORAL		<b>DIMENSIÓN 1: Calidad</b>							
	1	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le motiva para desarrollar eficazmente sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	2	Considera Ud. que la motivación forma parte de la calidad de sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	3	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, se siente identificado con sus labores de personal de Serenazgo.	X		X		X		
	4	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo despliega un trabajo de compromiso con la población.	X		X		X		
	5	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva para desarrollar un trabajo productivo como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	6	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo desarrolla un trabajo productivo de seguridad ciudadana.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 2: Relaciones Interpersonales</b>							
	7	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, tiene plena confianza en sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	8	Considera Ud. que despliega confianza en la población a través de sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	9	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, tiene respeto por sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	10	Considera Ud. que la población del distrito de Pueblo Libre tiene respeto por sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		
	11	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, muestra empatía por sus labores como personal de Serenazgo.	X		X		X		

DESEMPEÑO LABORAL	12	Considera Ud. que demuestra empatía con la población en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	13	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, siempre le incentiva a tener un trato cordial con la población en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	14	Considera Ud. que despliega un trato cordial y amable con la población en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
		<b>DIMENSIÓN 3: Iniciativa y Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	15	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le capacita para mantener una actitud proactiva en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	16	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo, tiene una actitud proactiva en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	17	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desplegar creatividad en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	18	Considera Ud. que en su calidad de personal de Serenazgo, despliega creatividad en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	19	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desarrollar sus labores de seguridad ciudadana con sentido crítico.	X		X		X		
	20	Considera Ud. que como Personal de Serenazgo, despliega sentido crítico en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	21	Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le incentiva a desarrollar un trabajo responsable en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		
	22	Considera Ud. que como personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, despliega un trabajo responsable en sus labores de seguridad ciudadana.	X		X		X		

DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIÓN 4: Trabajo en Equipo		Si	No	Si	No	Si	No		
		Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, le permite integrarse adecuadamente al Plan de Acción de Seguridad Ciudadana.	X		X		X			
		Considera Ud. que como personal de Serenazgo del distrito de Pueblo Libre, se integra fácilmente a las necesidades de la población.	X		X		X			
		Considera Ud. que la Municipalidad de Pueblo Libre, se siente identificada con sus labores de personal de Serenazgo.	X		X		X			
		Considera Ud. que como personal de Serenazgo, se identifica fácilmente con los objetivos de su equipo de trabajo.	X		X		X			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los cuestionarios de preguntas(herramienta) han sido elaborados de manera acertada. La matriz de operacionalización ha sido elaborada correctamente.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jorge Elias Moscoso Sanchez**

**DNI: 07206008**

**Especialidad del validador: Sistemas de Seguridad Electrónicos de Video vigilancia Ciudadanos**

**Lima, 11 de Noviembre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
**Mg Jorge Elías Moscoso Sánchez**

**DNI: 07206008**

## Anexo 6. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad

### 6.1 Gerente de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre.

 Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"  
Municipalidad de Pueblo Libre  
Gerencia de Coordinación de la Seguridad Ciudadana



Pueblo Libre, 18 de noviembre del 2021

CARTA N° 050-2021-MPL-GCSC

Ing.  
HERBERT ANGEL MUÑOZ MARIN  
Calle Carlos Bondi N° 450  
Pueblo Libre

Ref. : Documento Simple N° 8751-2021

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar nuestro cordial saludo a nombre de la Gerencia de Coordinación de la Seguridad Ciudadana del Distrito de Pueblo Libre, y en atención al documento de la referencia, donde solicita las facilidades para completar en trabajo académico de su Tesis que lleva como nombre "Plan de Acción de Seguridad Ciudadana y el Desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Pueblo Libre".

En ese sentido, se brinda la autorización para la realización del trabajo académico.

Sin otro particular.

Atentamente,

  
Gerencia de Coordinación de la Seguridad Ciudadana de Pueblo Libre  
Cmde(r) MIGUEL GUERRERO SANCAS  
Gerente

Telf. 202 3880 | Av. Gral. Vivanco 859, Pueblo Libre | [www.muniplibre.gob.pe](http://www.muniplibre.gob.pe)

## Anexo 7. Consentimiento informado

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Proyecto: SEGURIDAD CIUDADANA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE, 2021.

Yo, .....(nombre del participante),

- 1) He leído la información que se me ha entregado
- 2) He podido hacer preguntas sobre el proyecto
- 3) He recibido suficiente información sobre el mismo.

He hablado de ello con .....

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que puedo retirar mi consentimiento.

- 1) Cuando quiera
- 2) Sin tener que dar explicaciones
- 3) Sin que esto repercuta en mi trabajo

PRESTO LIBREMENTE MI CONFORMIDAD PARA PARTICIPAR EN EL  
PROYECTO

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Nombre: .....

Fecha: ...../...../.....

Yo he explicado por completo los detalles relevantes de este proyecto al paciente y/o la persona autorizada a dar el consentimiento en su nombre.

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: .....

Fecha: ...../...../.....



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SEGURIDAD CIUDADANA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE, 2021", cuyo autor es MUÑOZ MARIN HERBERT ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO <b>DNI:</b> 08003886 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5089-938X	Firmado electrónicamente por: MESPINOZARI el 16- 01-2022 12:46:14

Código documento Trilce: TRI - 0276378