



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la  
municipalidad del distrito de San Borja, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Fonseca Principe, Maria Soledad ([orcid.org/0000-0002-9723-6217](https://orcid.org/0000-0002-9723-6217))

**ASESORES:**

Mtra. Ruíz Villavicencio, Giovana Edith ([orcid.org/0000-0001-9216-4456](https://orcid.org/0000-0001-9216-4456))

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/000-0002-4645-4134](https://orcid.org/000-0002-4645-4134))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A Dios, por poner en mí la voluntad y perseverancia necesaria para llevar a cabo este proyecto de estudio, a mi hija Kate, por ser mi fortaleza, a mi familia, por ser mi inspiración de superación, por último, a la memoria de mis padres Teófilo y Celia.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia y hermanos por su apoyo incondicional en el desarrollo de la tesis.

Al alcalde, funcionarios y personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Borja, por colaborar y hacer posible la ejecución de este proyecto.

A la universidad y a su plana docente por brindarme conocimientos nuevos para el desarrollo profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Juicio de expertos .....	16
Tabla 2 Análisis de confiabilidad.....	17
Tabla 3 Variable 1 Gestión de seguridad ciudadana y sus dimensiones .....	19
Tabla 4 V2 Calidad de servicio y sus dimensiones.....	20
Tabla 5 Análisis de correlación entre la primera y segunda variable .....	21
Tabla 6 Análisis de correlación entre violencia y calidad de servicio .....	22
Tabla 7 Análisis de correlación entre crimen y la calidad de servicio .....	23
Tabla 8 Análisis de correlación entre el miedo al crimen y la calidad de servicio.....	24

## RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo determinar como la gestión de seguridad ciudadana se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad de San Borja, Lima, 2023. Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel correlacional, de corte transversal. La población estuvo integrada por 600 miembros del área de seguridad ciudadana, con una muestra representativa de 234 encuestados, se recopilaron los datos mediante la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, conformado por 15 ítems para cada variable, que previamente pasaron la prueba de fiabilidad usando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor ( $\alpha = 0.682$ ) para la variable gestión de seguridad ciudadana y un valor ( $\alpha = 0.808$ ) para la variable calidad de servicio. Con respecto al análisis estadístico de los datos para verificar la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman ( $Rho = 0.562$ ) y significancia bilateral ( $p = 0.000 < 0,05$ ) el cual indica una correlación positiva moderada entre las variables, lo que nos lleva a la conclusión de que los esfuerzos realizados en estrategias de gestión ciudadana permiten elevar el nivel de calidad de servicio ofrecido a los ciudadanos.

**Palabras clave:** seguridad ciudadana, calidad de servicio, delitos comunes.

## ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between citizen security management and service quality in the municipality of San Borja, Lima, 2023. It was conducted under a quantitative approach, with a non-experimental design, correlational level, and cross-sectional nature. The population consisted of 600 members from the citizen security area, with a representative sample of 234 respondents. Data were collected using the survey technique and a questionnaire instrument composed of 15 items for each variable. The reliability of the questionnaire was assessed using Cronbach's Alpha coefficient, yielding a value of ( $\alpha = 0.682$ ) for the citizen security management variable and a value of ( $\alpha = 0.808$ ) for the service quality variable. Regarding the statistical analysis of the data to test the overall hypothesis, a Spearman's Rho coefficient of ( $Rho = 0.562$ ) with bilateral significance ( $p = 0.000 < 0.05$ ) was obtained, indicating a moderate positive correlation between the variables. This leads us to the conclusion that efforts made in citizen management strategies contribute to improving the level of service quality offered to citizens.

**Keywords:** citizen security, service quality, common crimes.

## I. INTRODUCCIÓN

Gestión de seguridad ciudadana, según Quispe (2020) es la acción desarrollada por entidades públicas y participantes del sector empresarial en busca de generar bienestar en la sociedad, en ese sentido Tejeda et al. (2021) argumentan que las políticas de seguridad ciudadana son fundamentales para el buen desarrollo de la sociedad. Cifuentes (2021) explica que la seguridad ciudadana impacta de manera individual en las personas en lo emocional, financiero y físico, por ello, Chinchilla et al. (2018) describen que la gestión correspondiente a la seguridad de la población debe ser abordada de manera multidimensional por las autoridades gubernamentales y grupos no estatales; sin embargo, Salas et al. (2022) evidencian que en años recientes ha habido poco interés por parte de las autoridades en elaborar estrategias para mitigar la delincuencia.

En el contexto mundial, la ONU (2022) señala que, a pesar del proceso de desarrollo y descentralización orientado a mejorar la gestión de seguridad ciudadana, no ha dado los frutos esperados. Además, Villarán (2019) indica que el fenómeno de la delincuencia se debe a las diferencias sociales, por ello Yépez (2022) manifiesta que se ha descuidado la integración y cooperación de los actores de la comunidad. Salas et al. (2022) sugieren integrar ideas y políticas de gestión para mejorar las acciones que permitan anticiparse al delito y procurar un servicio con óptima calidad como objetivos en la lucha contra la criminalidad, para tal efecto, la Interpol (2022) informa que viene realizando trabajos de inteligencia y detección de la criminalidad transnacional a nivel mundial.

En América Latina, Aguirre (2022) refiere que las tareas de gestión para la seguridad de los ciudadanos se considera un tema importante dentro de los problemas de una sociedad, y como la CIDH (2022) indica, el grupo más afectado son los jóvenes quienes empiezan a delinquir y/o pasan a integrar las organizaciones criminales. El BID (2021) afirma que los gobiernos han venido descuidando la problemática de la seguridad pública, restando confianza a los entes del orden, debido a que como lo explica el PNUD (2020) las estrategias empleadas no han tenido impacto en mejorar la calidad de servicio de seguridad; Chinchilla et al. (2018) enfatizan empezar por una adecuada gestión institucional



para elaborar eficientes políticas.

A nivel nacional, Barbachán et al. (2017) manifiestan que los índices de violencia son temas de latente preocupación de autoridades y ciudadanos, tal como lo evidencia INEI (2023) que reporta un incremento nacional del 23.4% en las denuncias en el 2022 respecto al 2021; Verástegui (2019) argumenta que el incremento de la inseguridad ciudadana tiene como factor a la inmigración venezolana, y como lo indica Rejas (2022) aun con un incremento en la ejecución del presupuesto público no se logra la reducción de la inseguridad, por ello ALAS (2020) considera que la estrategia peruana para mejorar la gestión de la seguridad ciudadana, debe contemplar un enfoque multidimensional.

A nivel local, el municipio distrital se encarga de gestionar la seguridad ciudadana mediante los planes y estrategias elaborados basándose en las necesidades de convivencia humana. El Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana (2023) señala al año 2019 como el de mayor incidencia delictiva, destacando los delitos de hurto, robo y estafa; otra preocupación incide en la violencia intrafamiliar y accidentes de tránsito, el año 2020 debido a las medidas restrictivas de la crisis sanitaria se registraron bajos índices delictivos, sin embargo, a pesar de las estrategias elaboradas bajo la Ley 27933 (Sinasec), de acuerdo al INEI (2022) la inseguridad se ha incrementado aceleradamente posterior al 2020, poniendo a prueba su capacidad de respuesta.

La presente investigación se enfoca en comprender la problemática y características de la inseguridad y cómo la gestión edil puede influir en ofrecer un servicio que mejore la coexistencia de sus ciudadanos. Asimismo, proporciona información que permite entender las variables que determinan un servicio de calidad brindada por los organismos responsables, concretamente orientado al distrito de San Borja. Para tal propósito, esta investigación se centra en identificar las dimensiones en los cuales el problema debe ser estudiado, y los indicadores que nos permita evaluarlos, así, las autoridades o investigadores encontrarán conocimiento relevante para su aplicación o como complemento a investigaciones futuras.

Bajo este escenario se ha planteado como problema principal ¿de qué manera la gestión de seguridad ciudadana se relaciona con la calidad de servicio

en la municipalidad de San Borja, Lima, 2023?; teniendo como problemas específicos en primer lugar ¿de qué manera la violencia afectará a la calidad de servicio?, en segundo lugar ¿de qué manera el crimen afectará la calidad de servicio?, y como tercero ¿de qué manera el miedo al crimen influye en la calidad de servicio?

Asimismo, se justifica la investigación desde cuatro puntos de vista, en el contexto metodológico, Bernal (2010) indica que la investigación realizada ofrece un nuevo método y estrategia para obtener datos fiables y válidos. Se utilizó el instrumento (cuestionario) lo cual permitió medir las dos variables juntamente con sus dimensiones, demostrando de esta manera ser válidos y fiables. La presente servirá como fuente de consulta para futuras investigaciones que guarden relación. En lo teórico, Álvarez (2020) describe las brechas del conocimiento existente de la investigación. En vista que se indagó y recolectó información fidedigna mediante fuentes bibliográficas para sustentar la seguridad ciudadana y calidad de servicio, hallando explicaciones a situaciones internas como violencia, crimen y miedo al crimen; y del entorno como la capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y empatía y fiabilidad, que afectan a las personas, ello permitió comparar conceptos de la seguridad en una realidad concreta. Por otro lado, en lo práctico Álvarez (2020) refiere que los resultados inciden en una realidad cambiante de un campo de estudio. De acuerdo a los objetivos planteados, los resultados permitieron encontrar nuevas soluciones concretas a los problemas mencionados, mejorando significativamente la seguridad ciudadana y calidad de servicio en una institución edilicia. Ñaupas (2014) señala que el propósito de la investigación es resolver problemas sociales que afectan a los grupos de un determinado espacio. El incremento de los actos delictivos ha creado una percepción elevada de inseguridad, provocando desconfianza en el servicio ofrecido por el municipio, el resultado de la investigación ayudará a definir nuevas estrategias para mejorar la seguridad ciudadana.

En ese sentido, se ha planteado como objetivo general determinar cómo la gestión de seguridad ciudadana se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad de San Borja, Lima, 2023; y con objetivos específicos, primero, determinar la relación que existe entre la violencia y la calidad de servicio, en

segundo lugar, determinar si el crimen afecta la calidad de servicio y por último determinar la relación del miedo al crimen con la calidad de servicio.

De esta manera, se ha planteado como hipótesis general que, existe relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad de San Borja, Lima, 2023; y como hipótesis específicas, primero, existe relación significativa entre la violencia y la calidad de servicio; segundo, existe relación significativa entre el crimen y la calidad de servicio; y tercero, existe relación significativa entre el miedo al crimen con la calidad de servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

Como estudios previos internacionales se tomó en cuenta a:

Trejos et al. (2022) estudiaron sobre el análisis de políticas, estrategias y planes de seguridad ciudadana con la finalidad de fomentar una convivencia pacífica en Colombia, investigación realizada bajo el enfoque cualitativo, exploratorio, descriptivo y documental, tomando como base 47 proyectos implementados en el distrito de Barranquilla (población 2018: 1 274 250 hab.), como resultado se desprendieron diversas estrategias útiles para mejorar las acciones priorizando la gestión de seguridad ciudadana, como la concientización acerca de la violencia, la importancia de la reconciliación y solución pacífica de conflictos, así como algunas estrategias de comunicación como el boletín de violencia y delincuencia; asimismo concluye que las estrategias mejorarán el servicio de seguridad en la medida que creen ambientes propicios para que la comunidad se integre a la solución de los problemas, el aporte es que permite conocer el impacto de las estrategias de seguridad en la convivencia de una comunidad.

La búsqueda bibliográfica nos lleva a un estudio realizado en Chile, Reyes-Martínez (2021) cuyo propósito es identificar la relación existente de las experiencias de victimización y el miedo al crimen con la satisfacción con la vida, investigación realizada con corte cuantitativo, tipo descriptivo transversal, aplicado a 18 países de donde se extrajo una muestra para 20 204 entrevistas siendo distribuidos entre 1000 a 1200 personas por país, obteniendo que el resultado del análisis de regresión ordinal es estadísticamente significativo (Coef. = -0.4099, OR = 0.6637,  $p < 0.001$ ), concluyendo que la satisfacción con la vida está estrechamente relacionada con las experiencias de ser víctima de un crimen y el temor de serlo, siendo el aporte que establece una relación entre la gestión de seguridad y el impacto del bienestar a causa del miedo.

En España, Vivo-Delgado y Castro-Toledo, (2020) cuyo título es *Seguridad ciudadana y prevención del crimen en los "Smart Cities": una revisión sistemática* de la universidad Miguel Hernández de Elche, investigación realizada bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo, basado en la revisión de 20 estudios realizados en Europa y Asia, que obtuvo resultados positivos con una mejora en la prevención del delito en 74% y mitigación en 21% usando estrategias Smart City, concluye que

se debe tomar en cuenta estas estrategias para mejorar la calidad del servicio mediante la gestión de seguridad ciudadana como elemento integral de esta estrategia, el aporte del estudio confirma que mejorar la calidad produce efectos preventivos mitigantes sobre la inseguridad.

En Colombia, Gómez (2020) Pontificia universidad Javeriana, tuvo como objeto identificar la participación de agentes no estatales en los lineamientos y gestión de seguridad ciudadana, esquema explicativa y descriptiva, enfoque cualitativo, población muestral 11 instituciones, como resultado se identificó 7 delitos que deben ser atendidos con prioridad siendo estos, violencia intrafamiliar, hurto, violencia contra niños y adolescentes, homicidios, tráfico de drogas y delitos sexuales contra menores, concluye que debido a la deficiente gestión para enfrentar la delincuencia organizada, las víctimas no denuncian los hechos delictivos porque son amenazadas por los mismos, esta investigación aporta información cualitativa a la variable independiente indicando que una deficiente gestión permite el acrecentamiento de la inseguridad.

En Costa Rica, un estudio realizado por Monge (2019) tuvo como objetivo distinguir la experiencia del municipio de Cartago durante los años 2010-2014, en la obtención de capacidades de gestión en seguridad ciudadana, investigación desarrollada con enfoque cualitativo, descriptivo, como resultado, la entidad edil de Cartago, como estrategia en la gestión de seguridad ciudadana, viene generando las condiciones para la creación de una policía municipal, con la finalidad de atender los servicios preventivos y operativos, fortaleciendo la calidad de servicio con programas de participación ciudadana. El estudio concluye que se requiere aumentar el esfuerzo impulsando el desarrollo de estrategias en políticas de seguridad ciudadana, como la creación de una policía municipal con la finalidad de responder a los requerimientos de sus ciudadanos para mejorar la calidad de servicio, el aporte es que considerar una policía municipal constituye una tarea fundamental en la gestión de seguridad ciudadana, asimismo se debe considerar la segunda variable complementando los servicios que ya ofrece el poder ejecutivo a través de la fuerza policial.

A nivel nacional, Serna (2022) sostiene como objetivo identificar la relación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio percibida por la ciudadanía hacia

los miembros de la PNP de la comisaría de Zarumilla, plantea en su V1 las dimensiones como la victimización, percepción del delito y asegurabilidad, en su V2 desarrolla dos dimensiones resultantes como la empatía y capacidad de respuesta, para lo cual realizó un diseño básico, con una población de 126 personas y muestra representativa de 96 personas, con corte cuantitativo, con un resultado positivo muy alto de ( $Rho = 0.842$ ), concluye que si existe correlación entre las dos variables de estudio, aporta indicando que una mejora en la fiabilidad de las instituciones a cargo de la seguridad, como elemento del servicio favorece el bienestar de la comunidad.

Castro (2022) en cuyo estudio se planteó como problema fundamental la existencia de una relación entre la seguridad ciudadana y calidad de servicio en la Región Amazonas, estudio planteado bajo el diseño no experimental, metodología descriptivo transversal, teniendo como población de estudio a 1827 personas y una muestra de 277 personas, investigación realizada bajo la perspectiva cuantitativa, básica, con resultado de ( $Rho = 0,689$ ) siendo su correlación significativa positiva mediana de nivel ( $SIG = 0,000$ ), por lo tanto, concluye que la V1 se relaciona estrechamente con la V2, el aporte significativo de la investigación radica en que, para que la población viva de manera pacífica, la autoridad edil debe mejorar el servicio de calidad en seguridad ciudadana de tal manera que las instituciones ligadas a este campo trabajen de forma conjunta llegando a cumplir con los parámetros de la seguridad ciudadana.

Del Águila (2021) en su tesis de maestría, sostiene como objetivo determinar la relación entre la seguridad ciudadana y calidad de servicio del distrito de Banda de Shilcayo, desarrollada bajo la metodología de investigación descriptiva, teniendo como dimensiones de la V1 la fiscalización administrativa y prevención del delito desde la percepción de la ciudadanía, en una investigación básica con diseño no experimental correlacional y enfoque cuantitativo, considerando su población de 49 359 con una muestra aleatoria de 62 individuos, llegando a concretar los resultados con un coeficiente de correlación de ( $Rho = 0,863$ ) siendo su correlación significativa positiva o directa mediana de nivel ( $SIG = 0,05$ ), por lo tanto, concluye que ambas variables se relacionan fuertemente, el cual aporta directamente en el estudio por la significancia entre la relación de sus variables.

Prado (2018) sostiene que existe relación entre sus dos variables gestión de

la seguridad ciudadana y calidad de servicio con los pobladores de la provincia de Andahuaylas, en la V2 plantea dos dimensiones de suma importancia que son la empatía y la capacidad de respuesta de la investigación realizada, empleando el diseño correlacional simple transeccional, básica, cuantitativa, de corte transversal y teniendo como población a 47 508 participantes y muestra representativa de 378, obteniendo como resultado un coeficiente de ( $Rho = 0,385$ ) siendo su correlación significativa positiva baja de nivel ( $SIG = 0.000 < 0,05$ ), por lo tanto, concluye que la hipótesis general se relaciona significativamente con las dos variables, cumpliéndose de esta manera con el objetivo general, para lo cual al existir relación significativa aporta de manera positiva al trabajo de investigación.

Llerena (2018) sostiene como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito Pocollay, en la V1 refiere tres dimensiones importantes como confianza, comunicación y rapidez del servicio, investigación realizada utilizando la metodología descriptiva, cuantitativo, tipo explicativa, no experimental transversal, con población censal de 17 113 y muestra enfocada en 376 vecinos de la zona antes mencionada, resultado de ( $Rho = 0,0662$ ) siendo su correlación significativo positivo moderado y nivel ( $SIG = 0.005$ ), por lo tanto, concluye que las variables presentan una correlación significativa, en consecuencia aporta de manera significativa al cumplir con la correlación de sus dos variables.

Se da inicio a las bases teóricas con el autor principal Sánchez (2020) quien define la seguridad ciudadana como la capacidad, que la suma de los actores de una sociedad tiene, para generar bienestar a los ciudadanos, protegiendo la vida y el patrimonio, promoviendo una coexistencia pacífica, elevando la calidad de vida y eliminando las sensaciones de miedo. Tejeda et al. (2021) complementa que es el bienestar ofrecido tomando en cuenta el derecho humano. Por lo tanto, Cruz (2019) la describe como un componente intangible de una sociedad, que se materializa mediante leyes que permiten el desarrollo seguro de los ciudadanos. De este modo, Quintero (2020) sostiene que debe entenderse como un calificador del nivel de atención del estado a las necesidades de una sociedad. Por otro lado, Lautensach (2020) complementa indicando que es el estado de orden y confianza de una sociedad, producto de políticas preventivas del gobierno como garante de

la paz.

El autor principal destaca tres dimensiones, primero, la violencia, como el acto dañino ejercido por una persona, que afecta el bienestar de los ciudadanos, se mide con los indicadores agresiones que mide el volumen de actos agresivos, agresividad, permite conocer si el nivel de daño puede atentar contra la vida, homicidios, como estadística que permite conocer las características de las agresiones que llegaron al nivel más alto; percepción de inseguridad, para dimensionar si las personas se sienten seguras o no; como segunda dimensión el crimen, que comprende los actos ilegales que socavan la confianza de los ciudadanos, puede ser cuantificado con los indicadores índice de criminalidad, para analizar la variación de los actos criminales; corrupción, que permiten conocer el nivel de degradación de las instituciones; denuncias, para conocer la naturaleza de los crímenes; delitos contra el patrimonio, que son actos que afectan la propiedad de las personas; y como tercera dimensión, el miedo al crimen, que revela la percepción del ciudadano de que un crimen le afectará, sus indicadores son la transitabilidad, si los ciudadanos se sienten seguros de transitar en su localidad, las medidas de seguridad, identifica el grado de temor de las personas ante la posibilidad de sufrir un crimen y confianza en las autoridades, como percepción de la respuesta de las autoridades frente a las necesidades de seguridad.

Como segundo autor base nos apoyamos en San Martín (2013) quien señala que la seguridad ciudadana permite vivir con libertad y dignidad a los individuos, garantizando nuestros derechos. Por otro lado, Lautensach (2020) refiere que es la preocupación constante de los ciudadanos y autoridades. Asimismo, Dammert et al. (2021) refieren que existe un aumento constante de la criminalidad y la violencia. PNUD (2014) sostiene que la seguridad ciudadana no se trata de aplacar la delincuencia, si no por el contrario, debe garantizar la tranquilidad de los ciudadanos a través de estrategias exclusivas, para ello Santos (2020) adiciona que la convivencia de los individuos debe ser libre de violencia, robo, entre otros delitos que perjudiquen el ambiente socioeconómico del ciudadano.

San Martín (2013) destaca dos dimensiones, objetiva, refiere que es la sensación de riesgo existente de inestabilidad que siente la víctima ante la posibilidad que pueda ocurrir un delito; y subjetiva, que es la aproximación de un



riesgo percibido, temor constante de las personas hacia los delincuentes generando inseguridad personal y familiar.

Referenciamos a Tejeda y Palafox (2021) quien refiere que la seguridad ciudadana se manifiesta mediante el poder nacional imponiendo sus estrategias y objetivos con el fin de mitigar al enemigo. Por otro lado, el Sinasec (2023) se refiere como el desarrollo del Estado bajo la colaboración de la ciudadanía de manera íntegra, intergubernamental y multisectorial para lograr la convivencia pacífica. Asimismo, Zevallos y Mujica (2016) indican que no necesariamente las amenazas y los riesgos que ponen en peligro a los individuos pueden perdurar estables en el tiempo, sino que pueden variar según las diferentes realidades territoriales e históricas.

Tejeda y Palafox (2021) señala dos dimensiones, una Individual que asigna mayor importancia por los objetos sustraídos a vivir una experiencia como víctima de la criminalidad; y una social que permite contribuir con la reducción de la inseguridad ciudadana mediante inversión pública.

En la segunda variable consideramos como autor principal a Hernández et al. (2017) quienes definen la calidad de servicio como la acción ejecutada en respuesta a una solicitud cumpliendo las expectativas del solicitante. Ramya et al. (2019) describen que, entre las solicitudes del cliente y la respuesta a la misma, existe una relación mutua. Ogiemwonyi et al. (2020) amplían que es el usuario quien valora la calidad, con base en el reconocimiento de que se ha superado las expectativas en atención a su requerimiento.

Hernández et al. (2017) identifica seis dimensiones, en primero lugar a la capacidad de respuesta, definido como la prontitud, flexibilidad y personalización en la respuesta a una solicitud, la cual puede ser medida con los indicadores tiempo de respuesta, que mide los recursos necesarios para ofrecer una respuesta puntual; como segundo lugar la fiabilidad, definido que la exactitud en la respuesta respecto de la solicitud, se mide con los indicadores respuestas fallidas, permite determinar el nivel de calidad; como tercera la seguridad, que la define como la capacidad de atender una solicitud de manera íntegra, se mide con el indicador protección de datos que determina si se usan estándares para el manejo de los mismos; como cuarta dimensión la empatía, definida como el buen trato, o tratar sin afectar la dignidad, se utiliza el indicador comportamiento, para determinar si hubo malos

tratos; como quinta dimensión la tangibilidad, que lo define como los recursos materiales disponibles para la ejecución del servicio, usa los indicadores equipos, que determina lo necesario para cumplir con el servicio, tecnología, permite conocer si los servicios hacen uso de ella para optimizar la atención y automatización para medir el grado de optimización de la atención reemplazando los procesos manuales.

Referenciamos a Caldera et al. (2011) como segundo autor base, quienes señalan que la calidad de servicio es la agrupación de medidas que brinda bienestar, satisfacción y resultados al cliente en diferentes formas, por lo tanto, la institución o empresa debe satisfacer completamente las expectativas y necesidades del usuario con el fin de mantener una opinión verdadera y fiable debido a que el servicio es percibido como un requisito esencial de competencia entre las empresas comerciales e industriales ya sea a mediano o corto plazo para ser fructífera y beneficiosa. Por otro lado, Lara (2002) refiere que el compromiso verdadero de calidad de servicio debe partir de los altos directivos con el fin de ejemplarizar hacia el personal de niveles más operativos por su cercanía con los usuarios.

Caldera et al. (2011) asientan en tres dimensiones, primero, expectativas del cliente, es lo que espera obtener el ciudadano de la institución, esto permite individualizar y medir la gestión edil; segundo, percepción del cliente, es la calidad de atención que recibe el individuo desde el momento de ingreso al local o institución, de esta manera construye un concepto de la atención brindada. En algunos municipios ya están implantando un área de atención al cliente de manera personalizada, y tercera satisfacción del cliente, se refiere que el servidor cumpla con las expectativas de atención, conozcan la importancia de los beneficios de cumplir satisfactoriamente las expectativas del cliente.

Como tercer autor base nos respaldamos en Guevara et al. (2015) quienes refieren que las organizaciones deben priorizar la calidad del servicio con el objeto de responder de forma eficiente y eficaz las expectativas de los clientes. Asimismo, Pedraja-Reja et al. (2019) consideran que la importancia se debe al involucramiento de las autoridades en aspectos de cobertura y calidad reflejados en políticas de gobierno, para lo cual ofrecer el servicio de calidad en las diferentes

entidades del estado es una prioridad.

Para lo cual, Guevara et al. (2015) consideran las dimensiones empatía, definido como la destreza y amabilidad que brinda el personal hacia el cliente; productos, que considera la calidad y variedad presentadas para una rápida adquisición; política, que es el esquema y reglas establecidas en la empresa; precios, alineados a la economía del cliente; personal, con buen comportamiento y capacidad de respuesta ofrece seguridad; aspectos físicos, relacionado con que los productos deben estar acondicionados de acuerdo a las necesidades primarias del cliente.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Básica, la cual tiene por finalidad conocer el problema u objeto de estudio (Medianero, 2022). Con los datos recogidos y procesados se obtuvieron indicadores que nos dieron una visión general de la forma en que las variables de estudio se relacionan entre sí y de ese modo comprender que factores pueden influir en ellas.

##### **Nivel**

Correlacional, en palabras de Ramos (2020) quien indica, que es necesario plantear una hipótesis, la misma que se considera una relación entre dos o más variables.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

No experimental, según Hernández (2018), refiere que la investigación se desarrolla sin manipular la variable independiente de forma intencional para observar su efecto en ellas.

Corte transversal, donde la captura de datos se realiza enmarcado en una sola etapa y en un tiempo específico, para determinar el comportamiento de las variables limitado a ese contexto (Hernández, 2018), se eligió este corte para delimitar la investigación al primer semestre del año 2023.

##### **Enfoque**

El presente estudio es cuantitativo, el cual según Padilla y Marroquín (2021) trabaja sobre la realidad objetiva, usando un flujo secuencial, con la finalidad de obtener resultados basados en la deducción, se vale de herramientas matemáticas y estadísticas, para procesar datos que permitirán identificar y explicar la relación entre variables, permitiendo realizar un análisis estadístico que produjo información con la cual se interpretó el comportamiento de las variables.

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

##### **Variable 1 (Gestión de seguridad ciudadana)**

##### **Definición conceptual**

Sánchez (2020) define como la capacidad, que la suma de los actores de una sociedad, tiene para generar bienestar a los ciudadanos, protegiendo la vida y el patrimonio, promoviendo una coexistencia pacífica, elevando la calidad de vida y eliminando las sensaciones de miedo.

### **Definición operacional**

Para la recolección de datos de esta variable, se aplicó un cuestionario de 15 ítems, compuesto por las tres dimensiones como: violencia, crimen y miedo al crimen.

### **Indicadores**

Agresiones, agresividad, homicidios, percepción de inseguridad, índice de criminalidad, corrupción, denuncias, delitos contra el patrimonio, transitabilidad, medidas de seguridad y confianza en las autoridades.

### **Escala de medición**

Para disponer de elementos estadísticos relevantes para las dos variables se usó la escala de Likert.

## **Variable 2 (Calidad de servicio)**

### **Definición conceptual**

Hernández et al. (2017) definen como la acción ejecutada en respuesta a una solicitud cumpliendo las expectativas del solicitante.

### **Definición operacional**

Para la recolección de los datos de la V2 se aplicó un cuestionario de 15 ítems, compuesto por las cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía, tangibilidad.

### **Indicadores**

Tiempo de respuesta, equipamiento, tecnología, automatización, protección de datos, comportamiento y respuestas fallidas.

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

### **3.3.1 Población**

Umair Majid (2018) define como la colección de participantes agrupados por características demográficas como edad, origen, estatus socioeconómico, ámbito

de trabajo y nivel de educación; que agrupados son relevantes para el estudio. Se consideró a 600 trabajadores como población para esta investigación.

### **Criterios de inclusión**

Trabajadores del área de seguridad ciudadana del municipio de San Borja con contrato vigente.

### **Criterios de exclusión**

Empleados de seguridad ciudadana que se encuentre con licencia por motivos de salud.

Personal administrativo no involucrado en las labores de seguridad.

Personal que se encuentra de vacaciones.

### **3.3.2 Muestra**

Condori (2020) lo conceptualiza como un subgrupo que representa a la población de estudio que comparten las mismas características generales, asimismo, en el anexo 7 se describe el cálculo de la muestra que dio por resultado 234 trabajadores de seguridad ciudadana del municipio de San Borja.

### **3.3.3 Muestreo**

Naveen Kumar y Venkata Reddy (2022) definen como la técnica para obtener una colección de individuos u objetos de estudio que presentan las mismas características y representan a la población entera. Usando el método aleatorio simple a una población finita se obtuvo la muestra necesaria.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Participaron en la presente investigación los 234 trabajadores de área de seguridad ciudadana del municipio de San Borja.

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas**

Se aplicó la encuesta para la captura de datos para ambas variables, tomando como referencia a Pandey y Pandey (2021) quienes explican que es una de las técnicas más importantes para la recolección de datos primarios de personas que conocen directamente el problema en un contexto específico donde ocurre el fenómeno.

### 3.4.2 Instrumentos

Según Nurhayati (2020) los instrumentos son los medios mediante los cuales se aplica una técnica para la obtención de datos. En el presente estudio se aplicó el cuestionario entendiéndose como herramienta que permitió recopilar datos relevantes a la investigación, el mismo que consiste de 30 preguntas cerradas, donde 15 es para la V1 y 15 para la segunda, siendo respondidos en un lapso de 15 minutos.

### 3.4.3 Validez del instrumento

Huaire (2019) refiere que es un atributo que indica que mide con veracidad, objetividad, autenticidad, y precisión los datos de las variables. Estos atributos se validaron mediante juicio de expertos para otorgar fiabilidad a los instrumentos para las dos variables de la presente investigación.

Mediante el juicio de expertos se validó el instrumento, el cual estuvo conformado por dos Magíster en Gestión Pública y una Magíster docente metodóloga, los mismos que realizaron una exhaustiva revisión y valoración de cada ítem usando los criterios de claridad, coherencia y relevancia, concluyendo que es viable la aplicabilidad del instrumento.

#### Tabla 1

*Juicio de expertos*

Nº	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión
1	Giovana Edith Ruiz Villavicencio	Docente metodóloga	Favorable
2	Néstor Enrique Orellana Hoyos	Mtro. en Gestión Pública	Favorable
3	Sara María Quiroz Garrido dePérez	Mtra. en Gestión Pública	Favorable

*Nota.* Opinión de expertos

### 3.4.4 Confiabilidad del instrumento

Abdurrahman (2017) refiere al grado de consistencia existente entre dos conjuntos de respuestas obtenidos utilizando el mismo instrumento, se mide mediante un coeficiente estadístico. Con la finalidad de verificar si el instrumento es confiable, se hizo una prueba piloto a un grupo de 20 trabajadores del área de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Borja y los resultados obtenidos mediante cuestionario con opciones tipo Likert (Jebb et al., 2021), se evaluaron mediante el

coeficiente Alpha de Cronbach (Zakariya, 2022), el cual brinda un resultado entre 0 y 1, si el resultado se aproxima a 1 por encima de 0.6 nos indica que el instrumento es confiable. La prueba dio como resultado en la variable gestión de seguridad ciudadana ( $\alpha = 0.682$ ), y en la variable calidad de servicio ( $\alpha = 0.808$ ), lo cual nos manifiesta confiabilidad.

**Tabla 2 Análisis de confiabilidad**

Estadísticos de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión de seguridad ciudadana	.682	15
Calidad de servicio	.808	15

*Nota.* Elaboración propia.

### 3.5 Procedimientos

Se inicia con la solicitud de una autorización para aplicar el cuestionario a los trabajadores de la entidad edil, con su respuesta aprobatoria, se sometió el instrumento al juicio de 3 expertos, quienes determinaron su validez; se continuó con una prueba piloto a 20 participantes, que nos sirvió para validar el instrumento, obteniendo como resultado un valor alto en el coeficiente Alpha de Cronbach indicador para continuar con aplicación del instrumento a la muestra completa.

Los datos se trasladaron desde los cuestionarios hacia una hoja de cálculo para su tabulación, y posteriormente su migración al software SPSS, donde se realizó el procesamiento estadístico; con los resultados se elaboró las conclusiones y recomendaciones relevantes de la presente investigación.

### 3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados mediante el cuestionario, se digitalizó, organizó, clasificó y tabuló, para trasladarlos al software de análisis de datos SPSS (Kafle, 2019), donde fueron procesados para obtener el coeficiente que permita evaluar las variables haciendo uso del análisis de Spearman (*Rho*), que opera sobre dos variables cuantitativas con la finalidad de buscar el grado de asociación cuantificado en un coeficiente, la dirección existente entre ellas y determinar la intensidad de su relación (Mondragón, 2014).



### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se realizó de manera fidedigna, contemplando siempre el respeto de los derechos de cada persona, quienes dieron su consentimiento informado previo a responder los cuestionarios, sin causar daños o afectaciones a las labores de las personas.

Se ha tomado en cuenta la *Ley de protección de datos*, *Ley de derechos de autor*, y los estándares APA-7, en complemento con los lineamientos establecidos por la universidad César Vallejo.

El tratamiento de datos se ha hecho de manera íntegra sin influir en los parámetros para la obtención de resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Variable 1 Gestión de seguridad ciudadana y sus dimensiones*

Nivel	V1 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA		D1 VIOLENCIA		D2 CRIMEN		D3 MIEDO AL CRIMEN	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	27	11.5%	45	19.2%	27	11.5%	33	14.1%
Medio	169	72.2%	169	72.2%	184	78.6%	69	29.5%
Alto	38	16.2%	20	8.5%	23	9.8%	132	56.4%
Total	234	100.0%	234	100.0%	234	100.0%	234	100.0%

*Nota.* Elaboración propia con los datos obtenidos del SPSS

Respecto de la gestión de seguridad ciudadana, solo el 16.2% consideran que existe un nivel alto, asimismo, para la dimensión violencia, un 72.2% percibe un nivel medio, así como en la dimensión crimen el 78.6% estima un nivel medio, por último, en la dimensión miedo al crimen, 56.4% lo identifica como nivel alto.

**Tabla 4***V2 Calidad de servicio y sus dimensiones*

Nivel	V2 CALIDAD DE SERVICIO		D1 CAPACIDAD DE RESPUESTA		D2 FIABILIDAD		D3 SEGURIDAD		D4 EMPATÍA		D5 TANGIBILIDAD	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	28	12.0%	37	15.8%	105	44.9%	78	33.3%	59	25.2%	37	15.8%
Medio	100	42.7%	44	18.8%	120	51.3%	117	50.0%	122	52.1%	75	32.1%
Alto	106	45.3%	153	65.4%	9	3.8%	39	16.7%	53	22.6%	122	52.1%
Total	234	100.0%	234	100.0%	234	100.0%	234	100.0%	234	100.0%	234	100.0%

*Nota.* Elaboración propia con datos obtenidos del SPSS.

El análisis de la variable calidad de servicio nos muestra que de los 234 encuestados, el 45.3% estima que se encuentra en nivel alto, en la dimensión capacidad de respuesta, el 65.4% lo identifica como nivel alto, respecto de la dimensión fiabilidad, el 44.9% indica que existe un nivel bajo, en caso de la dimensión de seguridad un 33.3% percibe un nivel bajo, en la dimensión empatía el 52.1% en nivel medio, finalmente, en la dimensión tangibilidad, 52.1% de los encuestados considera como nivel alto.

## 4.2. Resultados del análisis inferencial

### Hipótesis general

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de San Borja, Lima 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de San Borja, Lima 2023.

**Tabla 5**

*Análisis de correlación entre la primera y segunda variable*

*Resultados no paramétricos*

		Gestión de la seguridad ciudadana	Calidad de servicio
Rho de	Coeficiente de correlación	1.000	.562**
Spearman	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	234	234

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

Como se aprecia en la tabla 5, considerando con un nivel de significancia ( $p = 0.000 < 0,05$ ) entre las variables gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio, en ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, cuyo resultado es ( $Rho = 0.562^{**}$ ), lo cual señala que existe una correlación positiva moderada.

### Hipótesis específica 1

**Ho:** no existe relación significativa entre la violencia y la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de San Borja, Lima, 2023.

**Ha:** existe relación significativa entre la violencia y la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de San Borja, Lima, 2023.

**Tabla 6**

#### ***Análisis de correlación entre violencia y calidad de servicio***

##### *Resultados no paramétricos*

		Violencia	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.378**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	234	234

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

Los valores mostrados en la tabla 6, considerando con un nivel de significancia ( $p = 0.000 < 0,05$ ) entre la violencia y la calidad de servicio, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna específica 1, cuyo resultado es ( $Rho = 0.378^{**}$ ), que señala que existe una correlación positiva baja.

## Hipótesis específica 2

**Ho:** no existe relación significativa entre el crimen y la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de San Borja, Lima, 2023.

**Ha:** existe relación significativa entre el crimen y la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de San Borja, Lima, 2023.

**Tabla 7**

### ***Análisis de correlación entre crimen y la calidad de servicio***

#### *Resultados no paramétricos*

		Crimen	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.556**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	234	234

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

De acuerdo a los valores mostrados en la tabla 7, considerando con un nivel de significancia ( $p = 0.000 < 0,05$ ) entre el crimen y la calidad de servicio, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna específica 2, cuyo resultado es ( $Rho = 0.556^{**}$ ), que señala que existe una correlación positiva moderada.

### Hipótesis específica 3

**Ho:** no existe relación significativa entre el miedo al crimen y la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de San Borja, Lima, 2023.

**Ha:** existe relación significativa entre el miedo al crimen y la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de San Borja, Lima, 2023.

**Tabla 8**

#### ***Análisis de correlación entre el miedo al crimen y la calidad de servicio***

##### *Resultados no paramétricos*

Miedo al crimen		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.545**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	234	234

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

Por lo que se puede apreciar en los datos de la tabla 8, considerando con un nivel de significancia ( $p = 0.000 < 0,05$ ) entre el miedo al crimen y la calidad de servicio, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna específica 3, cuyo resultado es ( $Rho = 0.545^{**}$ ), el cual señala que existe una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a lo analizado para el objetivo general, es importante que las autoridades atiendan con rapidez a los casos de agresión o robo que está expuesto la población en las calles, para ello es necesario que exista un trabajo articulado de seguridad ciudadana y coordinación con las juntas vecinales como apoyo a los casos que se presenten, y difundir los números de apoyo, esto logrará que la calidad del servicio que se brinda a la población se incremente.

Lo anterior descrito concuerda con lo mencionado por Serna (2022) que en su tesis, tiene como objetivo identificar la relación entre seguridad ciudadana y calidad de servicio percibida por la ciudadanía hacia los miembros de la PNP de la comisaría de Zarumilla, plantea en su V1 las dimensiones como la victimización, percepción del delito y asegurabilidad, en su V2 desarrolla dos dimensiones resultantes como la empatía y capacidad de respuesta, para lo cual realizó un diseño básico, sobre una población de 126 personas y muestra representativa de 96 personas, con corte cuantitativo, resultado positivo muy alto de coeficiente ( $Rho = 0.842$ ), concluye que si existe correlación entre las variables de estudio, aporta indicando que una mejora en la fiabilidad de las instituciones a cargo de la seguridad, como elemento del servicio favorece el bienestar de la comunidad.

Así mismo, se ajusta con lo expresado por Monge (2019) que en su tesis, que tuvo como objetivo distinguir la experiencia del municipio de Cartago durante los años 2010-2014, en la obtención de capacidades de gestión en seguridad ciudadana, investigación desarrollada con enfoque cualitativo, descriptivo, como resultado, la entidad edil de Cartago, como estrategia en la gestión de seguridad ciudadana, viene generando las condiciones para la creación de una policía municipal, con la finalidad de atender los servicios preventivos y operativos, fortaleciendo la calidad de servicio con programas de participación ciudadana. El estudio concluye que se requiere aumentar el esfuerzo impulsando el desarrollo de estrategias de políticas en seguridad ciudadana, como la creación de una policía municipal con la finalidad de responder a los requerimientos de sus ciudadanos para mejorar la calidad de servicio, el aporte es que, considerar una policía municipal constituye una tarea fundamental en la gestión de seguridad ciudadana,



asimismo se debe considerar la segunda variable complementando los servicios que ya ofrece el poder ejecutivo a través de la fuerza policial.

Se complementa la concordancia con el estudio realizado por Llerena (2018) quien sostiene en su el objetivo general, determinar la relación entre la calidad de servicio y la percepción de seguridad ciudadana en el distrito Pocollay, en la V1 refiere tres dimensiones importantes como confianza, comunicación y rapidez del servicio, investigación realizada utilizando la metodología descriptiva, cuantitativo, tipo explicativa, no experimental transversal, con población censal de 17 113 y muestra enfocada en 376 vecinos de la zona antes mencionada, resultado de ( $Rho = 0,0662$ ) siendo su correlación significativo positivo moderado y nivel ( $SIG = 0.005$ ), por lo tanto, concluye que las variables presentan una correlación significativa, en consecuencia aporta de manera significativa al cumplir con la correlación de sus dos variables.

Con lo descrito y lo registrado en el antecedente se menciona la importancia que representa la seguridad ciudadana en la actualidad porque refleja la calidad de servicio que ofrece a la población, Sánchez (2020) define la seguridad ciudadana como la capacidad, que la suma de los actores de una sociedad, tiene para generar bienestar a los ciudadanos, protegiendo la vida y el patrimonio, promoviendo una coexistencia pacífica, elevando la calidad de vida y eliminando las sensaciones de miedo. Tejeda et al. (2021) complementan que es el bienestar ofrecido tomando en cuenta el derecho humano. Por lo tanto, Cruz (2019) la describe como un componente intangible de una sociedad, que se materializa mediante leyes que permiten el desarrollo seguro de los ciudadanos.

De acuerdo a los hallazgos recogidos para el objetivo específico uno, con lo evidenciado en el estudio, se dio a conocer que la violencia es un peligro al que se encuentran expuestos toda la población y es trabajo de seguridad ciudadana, brindarles todas las medidas de protección para resguardar la integridad de la población, para ello se ha implementado cámaras de seguridad que le permite monitorear las zonas estratégicas de la localidad y tener un mejor control de las agresiones que se puedan producir.

Esto concuerda con lo encontrado por Castro (2022), en cuyo estudio se planteó el problema fundamental la existencia de una relación entre la seguridad

ciudadana y calidad de servicio en la región Amazonas, estudio planteado bajo el diseño no experimental, metodología descriptiva transversal, teniendo como población de estudio a 1827 personas y muestra de 277 personas, investigación realizada bajo la perspectiva cuantitativa, básica, con resultado de ( $Rho = 0,689$ ) siendo su correlación significativa positiva mediana de nivel ( $SIG = 0,000$ ), por lo tanto, concluye que la V1 se relaciona estrechamente con la V2, el aporte significativo de la investigación radica en que, para que la población viva de manera pacífica, la autoridad edil debe mejorar el servicio de calidad en seguridad ciudadana, de tal manera que las instituciones ligadas a este campo trabajan de forma conjunta llegando a cumplir con los parámetros de la seguridad ciudadana.

De la misma manera guarda relación con lo presentado por Trejos et al. (2022), estudio sobre el análisis de políticas, estrategias y planes de seguridad ciudadana con la finalidad de fomentar una convivencia pacífica en Colombia, investigación realizada bajo el enfoque cualitativo, exploratorio, descriptivo y documental, tomando como base 47 proyectos implementados en el distrito de Barranquilla (población 2018: 1 274 250 hab.) como resultado se desprendieron diversas estrategias útiles para mejorar las acciones priorizando la gestión de seguridad ciudadana, como la concientización a cerca de la violencia, la importancia de la reconciliación y solución pacífica de conflictos, así como algunas estrategias de comunicación como el boletín de violencia y delincuencia; asimismo concluye que las estrategias mejorarán el servicio de seguridad en la medida que creen ambientes propicios para que la comunidad se integre a la solución de los problemas, el aporte es que permite conocer el impacto de las estrategias de seguridad sobre la calidad de vida de las personas.

San Martín (2013) señala que la seguridad ciudadana permite vivir con libertad y dignidad a los individuos, garantizando nuestros derechos. Por otro lado, Lautensach y Lautensach (2020) refieren que es la preocupación constante de los ciudadanos y autoridades. Asimismo, Dammert et al. (2021) refieren que es el aumento constante de la criminalidad y la violencia, PNUD (2014) sostiene que la seguridad ciudadana no se trata de aplacar la delincuencia si no, por el contrario, debe garantizar la tranquilidad de los ciudadanos a través de estrategias exclusivas, para ello Santos (2020) adiciona que la convivencia de los individuos debe ser libre

de violencia, robo, entre otros delitos que perjudiquen el ambiente socioeconómico del ciudadano.

De acuerdo a los hallazgos recogidos para el objetivo específico dos, en el estudio se ha detectado que el control que se pueda tener del crimen en las diferentes modalidades que se presentan, afectan de manera negativa a la calidad de servicio que ofrece la municipalidad, es por ello que se debe tener un control articulado para detectar los crímenes y se logren realizar las intervenciones pertinentes, aplicando las sanciones drásticas para que la calidad de servicio sea el esperado por la población.

Lo expresado concuerda con lo analizado por Del Águila (2021), que en su tesis, sostiene el objetivo de determinar la relación entre la seguridad ciudadana y calidad de servicio del distrito de Banda de Shilcayo, desarrollada bajo la metodología de investigación descriptiva, teniendo como dimensiones de la V1 la fiscalización administrativa y prevención del delito desde la percepción de la ciudadanía, en una investigación básica con diseño no experimental correlacional y enfoque cuantitativo, considerando su población de 49 359 con una muestra aleatoria de 62 individuos, llegando a concretar los resultados con un coeficiente de correlación de ( $Rho = 0,863$ ) siendo significativa positiva o directa mediana de nivel ( $SIG = 0,05$ ), por lo tanto, concluye que ambas variables se relacionan fuertemente, el cual aporta directamente en el estudio por la significancia entre la relación de sus variables.

Otro estudio que se alinea es lo desarrollado en España por Vivo-Delgado y Castro-Toledo (2020) cuyo título es *Seguridad ciudadana y prevención del crimen en los "Smart Cities": una revisión sistemática* de la universidad Miguel Hernández de Elche, investigación realizada bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo, basado en la revisión de 20 estudios realizados en Europa y Asia, que obtuvo resultados positivos con una mejora en la prevención del delito en 74% y mitigación en 21% usando estrategias Smart City, concluye que se debe tomar en cuenta estas estrategias para mejorar la calidad del servicio mediante la gestión de seguridad ciudadana como elemento integral de esta estrategia, el aporte del estudio confirma que mejorar la calidad produce efectos preventivos mitigantes sobre la inseguridad.

Tejeda y Palafox (2021) refiere que la seguridad ciudadana se manifiesta

mediante el poder nacional imponiendo sus estrategias y objetivos con el fin de mitigar al enemigo. Por otro lado, el Sinasec (2023) se refiere como el desarrollo del Estado bajo la colaboración de la ciudadanía de manera íntegra, intergubernamental y multisectorial para lograr la convivencia pacífica. Asimismo, Zevallos y Mujica (2016) indican que no necesariamente las amenazas y los riesgos que ponen en peligro a los individuos pueden perdurar estables en el tiempo, sino que pueden variar según las diferentes realidades territoriales e históricas.

De acuerdo a los hallazgos recogidos para el objetivo específico tres, se puede mencionar que el miedo es algo que se encuentra presente en la población, debido al incremento de los crímenes que se presentan en la ciudad, aún hace falta que las autoridades realicen los controles respectivos para reducir estas cifras que alarman a la población y generan terror en las calles, afectando de manera negativa a la calidad del servicio que se brinda en seguridad ciudadana.

Lo mencionado concuerda con lo encontrado por Prado (2018) que en su tesis, sostiene que existe relación entre sus dos variables gestión de la seguridad ciudadana y calidad de servicio con los pobladores de la provincia de Andahuaylas, en la V2 plantea dos dimensiones de suma importancia que son la empatía y la capacidad de respuesta de la investigación realizada, empleando el diseño correlacional simple transeccional, básica, cuantitativa, de corte transversal y teniendo como población a 47 508 participantes, y muestra representativa de 378, obteniendo como resultado coeficiente de Rho Spearman ( $Rho = 0,385$ ) siendo su correlación significativa positiva baja de nivel ( $SIG = 0.000 < 0,05$ ), por lo tanto, concluye que la hipótesis general se relaciona significativamente con las dos variables, cumpliéndose de esta manera con el objetivo general, para lo cual al existir relación significativa aporta de manera positiva al trabajo de investigación.

Además, concuerda con lo desarrollado por Gómez (2020) que en su investigación tuvo como objeto identificar la participación de agentes no estatales en los lineamientos y gestión de seguridad ciudadana, esquema explicativa y descriptiva, enfoque cualitativo, población muestral 11 instituciones, como resultado se identificó 7 delitos que deben ser atendidos con prioridad siendo estos, violencia intrafamiliar, hurto, violencia contra niños y adolescentes, homicidios, tráfico de drogas y delitos sexuales contra menores, concluye que debido a la

deficiente gestión para enfrentar la delincuencia organizada, las víctimas no denuncian los hechos delictivos porque son amenazadas por los mismos, esta investigación aporta información cualitativa a la variable independiente indicando que una deficiente gestión permite el acrecentamiento de la inseguridad.

Caldera et al. (2011) señalan que la calidad de servicio es la agrupación de medidas que brinda bienestar, satisfacción y resultados al cliente en diferentes formas, por lo tanto, la institución o empresa debe satisfacer completamente las expectativas y necesidades del usuario con el fin de mantener una opinión verdadera y fiable debido a que el servicio es percibido como un requisito esencial de competencia entre las empresas comerciales e industriales ya sea en mediano o corto plazo para ser fructífera y beneficiosa.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primera**

Habiendo obtenido como coeficiente ( $Rho = 0.562^{**}$ ) luego del análisis de ambas variables, se concluye que la gestión de seguridad ciudadana mantiene una relación significativa positiva moderada con la calidad de servicio en el municipio de San Borja, lo cual significa que la calidad de servicio no va a variar significativamente tan solo aplicando estrategias de seguridad ciudadana.

### **Segunda**

Con un coeficiente de ( $Rho = 0.378^{**}$ ), obtenido del análisis de la correlación entre la violencia y la calidad de servicio, se concluye que existe un impacto positivo bajo entre los niveles de violencia y la calidad de servicio, lo cual implica que, manteniendo una buena gestión y reducción de la violencia, los ciudadanos gozarán de un servicio de buena calidad.

### **Tercera**

Respecto del comportamiento entre el crimen y la calidad de servicio, presentan una correlación positiva moderada con un coeficiente ( $Rho = 0.556^{**}$ ), se concluye que es importante incrementar las estrategias de lucha contra el crimen para mantener y mejorar la calidad de servicio a los ciudadanos.

### **Cuarta**

El miedo al crimen muestra una correlación positiva moderada con la calidad de servicio, con un resultado en el coeficiente ( $Rho = 0.545^{**}$ ), de lo cual se concluye que, ampliando las funciones y alcance de resguardo de la ciudad de manera permanente, la ciudadanía mejorara su confianza en las autoridades y el uso de las áreas públicas del distrito de San Borja.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

La gestión del área de seguridad humana de la municipalidad de San Borja, debe mantenerse siempre a la vanguardia de las nuevas estrategias de seguridad ciudadana como Smart City (uso de tecnologías como herramienta para mejorar la calidad de vida), dado que San Borja es un distrito moderno y la atención a sus requerimientos deben ser innovadores.

### **Segunda**

Se recomienda que el área de seguridad humana diseñe e implemente programas de integración con la comunidad, como estrategias comunicacionales que permita a la población mantenerse involucrado e informada de las labores que realiza la entidad edil.

### **Tercera**

Se recomienda a la entidad edil ampliar la distribución del patrullaje conjunto con la PNP, incrementar la frecuencia de puntos de vigilancia en las rutas de transporte público, establecer una coordinación permanente con los distritos aledaños para reducir la migración de la delincuencia; asimismo establecer una estrategia de concientización y acompañamiento para que las víctimas de cualquier delito realicen la denuncia correspondiente ante la Policía Nacional del Perú.

### **Cuarta**

Se recomienda al área de seguridad ciudadana implementar talleres de capacitación para el personal de serenazgo sobre derechos humanos, así como capacitar en conceptos básicos de la legislación peruana. También se recomienda renovar periódicamente los equipos tecnológicos utilizados por el personal de seguridad ciudadana de San Borja.

## REFERENCIAS

- Abdurrahman, Muhammad Sani. (2017). *Introduction to Research Methodology & Statistics: A Guide for Students and Supervisors*.  
[https://www.researchgate.net/publication/355038021\\_Introduction\\_to\\_Research\\_Methodology\\_Statistics\\_A\\_Guide\\_for\\_Students\\_and\\_Supervisors](https://www.researchgate.net/publication/355038021_Introduction_to_Research_Methodology_Statistics_A_Guide_for_Students_and_Supervisors)
- ALAS. (2020). *Corrupción, Violencia Social, Seguridad y Defensa. XXXII Congreso Internacional ALAS Perú 2019*. Lima.  
[https://www.academia.edu/46913580/La\\_nueva\\_realidad\\_criminal\\_del\\_Per%C3%BA\\_Enver\\_Vega\\_ALAS\\_Per%C3%BA\\_2019](https://www.academia.edu/46913580/La_nueva_realidad_criminal_del_Per%C3%BA_Enver_Vega_ALAS_Per%C3%BA_2019)
- Arbaiza, Lydia; Lindo, Angelo; Campins, Ricardo; Valverde, Martín;. (2017). *La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales*. Lima: ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1214>
- Barbachán Ruales, Enrique Alejandro; Cajas Bravo, Tomasa Verónica; Ramos Ticlla, Fidel; Sánchez Aguirre, Flor de María;. (2017). Representaciones sociales de la seguridad en estudiantes universitarios. *Ciencias Humana y Sociales*.  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1214/SGD\\_60.pdf](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1214/SGD_60.pdf)
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación, 3ra. edición, p. 107.
- Caldera E., Pirela Morillo J. y Ortega E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333-347.  
[https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36462](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36462)
- Castro Robles, N. V. (2022). Seguridad ciudadana y calidad de servicio en un Centro Poblado de la región Amazonas. Lima.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/92905>



- Cepaz. (2018). *Seguridad ciudadana: sinónimo de la vigencia de los derechos humanos*. <https://cepaz.org/articulos/seguridad-ciudadana-sinonimo-de-la-vigencia-de-los-derechos-humanos/>
- Chinchilla, Laura; Vorndran, Doreen ;. (2018). *Desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos 10 años*. BID. <http://dx.doi.org/10.18235/0001426>
- CIDH. (2022). *Informe sobre Seguridad Ciudadana - Resumen Ejecutivo*. <https://www.cidh.oas.org/countryrep/Seguridad/seguridadresumen.sp.htm>
- Cifuentes-Faura, J. (2021). El coste económico de la victimización y la seguridad ciudadana en España. *Asociación Cuadernos de economía*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8203132>
- Condory-Ojeda, P. (2020). Universo, Población y Muestra. *Curso Taller*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Cruz, J., y Kloppe-Santamaría, G. (2019). *Determinants of Support for Extralegal Violence in Latin America and the Caribbean*. *Latin American Research Review*, 54(1), 50-68. doi:10.25222/larr.212
- Dammert et al. (2021), *Balance de Investigación en Políticas Públicas 2011 – 2016 y Agenda de Investigación 2017 – 2021*. [https://www.researchgate.net/publication/320014600\\_Balance\\_de\\_Investigacion\\_en\\_Politicas\\_Publicas\\_2011\\_-\\_2016\\_y\\_Agenda\\_de\\_Investigacion\\_2017\\_-\\_2021](https://www.researchgate.net/publication/320014600_Balance_de_Investigacion_en_Politicas_Publicas_2011_-_2016_y_Agenda_de_Investigacion_2017_-_2021)
- Del Águila Bartra, A. (2021). *Seguridad ciudadana y calidad del servicio en el distrito de La Banda de Shilcayo – 2021*. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66784>
- Desarrollo, P. d. (8 de Febrero de 2022). *Seis de cada siete personas en el mundo sufren sentimientos de inseguridad, informa el PNUD*. <https://mexico.un.org/es/171405-seis-de-cada-siete-personas-en-el-mundo-sufren-sentimientos-de-inseguridad-informa-el-pnud>

- Espinoza Freire, E. E. (2019). Las Variables y su Operacionalización en la Investigación Educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Gómez, F. G. (2020). *Gobernanza de la seguridad: implementación de la política de seguridad y convivencia ciudadana en la ciudad de Pereira-Colombia*. <http://hdl.handle.net/10554/57083>
- Aguirre, G. (2022). *Los Nuevos Actores de la Seguridad Ciudadana*. Banco de Desarrollo de América Latina. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2022/02/los-nuevos-actores-de-la-seguridad-ciudadana/>
- Guerrero Aray, K. G., Conde Sánchez, J. C., Vera Hidalgo, M. E., y Dávila Molina, Y. P. (2022). Recursos públicos para la seguridad ciudadana en Portoviejo-Ecuador. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 24(2), 235-255. <https://doi.org/10.36390/telos242.03>
- Guevara, R., Rivas, R., y Guillén, P. (2015). *Dimensiones de la calidad de los servicios al detal: un estudio de caso en un supermercado venezolano*. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, IV (14), 35-42. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215047422004.pdf>
- Hernández, C., Prieto, A. T., y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Reflexiones teóricas. Impacto Científico*, 12(2), 127-141. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Huaire Inasio, E. J. (2019). *Método de Investigación*. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78>.
- INEI. (2021). *Estadística de la Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia*. Lima-Perú. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/estadisticas\\_de\\_criminalidad\\_seguridad\\_ciudadana\\_abr-jun2021.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/estadisticas_de_criminalidad_seguridad_ciudadana_abr-jun2021.pdf)

- Interpol. (2022). *2022 Interpol Global Crime Trend Summary Report*. Francia.  
<https://www.interpol.int/en/content/download/18350/file/Global%20Crime%20Trend%20Summary%20Report%20EN.pdf>
- Jebb AT, Ng V and Tay L (2021) A Review of Key Likert Scale Development Advances: 1995–2019. *Front. Psychol.* 12:637547. doi: 10.3389/fpsyg.2021.637547
- Kafle, S. C. (2019). *Correlation and regression analysis using SPSS. Management, Technology & Social Sciences*, 126.  
<https://journal.oxfordcollege.edu.np/file/1681898552journal-1.pdf#page=126>
- Kumar, D. G. N., y Reddy, D. G. V. (2022). *Research methodology statistical analysis*. <https://mrcet.com/downloads/MBA/RMSA%20Digital%20Notes.pdf>
- Lara López, J. R., (2002). *La gestión de la calidad en los servicios*. *Conciencia Tecnológica*, (19), 0. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=94401905>
- Lautensach, A., y Lautensach, S. (Eds.). (2020). *Human Security in World Affairs: Problems and Opportunities* (2nd edition). Victoria, B.C.: BCcampus & University of Northern British Columbia. Retrieved from <https://opentextbc.ca/humansecurity/>
- LLerena Juaréz, K. M. (2018). *Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el Distrito de Pocollay, Tacna*. Lima.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38220>
- Majid, Umair. (2018). *Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size*. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology (URNCST) Journal*. 2. DOI:10.26685/urncst.16
- Medianero Burga, D. (2022). *Decisiones Metodológicas Fundamentales*. *Rev. de la Fac. de Ciencias Económicas de la UNMSM*, 27(41), 131-141. Lima.  
[https://economia.unmsm.edu.pe/publ/arch\\_rev-fce/08\\_Rev\\_Econ\\_41\\_Medianero.pdf](https://economia.unmsm.edu.pe/publ/arch_rev-fce/08_Rev_Econ_41_Medianero.pdf)
- Mujica, Jaris y Zevallos, Nicolás. (2016). *Reducir la pequeña corrupción en los servicios de atención a la ciudadanía*. Elementos conceptuales y marco

lógico para el diseño de una intervención. En: Cuadernos de trabajo, n. 1. Lima: Escuela de Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<http://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/publicaciones/reducir-pequena-corrupcion>

Nurhayati, D. A. (2020). Research Methodology. Provincia de Java oriental-Indonesia: Anggota IKAPI.  
[https://www.academia.edu/44919104/Research\\_Methodology](https://www.academia.edu/44919104/Research_Methodology)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación, Cuantitativa, Cualitativa y redacción de Tesis*. Bogotá: ediciones de la U. 5ta. Edición, p. 221.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Ogiemwonyi, O., Harun, A., Rahman, A., Alam, M. N., and Hamawandy, N. M. (2020). *The relationship between service quality dimensions and customer satisfaction towards hypermarket in Malaysia*. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(5), 2062-2071.  
[https://www.researchgate.net/publication/343635361\\_The\\_Relationship\\_between\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_and\\_Customer\\_Satisfaction\\_towards\\_Hypermarket\\_in\\_Malaysia](https://www.researchgate.net/publication/343635361_The_Relationship_between_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_towards_Hypermarket_in_Malaysia)

ONU. (2022). *Annual Report to the Human Rights Council*. New York  
[https://violenceagainstchildren.un.org/sites/violenceagainstchildren.un.org/files/hrc\\_report\\_2022.pdf](https://violenceagainstchildren.un.org/sites/violenceagainstchildren.un.org/files/hrc_report_2022.pdf)

Padilla-Avalos, C.- A y Marroquín-Soto, C. (2021). Enfoques en Investigación en Odontología: Cualitativa, Cuantitativa y Mixta. *Estomatol Herediana*, 31(4), 338-340. doi:<https://doi.org/10.20453/reh.v31i4.4104>

Pandey, P., and Pandey, M. (2021). RESEARCH METHODOLOGY: TOOLS AND TECHNIQUES. Romania, European Union: BRIDGE CENTER.  
<http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>

- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford., I., y Santibáñez-Rey, D. (2019). *Percepción de la Calidad de Servicio de Salud en la Ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora*. *Interciencia*, 44(9), 514-520. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>
- Peréz Vicente, S y Scarlascini, C. (2021). *Para combatir el delito hay que incrementar la confianza*. <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/para-combatir-el-delito-hay-que-incrementar-la-confianza/>
- PNUD, (2014), *Sinopsis: Seguridad Ciudadana* <https://www.undp.org/es/publications/sinopsis-seguridad-ciudadana>
- PNUD. (2020). *Análisis sobre innovación en seguridad ciudadana y derechos humanos en América Latina y el Caribe*. [undp.org/es/latin-america/publications/análisis-sobre-innovación-en-seguridad-ciudadana-y-derechos-humanos-en-américa-latina-y-el-caribe](https://undp.org/es/latin-america/publications/análisis-sobre-innovación-en-seguridad-ciudadana-y-derechos-humanos-en-américa-latina-y-el-caribe)
- Prado Canchari, A. (2018). *Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas*. Lima-Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33044>
- Quispe, E. (2020). *Seguridad Ciudadana: Una mirada al servicio efectuado por las municipalidades*. Documento de investigación en control gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú. <https://www.enc.edu.pe/encimages/SEI/ICSC1.pdf>
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3). Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/566364>
- Ramya, N., Kowsalya, A., and Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38-41. [https://www.researchgate.net/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS](https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS)
- Rejas de la Peña , A. F., Diaz Salvatierra , E. R., y Troya Acha , H. (2022). La evaluación del presupuesto por resultados y su impacto en la seguridad

ciudadana del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2995-3010. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1701](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1701)

Reyes-Martínez, J. (2021). *Victimización y miedo al crimen en Latinoamérica: ¿cómo se relacionan con el bienestar subjetivo?* *Revista Intervención*, 11(1), 51-76. <https://doi.org/10.53689/int.v11i1.111>

Rodríguez, M y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Medica Sanitas*, 21(3), 141-146. doi:<https://doi.org/10.26852/01234250.20>. Colombia

Salas, Y., Leandro, P., y Sifuentes, N. (2022). Importancia de la inversión en proyectos de seguridad ciudadana. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 3(1), 103–118. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.008>

Sánchez, F. (2020). *Manual de ciencia política y relaciones internacionales*. Bogotá. doi.org/10.22518/book/9789585511972

San Martín, C. (2013). Las Representaciones Sociales De La Seguridad Ciudadana En Los Vecinos De La Comuna De Melipilla, Chile *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, Vol. 12, No. 1 (2013) Págs.: 72-94. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol12-Issue1-fulltext-219>

Santos, F., Amador, L., Amaya, N., y Menjívar, J. S. (2020). Eficiencia Del Gasto Público En Seguridad Ciudadana: Un Análisis Para Centroamérica. *Economía Y Administración (E&A)*, 11(2), 25–38. <https://doi.org/10.5377/eya.v11i2.10518>

Serna Landivar, L. K. (2022). Seguridad ciudadana y calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla. Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94434>

SINASEC, (2023), *Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana* <https://www.gob.pe/30738-sistema-nacional-de-seguridad-ciudadana-sinasec>

- Tejeda Parra, G., & Palafox Moyers, C. G. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora. *región y sociedad*, 33, e1438.  
<https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1438>
- Trejos Rosero, L. F., Pachón, P. y Rojas, C. (2022). *Una aproximación general al enfoque de Cultura Ciudadana en las Políticas de Seguridad del Distrito de Barranquilla*. *Justicia* [online]. 2022, vol.27, n.41, pp.79-94. Epub June 0, 2022. ISSN 0124-7441. <https://doi.org/10.17081/just.27.41.5950>
- Verastegui Sánchez, D. A. (2019). Las Implicancias de la Gestión de la Migración Venezolana en la Seguridad Multidimensional del Perú. Lima, Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/9513>
- Villaran, F. (2019). Causas de la delincuencia común. *RPP*.  
<https://rpp.pe/columnistas/fernandogonzalovillarandelapuerto/las-causas-de-la-delincuencia-comun-noticia-1205627>
- Vivo-Delgado, G., and Castro-Toledo, F. J. (2020). Urban security and crime prevention in smart cities: a systematic review. España.  
<https://osf.io/preprints/socarxiv/7jwtc/download>
- Yapez, E. (2022). Rol de las juntas vecinales en la reducción del delito. *Revista digital de la Cámara de Comercio de Lima*. <https://lacamara.pe/enrique-yapez-rol-de-las-juntas-vecinales-en-la-reduccion-del-delito/>
- Zakariya YF (2022) *Cronbach's alpha in mathematics education research: Its appropriateness, overuse, and alternatives in estimating scale reliability*. *Front. Psychol.* 13:1074430. doi: 10.3389/fpsyg.2022.1074430

# **ANEXOS**



## Anexo 1.

### **MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN LIKERT</b>
<b>V1 Gestión de la seguridad ciudadana</b>	Seguridad ciudadana como la capacidad, que la suma de los actores de una sociedad, tiene para generar bienestar a los ciudadanos, protegiendo la vida y el patrimonio, promoviendo una coexistencia pacífica, elevando la calidad de vida y eliminando las sensaciones de miedo. (Sánchez 2020)	Para la recolección de los datos de la variable “Gestión de la seguridad ciudadana” , se ampliará un cuestionario de 15 ítems, los cuales estarán compuestos por las tres dimensiones (Violencia, Crimen y Miedo al crimen).	1. Violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agresiones</li> <li>• Agresividad</li> <li>• Homicidios</li> <li>• Percepción de inseguridad</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
			2. Crimen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de criminalidad</li> <li>• Corrupción</li> <li>• Denuncias</li> <li>• Delitos contra el patrimonio</li> </ul>	
			3. Miedo al crimen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transitabilidad</li> <li>• Medidas de seguridad</li> <li>• Confianza en las autoridades</li> </ul>	

*Nota. Autoría propia*

## Anexo 2

### ***MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO***

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN LIKERT</b>
<b>V2 Calidad de servicio</b>	Define la calidad de servicio como la acción ejecutada en respuesta a una solicitud cumpliendo las expectativas del solicitante. (Calixto Hernández ; Prieto, Ana Tereza; Hernández, Claudia;, 2017)	Para la recolección de datos de la variable “Calidad de servicio” , se ampliará un cuestionario de 12 ítems, los cuales estarán compuestos por las cinco dimensiones: (capacidad de respuestas, tangibilidad, seguridad, empatía y fiabilidad).	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Automatización</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de datos</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento</li> </ul>	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas fallidas</li> </ul>	

*Nota: autoría propia.*

## Anexo 3

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

		 Universidad César Vallejo		 Escuela de Posgrado					
<b>Encuesta dirigida al personal del área de seguridad ciudadana (Serenazgo) de la municipalidad de San Borja, Lima, 2023</b>									
Esta encuesta tiene por finalidad recabar datos para analizar el estado de la gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad de San Borja durante el año 2023, agradecemos su disposición para llenar este cuestionario de forma anónima.									
Instrucciones: Marque la casilla con una X según su respuesta, considere el siguiente puntaje:									
<b>1=Nunca / 2=Casi nunca / 3=Algunas veces / 4=Casi siempre / 5=Siempre</b>									
Nº	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 ALGUNA S VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>									
1	D1. Violencia	Agresiones	Atienden llamados por agresiones físicas o verbales						
2		Agresividad	Cuando atiende una mala conducta pública, estos reaccionan agresivamente						
3		Homicidios	Ocurren homicidios en el distrito de San Borja						
4		Percepción De inseguridad		Los vecinos tienen miedo de salir por las noches					
5				Los vecinos contratan vigilancia privada para sus residencias por temor a la inseguridad					
6	D2. Crimen	Índice De criminalidad	Se dan abasto para atender los llamados de los vecinos cuando ocurren robos, hurtos o agresiones.						
7			Se ha incrementado la criminalidad en el distrito de San Borja						
8			La Policía colabora con el serenazgo en el patrullaje integrado del distrito						
9		Corrupción	Los ciudadanos le ofrecen dádivas a cambio de no reportar un incidente delictivo						
10		Denuncias	Los hurtos, robos y agresiones que ustedes atienden terminan en denuncias						
11		Delitos contra el patrimonio		Se producen hurtos y robos durante las actividades al aire libre					
12				Se producen robos y hurtos en el transporte público					
13	D3. Miedo al crimen	Transitabilidad	Tienen identificadas las zonas peligrosas del distrito						
14		Medidas De seguridad	Los vecinos instalan equipos de seguridad en su domicilio						
15		Confianza en las autoridades	El serenazgo es la primera instancia que llaman los ciudadanos ante un hecho delictivo						

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	1	2	3	4	5
				NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>								
16	D1. Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	Ante el llamado de auxilio acuden de manera inmediata					
17			Tienen personal exclusivo para la atención en la central telefónica					
18	D2. Fiabilidad	Respuestas fallidas	Los ciudadanos reportan quejas, acerca de las intervenciones de Serenazgo.					
19			Se califica y premia la actuación del personal de Serenazgo					
20	D3. Seguridad	Protección De datos	Reciben capacitación sobre la privacidad de los datos personales					
21	D4. Empatía	Comportamiento	La municipalidad les capacita en protocolos de atención a personas					
22			Reciben capacitación en resolución de conflictos					
23			El personal de Serenazgo se involucra en actividades comunitarias con los vecinos del distrito					
24	D5. Tangibilidad	Equipamiento	Existe disponibilidad de vehículos cuando se presentan una emergencia					
25			Para la atención de emergencias existe disponibilidad de ambulancias.					
26		Tecnología	Tiene asistencia tecnológica durante sus intervenciones (radios, aplicaciones móviles, etc.)					
27			Se monitorea el distrito con el uso de drones					
28			Los usuarios comunican sus incidencias por intermedio de los equipos tecnológicos					
29		Automatización	Renuevan los equipos tecnológicos					
30	Los ciudadanos usan los timbres (postes) para alertar de una emergencia							

## Anexo 4

### Consentimiento Informado (\*)

**Título de la investigación:** Gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio en una institución edil del distrito de San Borja, Lima, 2023

**Investigadora:** María Soledad Fonseca Príncipe

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio en una institución edil del distrito de San Borja, Lima, 2023", cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona la gestión de seguridad ciudadana con la calidad de servicio en la Municipalidad de San Borja, Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital de San Borja.

#### Impacto del problema de la investigación.

De que manera la gestión de seguridad ciudadana se relaciona con la calidad de servicio

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán respuestas a algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio en una institución edil del distrito de San Borja, Lima, 2023". Encuesta dirigida al personal del área de seguridad ciudadana (Serenazgo) de la Municipalidad de San Borja.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de cada participante del área de seguridad humana. Las respuestas al cuestionario serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Fonseca Príncipe, María Soledad, email: mfonsecapr82@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Ruiz Villavicencio, Gioviana Edith, email: gruzvi01@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 5

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Giovana Edith Ruiz Villavicencio
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente Metodóloga
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Metodología de la investigación

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión de seguridad y la calidad de servicio
<b>Autor (a):</b>	María Soledad Fonseca Príncipe
<b>Objetivo:</b>	Registrar y recolectar datos acerca de la seguridad pública del Distrito de San Borja.
<b>Administración:</b>	Gestión de datos
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de San Borja
<b>Dimensiones:</b>	Violencia, crimen, miedo al crimen, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad.
<b>Confiabilidad:</b>	0.829
<b>Escala:</b>	Likert 1-5 Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Correlacional
<b>Cantidad de ítems:</b>	30
<b>Tiempo de aplicación:</b>	2023

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio elaborado por María Soledad Fonseca Príncipe en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.		medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con los criterios**



## Instrumento que mide la variable 01: Gestión de Seguridad Ciudadana

### Variable I: Gestión de Seguridad Ciudadana

Sánchez (2020) define la seguridad ciudadana como la capacidad, que la suma de los actores de una sociedad, tiene para generar bienestar a los ciudadanos, protegiendo la vida y el patrimonio, promoviendo una coexistencia pacífica, elevando la calidad de vida y eliminando las sensaciones de miedo

#### Dimensión 1: Violencia

Es el acto dañino ejercido por una persona, que afecta el bienestar de los ciudadanos, se mide con los indicadores: Agresiones, mide el volumen de actos agresivos. Agresividad, permite conocer si el nivel de daño puede atentar contra la vida. Homicidios, como estadística que permiten conocer las características de las agresiones que llegaron al nivel más alto. Percepción de inseguridad, para dimensionar si las personas se sienten seguras o no. Sánchez (2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agresiones	1. Atienden llamados por agresiones físicas o verbales	4	4	4	
Agresividad	2. Cuando atiende una mala conducta pública, estos reaccionan agresivamente	4	4	4	
Homicidios	3. Ocurren homicidios en el distrito de San Borja	4	4	4	
Percepción de la inseguridad	4. Los vecinos tienen miedo de salir por las noches	4	4	4	
	5. Los vecinos contratan vigilancia privada para sus residencias por temor a la inseguridad	4	4	4	

#### Dimensión 2: Crimen

Que comprende los actos ilegales que socavan la confianza de los ciudadanos, puede ser cuantificado con los indicadores: Índice de criminalidad, para analizar la variación de los actos criminales. Corrupción, permite conocer el nivel de degradación de las instituciones. Denuncias, para conocer la naturaleza de los crímenes. Delitos contra el patrimonio, son actos que afectan la propiedad de las personas. Sánchez (2020)

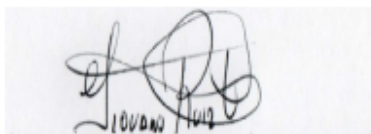
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Índice de criminalidad	1. Se dan abasto para atender los llamados de los vecinos cuando ocurren robos, hurtos o agresiones.	4	4	4	
	2. Se ha incrementado la criminalidad en el distrito de San Borja	4	4	4	
	3. La policía colabora con el Serenazgo en el patrullaje integrado del distrito	4	4	4	
Corrupción	4. Los ciudadanos le ofrecen dádivas a cambio de no reportar un incidente delictivo	4	4	4	

Denuncias	5. Los hurtos, robos y agresiones que ustedes atienden terminan en denuncias	4	4	4	
Delitos contra el patrimonio	6. Se producen hurtos y robos durante las actividades al aire libre	4	4	4	
	7. Se producen robos y hurtos en el transporte público	4	4	4	

### Dimensión 3: Miedo al Crimen:

Revela la percepción del ciudadano de que un crimen le afectará, sus indicadores son: Transitabilidad, si los ciudadanos se sienten seguros de transitar en su localidad. Medidas de seguridad, identifica el grado de temor de las personas ante la posibilidad de sufrir un crimen. Confianza en las autoridades, como percepción de la respuesta de las autoridades frente a las necesidades de seguridad. Sánchez (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transitabilidad	1. Tienen identificado las zonas peligrosas del distrito	4	4	4	
Medidas De seguridad	2. Los vecinos instalan equipos de seguridad en su domicilio	4	4	4	
Confianza en las autoridades	3. El Serenazgo es la primera instancia que llaman los ciudadanos ante un hecho delictivo	4	4	4	



**Mg. Giovana Ruiz Villavicencio**  
DNI 09809746

## Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio

### Variable II: Calidad de servicio

Hernández et al. (2017) Definen la calidad de servicio como la acción ejecutada en respuesta a una solicitud cumpliendo las expectativas del solicitante

#### Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definido como la prontitud, flexibilidad y personalización en la respuesta a una solicitud, la cual puede ser medida con los indicadores: Tiempo de respuesta, mide los recursos necesarios para ofrecer una respuesta puntal. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	1. Ante el llamado de auxilio acuden de manera inmediata	4	4	4	
	2. Tienen personal exclusivo para la atención en la central telefónica	4	4	4	

#### Dimensión 2: Fiabilidad

Definido que la exactitud en la respuesta respecto de la solicitud; se mide con los indicadores: Respuestas fallidas, permite determinar el nivel de calidad. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuestas fallidas	1. Los ciudadanos reportan quejas, acerca de las intervenciones de Serenazgo.	4	4	4	
	2. Se califica y premia la actuación del personal de Serenazgo	4	4	4	

#### Dimensión 3: Seguridad

Es definido como la capacidad de atender una solicitud de manera íntegra; se mide con: protección de datos, determinar si se usan estándares para el manejo de datos sensibles. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de datos	1. Reciben capacitación sobre la privacidad de los datos personales	4	4	4	

#### Dimensión 4: Empatía

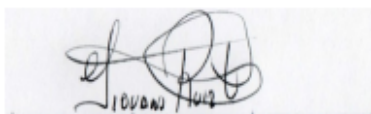
Se refiere al buen trato, o tratar sin afectar la dignidad; se utiliza los indicadores: comportamiento, para determinar si hubo malos tratos. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comportamiento	1. La Municipalidad les capacita en protocolos de atención a personas	4	4	4	
	2. Reciben capacitación en resolución de conflictos	4	4	4	
	3. El personal de Serenazgo se involucra en actividades comunitarias con los vecinos del distrito	4	4	4	

#### Dimensión 5: Tangibilidad

Se define como los recursos materiales disponibles para la ejecución del servicio; se identifica los indicadores: Equipos, determinar lo necesario para cumplir con el servicio; tecnología, permite conocer si los servicios hacen uso de ella para optimizar la atención; automatización, medir el grado de optimización de la atención reemplazando los procesos manuales. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Equipamiento	1. Existe disponibilidad de vehículos cuando se presentan una emergencia	4	4	4	
	2. Para la atención de emergencias existe disponibilidad de ambulancias.	4	4	4	
Tecnología	3. Tiene asistencia tecnológica durante sus intervenciones (radios, aplicaciones móviles, etc.)	4	4	4	
	4. Se monitorea el distrito con el uso de drones	4	4	4	
	5. Los usuarios comunican sus incidencias por intermedio de los equipos tecnológicos	4	4	4	
Automatización	6. Renuevan los equipos tecnológicos	4	4	4	
	7. Los ciudadanos usan los timbres (postes) para alertar de una emergencia	4	4	4	



Mg. Giovana Ruiz Villavicencio  
DNI 09809746

## MATRIZ DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Néstor Enrique Orellana Hoyos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Magister en Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú – TVPerú
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión de seguridad y la calidad de servicio
<b>Autor (a):</b>	María Soledad Fonseca Príncipe
<b>Objetivo:</b>	Registrar y recolectar datos acerca de la seguridad pública del Distrito de San Borja.
<b>Administración:</b>	Gestión de datos
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de San Borja
<b>Dimensiones:</b>	Violencia, crimen, miedo al crimen, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad.
<b>Confiabilidad:</b>	0.829
<b>Escala:</b>	Likert 1-5 Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Correlacional
<b>Cantidad de ítems:</b>	30
<b>Tiempo de aplicación:</b>	2023

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio elaborado por María Soledad Fonseca Príncipe en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la

<b>RELEVANCIA</b>		medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con los criterios**

## Instrumento que mide la variable 01: Gestión de Seguridad Ciudadana

### Variable I: Gestión de Seguridad Ciudadana

Sánchez (2020) define la seguridad ciudadana como la capacidad, que la suma de los actores de una sociedad, tiene para generar bienestar a los ciudadanos, protegiendo la vida y el patrimonio, promoviendo una coexistencia pacífica, elevando la calidad de vida y eliminando las sensaciones de miedo

#### Dimensión 1: Violencia

Es el acto dañino ejercido por una persona, que afecta el bienestar de los ciudadanos, se mide con los indicadores: Agresiones, mide el volumen de actos agresivos. Agresividad, permite conocer si el nivel de daño puede atentar contra la vida. Homicidios, como estadística que permiten conocer las características de las agresiones que llegaron al nivel más alto. Percepción de inseguridad, para dimensionar si las personas se sienten seguras o no. Sánchez (2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agresiones	1. Atienden llamados por agresiones físicas o verbales	4	4	4	
Agresividad	2. Cuando atiende una mala conducta pública, estos reaccionan agresivamente	4	4	4	
Homicidios	3. Ocurren homicidios en el distrito de San Borja	4	4	4	
Percepción de la inseguridad	4. Los vecinos tienen miedo de salir por las noches	4	4	4	
	5. Los vecinos contratan vigilancia privada para sus residencias por temor a la inseguridad	4	4	4	

#### Dimensión 2: Crimen

Que comprende los actos ilegales que socavan la confianza de los ciudadanos, puede ser cuantificado con los indicadores: Índice de criminalidad, para analizar la variación de los actos criminales. Corrupción, permite conocer el nivel de degradación de las instituciones. Denuncias, para conocer la naturaleza de los crímenes. Delitos contra el patrimonio, son actos que afectan la propiedad de las personas. Sánchez (2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Índice de criminalidad	1. Se dan abasto para atender los llamados de los vecinos cuando ocurren robos, hurtos o agresiones.	4	4	4	
	2. Se ha incrementado la criminalidad en el distrito de San Borja	4	4	4	
	3. La policía colabora con el Serenazgo en el patrullaje integrado del distrito	4	4	4	
Corrupción	4. Los ciudadanos le ofrecen dádivas a cambio de no reportar un incidente delictivo	4	4	4	

Denuncias	5. Los hurtos, robos y agresiones que ustedes atienden terminan en denuncias	4	4	4	
Delitos contra el patrimonio	6. Se producen hurtos y robos durante las actividades al aire libre	4	4	4	
	7. Se producen robos y hurtos en el transporte público	4	4	4	

### Dimensión 3: Miedo al Crimen:

Revela la percepción del ciudadano de que un crimen le afectará, sus indicadores son: Transitabilidad, si los ciudadanos se sienten seguros de transitar en su localidad. Medidas de seguridad, identifica el grado de temor de las personas ante la posibilidad de sufrir un crimen. Confianza en las autoridades, como percepción de la respuesta de las autoridades frente a las necesidades de seguridad. Sánchez (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transitabilidad	1. Tienen identificado las zonas peligrosas del distrito	4	4	4	
Medidas De seguridad	2. Los vecinos instalan equipos de seguridad en su domicilio	4	4	4	
Confianza en las autoridades	3. El Serenazgo es la primera instancia que llaman los ciudadanos ante un hecho delictivo	4	4	4	



**Mg. Néstor Enrique Orellana Hoyos**  
DNI 06780995



## Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio

### Variable II: Calidad de servicio

Hernández et al (2017) Definen la calidad de servicio como la acción ejecutada en respuesta a una solicitud cumpliendo las expectativas del solicitante

#### Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definido como la prontitud, flexibilidad y personalización en la respuesta a una solicitud, la cual puede ser medida con los indicadores: Tiempo de respuesta, mide los recursos necesarios para ofrecer una respuesta puntal. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	1. Ante el llamado de auxilio acuden de manera inmediata	4	4	4	
	2. Tienen personal exclusivo para la atención en la central telefónica	4	4	4	

#### Dimensión 2: Fiabilidad

Definido que la exactitud en la respuesta respecto de la solicitud; se mide con los indicadores: Respuestas fallidas, permite determinar el nivel de calidad. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuestas fallidas	1. Los ciudadanos reportan quejas, acerca de las intervenciones de Serenazgo.	4	4	4	
	2. Se califica y premia la actuación del personal de Serenazgo	4	4	4	

#### Dimensión 3: Seguridad

Es definido como la capacidad de atender una solicitud de manera íntegra; se mide con: protección de datos, determinar si se usan estándares para el manejo de datos sensibles. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de datos	1. Reciben capacitación sobre la privacidad de los datos personales	4	4	4	

#### Dimensión 4: Empatía

Se refiere al buen trato, o tratar sin afectar la dignidad; se utiliza los indicadores: comportamiento, para determinar si hubo malos tratos. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento	1. La Municipalidad les capacita en protocolos de atención a personas	4	4	4	
	2. Reciben capacitación en resolución de conflictos	4	4	4	
	3. El personal de Serenazgo se involucra en actividades comunitarias con los vecinos del distrito	4	4	4	

#### Dimensión 5: Tangibilidad

Se define como los recursos materiales disponibles para la ejecución del servicio; se identifica los indicadores: Equipos, determinar lo necesario para cumplir con el servicio; tecnología, permite conocer si los servicios hacen uso de ella para optimizar la atención; automatización, medir el grado de optimización de la atención reemplazando los procesos manuales. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento	1. Existe disponibilidad de vehículos cuando se presentan una emergencia	4	4	4	
	2. Para la atención de emergencias existe disponibilidad de ambulancias.	4	4	4	
Tecnología	3. Tiene asistencia tecnológica durante sus intervenciones (radios, aplicaciones móviles, etc.)	4	4	4	
	4. Se monitorea el distrito con el uso de drones	4	4	4	
	5. Los usuarios comunican sus incidencias por intermedio de los equipos tecnológicos	4	4	4	
Automatización	6. Renuevan los equipos tecnológicos	4	4	4	
	7. Los ciudadanos usan los timbres (postes) para alertar de una emergencia	4	4	4	



Mg. Néstor Enrique Orellana Hoyos  
DNI 06780995

## MATRIZ DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Sara María Quiroz Garrido de Pérez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Magister en Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión de seguridad y la calidad de servicio
<b>Autor (a):</b>	María Soledad Fonseca Príncipe
<b>Objetivo:</b>	Registrar y recolectar datos acerca de la seguridad pública del Distrito de San Borja.
<b>Administración:</b>	Gestión de datos
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad de San Borja
<b>Dimensiones:</b>	Violencia, crimen, miedo al crimen, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad.
<b>Confiabilidad:</b>	0.829
<b>Escala:</b>	Likert 1-5 Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Correlacional
<b>Cantidad de ítems:</b>	30
<b>Tiempo de aplicación:</b>	2023

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio elaborado por María Soledad Fonseca Príncipe en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la

<b>RELEVANCIA</b>		medición de la dimensión.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con los criterios**

## Instrumento que mide la variable 01: Gestión de Seguridad Ciudadana

### Variable I: Gestión de Seguridad Ciudadana

Sánchez (2020) define la seguridad ciudadana como la capacidad, que la suma de los actores de una sociedad, tiene para generar bienestar a los ciudadanos, protegiendo la vida y el patrimonio, promoviendo una coexistencia pacífica, elevando la calidad de vida y eliminando las sensaciones de miedo

#### Dimensión 1: Violencia

Es el acto dañino ejercido por una persona, que afecta el bienestar de los ciudadanos, se mide con los indicadores: Agresiones, mide el volumen de actos agresivos. Agresividad, permite conocer si el nivel de daño puede atentar contra la vida. Homicidios, como estadística que permiten conocer las características de las agresiones que llegaron al nivel más alto. Percepción de inseguridad, para dimensionar si las personas se sienten seguras o no. Sánchez (2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agresiones	1. Atienden llamados por agresiones físicas o verbales	4	4	4	
Agresividad	2. Cuando atiende una mala conducta pública, estos reaccionan agresivamente	4	4	4	
Homicidios	3. Ocurren homicidios en el distrito de San Borja	4	4	4	
Percepción de la inseguridad	4. Los vecinos tienen miedo de salir por las noches	4	4	4	
	5. Los vecinos contratan vigilancia privada para sus residencias por temor a la inseguridad	4	4	4	

#### Dimensión 2: Crimen

Que comprende los actos ilegales que socavan la confianza de los ciudadanos, puede ser cuantificado con los indicadores: Índice de criminalidad, para analizar la variación de los actos criminales. Corrupción, permite conocer el nivel de degradación de las instituciones. Denuncias, para conocer la naturaleza de los crímenes. Delitos contra el patrimonio, son actos que afectan la propiedad de las personas. Sánchez (2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Índice de criminalidad	1. Se dan abasto para atender los llamados de los vecinos cuando ocurren robos, hurtos o agresiones.	4	4	4	
	2. Se ha incrementado la criminalidad en el distrito de San Borja	4	4	4	
	3. La policía colabora con el Serenazgo en el patrullaje integrado del distrito	4	4	4	
Corrupción	4. Los ciudadanos le ofrecen dádivas a cambio de no reportar un incidente delictivo	4	4	4	

Denuncias	5. Los hurtos, robos y agresiones que ustedes atienden terminan en denuncias	4	4	4	
Delitos contra el patrimonio	6. Se producen hurtos y robos durante las actividades al aire libre	4	4	4	
	7. Se producen robos y hurtos en el transporte público	4	4	4	

### Dimensión 3: Miedo al Crimen:

Revela la percepción del ciudadano de que un crimen le afectará, sus indicadores son: Transitabilidad, si los ciudadanos se sienten seguros de transitar en su localidad. Medidas de seguridad, identifica el grado de temor de las personas ante la posibilidad de sufrir un crimen. Confianza en las autoridades, como percepción de la respuesta de las autoridades frente a las necesidades de seguridad. Sánchez (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transitabilidad	1. Tienen identificado las zonas peligrosas del distrito	4	4	4	
Medidas De seguridad	2. Los vecinos instalan equipos de seguridad en su domicilio	4	4	4	
Confianza en las autoridades	3. El Serenazgo es la primera instancia que llaman los ciudadanos ante un hecho delictivo	4	4	4	

  
 Mag. Abog. Sara M. Quiroz Garrido De Pérez  
 Reg. C.A.L. N° 037077

DNI 40178531

## Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio

### Variable II: Calidad de servicio

Hernández et al. (2017) Definen la calidad de servicio como la acción ejecutada en respuesta a una solicitud cumpliendo las expectativas del solicitante

#### Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definido como la prontitud, flexibilidad y personalización en la respuesta a una solicitud, la cual puede ser medida con los indicadores: Tiempo de respuesta, mide los recursos necesarios para ofrecer una respuesta puntal. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	1. Ante el llamado de auxilio acuden de manera inmediata	4	4	4	
	2. Tienen personal exclusivo para la atención en la central telefónica	4	4	4	

#### Dimensión 2: Fiabilidad

Definido que la exactitud en la respuesta respecto de la solicitud; se mide con los indicadores: Respuestas fallidas, permite determinar el nivel de calidad. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuestas fallidas	1. Los ciudadanos reportan quejas, acerca de las intervenciones de Serenazgo.	4	4	4	
	2. Se califica y premia la actuación del personal de Serenazgo	4	4	4	

#### Dimensión 3: Seguridad

Es definido como la capacidad de atender una solicitud de manera íntegra; se mide con: protección de datos, determinar si se usan estándares para el manejo de datos sensibles. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Protección de datos	1. Reciben capacitación sobre la privacidad de los datos personales	4	4	4	

#### Dimensión 4: Empatía

Se refiere al buen trato, o tratar sin afectar la dignidad; se utiliza los indicadores: comportamiento, para determinar si hubo malos tratos. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Comportamiento	1. La Municipalidad les capacita en protocolos de atención a personas	4	4	4	
	2. Reciben capacitación en resolución de conflictos	4	4	4	
	3. El personal de Serenazgo se involucra en actividades comunitarias con los vecinos del distrito	4	4	4	

### Dimensión 5: Tangibilidad

Se define como los recursos materiales disponibles para la ejecución del servicio; se identifica los indicadores: Equipos, determinar lo necesario para cumplir con el servicio; tecnología, permite conocer si los servicios hacen uso de ella para optimizar la atención; automatización, medir el grado de optimización de la atención reemplazando los procesos manuales. Hernández et al. (2017)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento	1. Existe disponibilidad de vehículos cuando se presentan una emergencia	4	4	4	
	2. Para la atención de emergencias existe disponibilidad de ambulancias.	4	4	4	
Tecnología	3. Tiene asistencia tecnológica durante sus intervenciones (radios, aplicaciones móviles, etc.)	4	4	4	
	4. Se monitorea el distrito con el uso de drones	4	4	4	
	5. Los usuarios comunican sus incidencias por intermedio de los equipos tecnológicos	4	4	4	
Automatización	6. Renuevan los equipos tecnológicos	4	4	4	
	7. Los ciudadanos usan los timbres (postes) para alertar de una emergencia	4	4	4	

  
 Mag. Abog. Sara M. Castro Garrido De Pérez  
 Reg. C.A.L. N° 037877

DNI 40178531



## Anexo 7

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Donde:

N = (600) tamaño de la población

e = (5%) margen de error

p = (95%) nivel de confianza

z = (1.96) desviación estándar

Aplicando los valores a la fórmula se obtiene una muestra (n=234)

## Anexo 8

### CONFIABILIDAD

#### Variable 1 Gestión de seguridad ciudadana

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,682	,682	15

##### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	4,0500	1,19097	20
VAR00002	3,3000	1,26074	20
VAR00003	2,3000	,47016	20
VAR00004	2,3500	1,18210	20
VAR00005	3,4000	,88258	20
VAR00006	4,6500	,48936	20
VAR00007	3,0000	,64889	20
VAR00008	4,9000	,30779	20
VAR00009	1,2000	,69585	20
VAR00010	4,6500	,58714	20
VAR00011	2,9500	,94451	20
VAR00012	2,6000	,82078	20
VAR00013	4,7500	,55012	20
VAR00014	3,7500	,78640	20
VAR00015	4,5500	,51042	20

## Variable 2 Calidad de servicio

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,808	,766	15

### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	4,80	,410	20
VAR00002	4,90	,447	20
VAR00003	2,80	,894	20
VAR00004	3,40	1,501	20
VAR00005	3,25	1,446	20
VAR00006	3,45	1,468	20
VAR00007	2,80	1,196	20
VAR00008	4,00	1,124	20
VAR00009	4,40	,754	20
VAR00010	3,45	1,146	20
VAR00011	4,70	,923	20
VAR00012	4,20	1,105	20
VAR00013	4,30	,657	20
VAR00014	3,85	1,137	20
VAR00015	3,65	,875	20

**Anexo 9**

**BASE DE DATOS**

GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA														
VIOLENCIA					CRIMEN							MIEDO AL CRIMEN		
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15
5	4	2	2	3	5	3	5	1	5	3	2	5	5	5
5	3	2	2	3	4	3	5	1	5	3	2	5	5	5
5	4	2	2	3	4	3	5	1	4	2	2	5	5	5
5	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	5	3	4
5	3	2	3	4	5	4	5	1	4	3	3	5	5	4
3	4	2	1	2	5	4	4	1	4	4	3	5	5	5
5	3	2	3	4	5	3	4	1	3	3	1	5	5	5
5	3	2	3	4	5	3	4	1	3	3	1	5	5	5
2	3	2	5	3	4	4	3	1	3	4	3	3	4	5
2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	1	5	3	5	3	2	3	1	3	4	3	1	5	4
5	3	2	1	4	5	3	5	1	4	3	3	5	5	5
3	4	3	1	4	4	3	4	1	3	4	4	5	5	5
1	2	2	2	3	5	3	3	1	4	2	3	5	4	5
2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
3	3	2	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3
3	3	2	1	2	5	2	4	1	3	2	4	5	5	5
3	3	2	1	2	5	2	3	1	3	2	4	5	5	5
2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
5	2	2	4	3	5	2	5	1	3	3	4	5	5	5
5	1	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5
4	4	3	2	3	3	2	4	1	3	3	3	5	4	4
3	1	2	2	3	5	2	4	1	3	2	3	5	4	4
5	3	2	2	3	5	3	4	1	3	4	3	5	4	4
4	3	3	2	3	4	4	4	1	4	1	2	5	5	5
5	4	3	2	3	5	4	5	1	4	1	3	5	5	4
3	2	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	4
5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5
5	5	2	2	3	4	3	4	1	4	3	2	5	5	4
3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	5	3	4
5	1	2	2	3	5	1	4	1	5	3	2	5	3	4
5	3	1	2	3	4	3	4	1	3	3	2	5	3	4
3	3	3	2	3	5	3	4	2	3	3	3	5	3	5
4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	4	4	5
5	3	2	3	4	3	3	3	1	4	4	3	5	4	5
5	3	2	3	4	3	3	3	1	4	4	3	5	5	5
5	3	2	3	4	3	3	3	1	5	2	3	5	5	5
3	2	2	2	3	5	3	5	1	4	2	2	5	3	4
5	3	2	2	1	5	4	5	2	4	3	2	4	5	5
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
4	3	3	1	3	5	3	3	2	3	2	3	4	4	4
5	4	2	2	2	3	5	1	1	3	4	4	5	3	5
3	3	2	2	3	5	3	2	1	3	3	3	5	4	5

3	4	2	2	3	3	5	3	1	3	2	1	5	4	5
4	2	2	1	3	5	2	4	1	1	4	3	5	4	5
5	3	2	2	4	5	3	5	2	5	2	2	4	5	5
4	3	2	3	2	5	3	4	1	5	3	3	5	2	5
5	3	2	2	3	4	3	3	1	3	2	2	5	4	5
4	3	2	4	3	5	5	3	1	3	3	3	5	5	5
5	3	2	2	3	4	3	4	1	5	3	3	5	5	5
5	3	2	3	3	4	5	1	1	3	3	3	5	4	4
3	3	1	3	2	4	4	2	1	4	2	2	4	4	4
5	1	2	3	3	5	3	5	1	4	3	3	5	4	5
5	4	2	4	4	4	4	4	1	4	2	5	5	5	5
5	1	2	2	3	4	3	3	1	3	2	2	5	4	5
3	5	4	4	4	3	4	3	1	3	4	3	3	5	5
5	5	2	1	3	4	3	3	1	3	3	2	5	3	5
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
3	3	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	5	3	1	3	3	2	4	5	5
3	3	2	3	4	3	5	3	1	3	3	2	4	5	5
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2
3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4
5	3	2	2	3	5	3	5	1	3	3	3	5	4	5
3	1	3	3	1	3	3	5	4	3	2	2	4	5	5
5	4	3	2	3	3	3	5	1	5	4	3	5	5	4
5	4	3	2	3	4	2	5	3	3	4	3	5	5	5
3	1	3	3	1	3	3	5	4	3	2	2	4	5	5
5	3	3	1	3	5	2	5	1	3	3	2	5	5	5
3	1	2	2	3	5	3	5	1	1	1	3	5	3	5
4	3	3	4	4	5	4	5	1	4	4	4	5	4	5
4	3	3	4	4	5	4	5	1	4	4	4	5	4	5
3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	5	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
3	3	2	4	2	2	4	5	1	4	4	3	5	3	4
4	5	4	2	3	2	3	2	3	5	3	4	5	2	5
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
4	5	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	5	5	5
3	3	2	2	5	4	5	5	1	3	3	2	5	3	5
2	2	3	3	3	3	2	2	1	5	2	2	5	3	5
3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4
3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4
4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	5	4	5
3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4
5	4	3	1	4	5	4	4	1	3	3	3	4	4	5
3	4	2	3	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4
4	5	1	2	1	4	1	2	1	3		3	5	4	5
3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4
5	4	3	4	4	4	3	4	1	3	3	2	4	4	4
3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3

5	5	5	3	4	4	3	4	1	4	3	2	5	3	5
4	3	3	2	4	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5
3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4
3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4
3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4
5	2	3	2	3	5	3	3	1	3	5	4	5	4	5
4	5	2	2	2	3	2	4	1	4	3	2	4	4	5
4	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	3	5	4	5
3	2	3	3	5	5	3	4	3	4	3	3	3	5	5
4	4	2	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5
3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	5	3	5	1	4	2	5	5	5	5
5	5	3	5	4	5	3	5	1	4	2	5	5	5	5
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	3	3	4	3	5	4	5	1	4	4	4	5	5	5
4	3	2	3	2	4	2	5	3	4	2	4	5	4	5
5	3	2	3	2	5	2	5	3	4	1	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5
3	2	2	2	3	4	3	4	1	4	2	2	5	4	5
5	4	3	4	5	3	4	5	1	4	4	4	5	5	4
5	3	2	3	2	5	2	5	1	4	3	3	5	4	4
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2
3	3	2	2	3	4	3	4	1	3	2	2	4	4	4
3	3	3	3	3	5	3	5	1	4	3	2	5	5	5
4	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	3	5	5	4
5	5	3	2	5	5	4	4	1	4	4	3	5	5	5
5	4	2	3	2	3	5	4	3	4	3	3	2	2	3
3	4	3	4	2	2	4	5	1	3	3	4	5	5	3
3	3	2	3	4	3	5	3	1	3	3	2	4	5	5
5	4	3	5	4	5	3	5	3	5	3	2	5	4	5
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	5	4	5
2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	5	3	5
3	3	2	2	3	4	3	3	1	3	3	2	5	5	4
3	3	2	4	4	4	3	4	1	4	4	4	5	3	4
2	2	1	2	4	3	3	5	1	2	3	2	5	5	5
5	3	2	1	3	5	4	5	1	3	3	2	5	4	5
5	2	2	2	3	4	3	5	1	4	4	5	5	5	5
5	4	3	1	4	5	4	5	1	4	4	4	5	5	5
3	3	2	3	4	4	3	4	1	4	3	2	5	4	5
2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
4	3	2	3	2	4	3	3	1	3	2	1	5	3	5
4	3	1	3	3	5	3	5	3	2	3	4	5	5	5

1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	5	4	5
4	3	2	4	5	4	2	5	1	5	4	4	3	4	4
3	1	3	4	3	4	1	3	1	5	2	4	5	3	5
4	3	3	5	3	4	5	2	1	5	4	5	4	5	3
3	4	2	2	3	3	4	3	1	5	4	2	3	5	5
3	2	2	1	3	5	1	5	1	3	2	2	5	4	5
4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	5	5	4
5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	3	3	2	4	5	2	4	1	3	2	3	5	3	5
3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	4	3	4
2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3
2	1	2	2	3	4	2	3	1	2	2	2	4	2	4
2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	4	2	3
3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4
2	1	2	1	1	3	3	1	1	2	2	1	5	3	4
2	1	3	4	2	3	3	3	1	1	3	1	4	3	3
5	3	2	1	5	5	4	4	1	3	2	2	5	5	5
3	2	1	1	3	4	2	4	1	3	2	2	5	3	4
3	2	2	1	3	4	3	3	1	3	2	2	5	3	5
3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4
5	3	2	1	3	5	3	5	1	4	3	2	5	5	5
4	1	3	3	3	5	3	5	1	5	2	3	5	4	5
1	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
5	4	2	3	3	5	3	5	1	5	2	2	5	3	4
4	4	2	2	3	4	3	5	1	5	3	2	5	3	4
5	4	3	2	3	5	3	5	1	5	3	3	5	5	5
3	3	3	2	3	4	2	5	1	5	3	3	5	3	5
3	2	2	1	3	5	3	5	1	5	3	2	5	3	4
4	3	2	2	3	5	3	5	1	5	1	3	5	4	5
3	4	2	3	5	5	3	5	2	5	2	2	5	5	5
3	4	2	2	3	5	4	5	1	5	4	3	5	3	5
2	3	2	5	5	4	4	5	1	3	4	4	5	5	5
4	3	2	1	3	5	2	5	1	5	2	3	4	4	4
5	4	2	2	3	4	4	5	1	5	4	3	5	4	5
5	4	2	1	3	4	4	5	1	5	4	3	4	4	5
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	1	3	3	3	5	1	3	3	2	5	5	5
4	1	3	3	3	3	3	5	1	3	2	3	5	4	5
1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
4	3	2	2	3	4	3	5	1	4	3	2	3	3	4
5	4	3	2	4	3	4	3	1	4	4	3	5	5	5

3	3	3	2	3	4	2	5	1	3	3	3	5	3	5
3	2	2	1	2	5	3	4	1	4	3	2	4	3	4
4	3	2	2	3	5	2	3	1	4	2	3	5	4	5
3	4	3	3	5	4	3	5	2	3	2	2	5	5	5
3	4	3	2	3	5	4	3	1	4	4	3	5	3	5
2	3	2	5	5	2	3	4	1	3	4	4	3	5	5
4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4
5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5
5	4	2	1	4	3	4	5	1	3	4	3	5	4	5
3	1	2	3	3	5	2	3	1	5	2	2	4	3	4
5	5	3	5	5	5	3	2	4	2	5	5	5	4	4
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	5	2	4	1	4	3	2	5	3	5
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
5	3	3	4	3	5	2	5	1	4	3	3	5	3	5
3	3	2	1	3	5	2	3	1	3	2	3	5	3	4
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
5	3	4	4	5	3	3	5	2	5	3	3	5	5	5
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	2	2	3	4	4	4	2	3	5	5	5	5	3
1	1	2	2	5	4	2	4	1	4	3	2	4	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	5	3	5	2	4	5	5	1	4	3	4	5	4	5
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	5	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	5	5	5
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
3	2	2	1	2	5	3	4	1	4	1	2	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	5	4	3	5	2	3	2	2	5	5	5
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
3	3	2	1	2	4	2	4	1	3	2	3	3	3	4
5	4	3	3	3	3	4	5	2	5	4	3	4	4	5
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4



CALIDAD DE SERVICIO														
CAPACIDAD DE RESPUESTA		FIABILIDAD		SEGURIDAD	EMPATÍA			TANGIBILIDAD						
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15
5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3
5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4
4	4	2	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4
5	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2
5	5	1	2	3	3	5	5	5	4	5	3	5	2	3
5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	3	1	4	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4
5	5	2	5	4	5	3	2	4	3	5	5	5	4	4
5	5	2	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	5
2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
5	5	3	2	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3
5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1
5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3
5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4
5	5	3	2	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3
5	5	2	2	1	2	3	1	4	2	5	4	5	2	3
5	5	2	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3
5	2	2	4	5	4	4	3	5	2	5	4	3	2	3
5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
5	4	2	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5
4	4	2	3	1	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3
4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
5	5	2	5	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3
5	5	3	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3
4	5	2	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
5	5	2	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4
5	5	1	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4
5	5	1	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4
5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	1	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	3

5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3
5	4	3	3	4	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2
5	5	3	1	1	1	3	1	3	5	3	3	5	1	2
5	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	2	4	5	2	5
5	5	1	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	2	3
5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	5
5	5	3	3	3	5	2	5	3	4	3	5	1	3	3
4	4	2	2	1	2	2	2	3	1	3	3	4	1	2
5	5	3	1	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	5
5	4	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3
5	5	3	1	3	3	3	3	4	5	5	4	4	2	2
5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
5	5	3	1	2	2	2	3	4	5	5	4	4	2	2
5	5	3	3	2	3	3	4	5	3	5	4	4	3	3
5	4	4	3	2	1	2	2	5	2	3	3	4	3	2
5	4	3	3	2	1	1	3	4	3	5	3	3	1	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
5	4	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3
5	4	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	2	3
5	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3
5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	4	2	2	1	3	4	5	5	2	4	3	3
5	5	2	4	5	5	5	4	5	2	5	4	4	5	3
5	5	2	4	5	5	5	4	5	2	5	4	4	5	3
4	3	2	4	4	3	3	2	4	2	4	1	4	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
5	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3
3	5	4	3	2	3	3	2	5	4	5	5	3	4	4
1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1
5	5	2	4	3	3	2	5	5	3	5	3	5	3	3
5	5	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4
5	4	3	1	3	2	2	1	3	3	4	3	5	1	2
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3

5	5	4	3	3	2	3	3	2	1	3	4	4	2	2
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
5	5	3	4	5	5	3	2	4	2	4	4	4	4	3
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
5	5	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	3	1	2
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	3	1	2	3	3	3	5	3	5	4	5	4	2	4
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2
5	5	3	3	2	2	3	4	5	3	5	4	5	2	3
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	2	4	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	4
5	4	2	3	2	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5
3	5	3	3	1	3	2	2	4	3	5	3	1	3	3
5	5	3	3	1	3	2	2	4	3	5	3	2	3	3
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3
5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	2	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	5	3
5	5	2	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4
5	5	2	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4
3	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	2	4
5	5	2	5	3	2	2	3	4	4	5	4	5	3	3
5	5	3	3	2	4	4	3	4	2	5	2	5	2	5
5	5	1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	1	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5
5	4	3	3	3	3	2	5	5	5	5	3	4	1	3
5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	4
5	4	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3
5	5	3	3	5	5	4	3	5	3	5	5	3	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2

1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
4	4	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1	1
4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4
5	5	1	4	3	4	4	1	5	5	5	4	3	2	3
5	5	2	3	1	5	5	3	4	5	5	5	4	2	3
5	5	1	3	2	3	2	4	5	4	5	5	4	5	3
5	5	2	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4
5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
5	4	3	1	1	3	2	3	4	4	5	3	4	1	2
5	5	4	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	2
1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
4	4	3	2	2	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4
5	4	3	3	1	3	2	4	3	4	5	5	5	4	5
5	1	3	5	3	5	1	2	5	5	5	5	4	5	1
5	5	4	2	2	3	2	4	3	2	5	5	4	2	3
4	5	3	2	1	2	2	2	4	3	5	5	2	2	2
5	5	2	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5
4	4	3	1	1	1	1	2	4	3	3	2	4	3	1
5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	2	2	2	3	3	4	5	1	5	3	3	2	3
3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2
3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2
3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2
3	4	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2
4	4	2	2	4	4	4	2	3	3	4	3	1	3	3
3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2
5	5	2	1	1	3	1	5	2	4	5	4	5	2	3
5	5	3	2	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3
5	5	2	1	2	2	2	4	5	1	5	3	2	2	2
4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
5	5	3	5	5	5	2	2	4	2	5	5	5	4	4
5	5	1	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3
5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
4	5	2	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	2	5	2	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3
5	5	3	3	3	3	3	2	5	3	5	3	5	3	3
5	5	2	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4

5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	2	3
5	5	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	4	1	2
4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5
5	5	4	1	1	1	1	5	4	3	5	5	5	3	4
5	5	4	1	1	1	1	5	4	3	5	5	5	2	4
3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
5	5	3	5	5	5	3	2	4	2	5	5	5	4	4
5	5	1	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	3
2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
4	5	2	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	2	5	2	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3
5	5	3	3	3	3	3	2	5	3	5	3	5	3	3
5	5	2	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	2	3
5	5	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	4	1	2
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4
5	5	4	1	1	1	1	5	4	3	5	5	5	2	4
5	5	2	3	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3
5	3	1	3	3	1	1	4	4	2	5	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
5	5	2	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	2	5
5	5	2	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	2	5
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
4	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3

5	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4
1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	2	5	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
5	5	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5
5	5	4	4	1	2	1	5	4	3	4	3	5	3	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

## Anexo 10

### AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 09 junio de 2023

#### CARTA N° 29 -2023-MSB-GM-GSH

Señora  
**MARIA SOLEDAD FONSECA PRINCIPE**  
San Borja  
Presente.-

Asunto : Solicitud de autorización para realizar estudio de investigación  
Referencia : Correspondencia 7261-2023

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, con relación a su solicitud de autorización para realizar un estudio de investigación científica bajo el título "Gestión de Seguridad Ciudadana y Calidad de Servicio en la Municipalidad de San Borja" mediante encuestas y cuestionarios anónimos a un grupo aleatorio del personal de la Unidad de Seguridad Ciudadana de este Municipio

Al respecto, este despacho autoriza se realice las encuestas anónimas dirigidas al personal de serenazgo para su estudio de investigación.

Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DE SAN BORJA  
Gerencia de Seguridad Humana  
.....  
MARCO ANTONIO VASQUEZ PATIÑO  
Gerencia de Seguridad Humana



## Anexo 11

### Autorización de publicación en repositorio institucional

2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

##### Datos Generales

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN BORJA	Ruc: 20131373741
Gerencia Municipal	
Nombre del Titular o Representante legal: GERENTE MUNICIPAL	
Nombres y Apellidos: Wilfredo Pedro Chávez Cruz	DNI: 43297572

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación</b>	
Gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la Municipalidad de San Borja, Lima, 2023	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos: María Soledad Fonseca Principe	DNI: 41216018

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 17 de julio del 2023

Firma:   
MUNICIPALIDAD DE SAN BORJA  
-----  
(Titular o Representante legal de la Institución)  
Wilfredo Pedro Chávez Cruz  
GERENTE MUNICIPAL

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



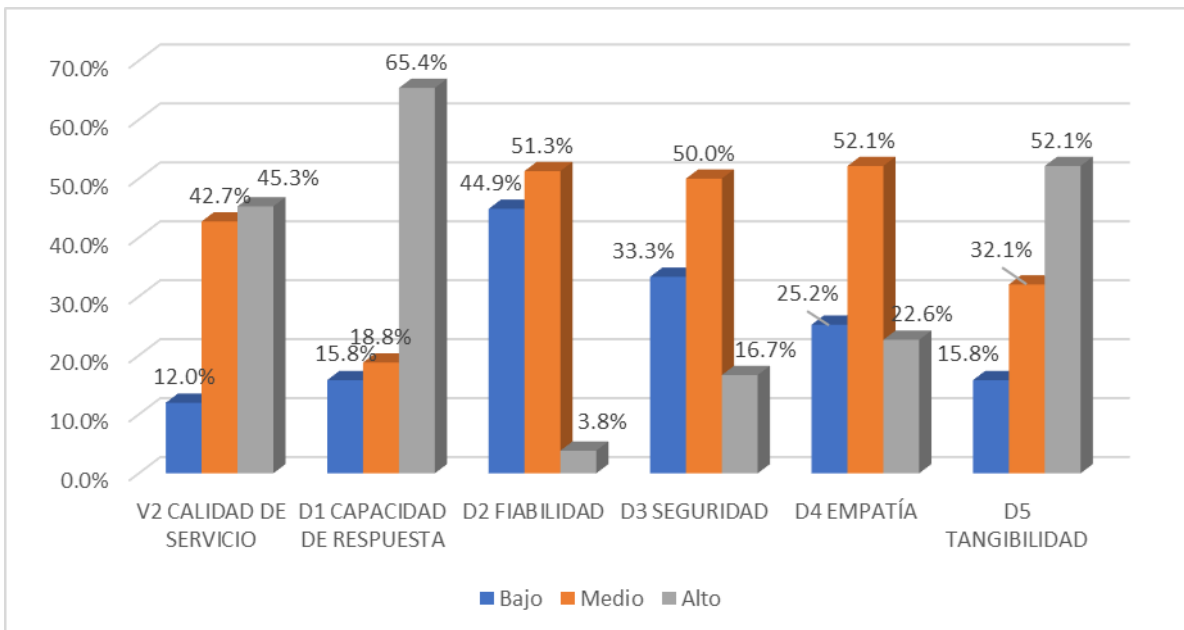
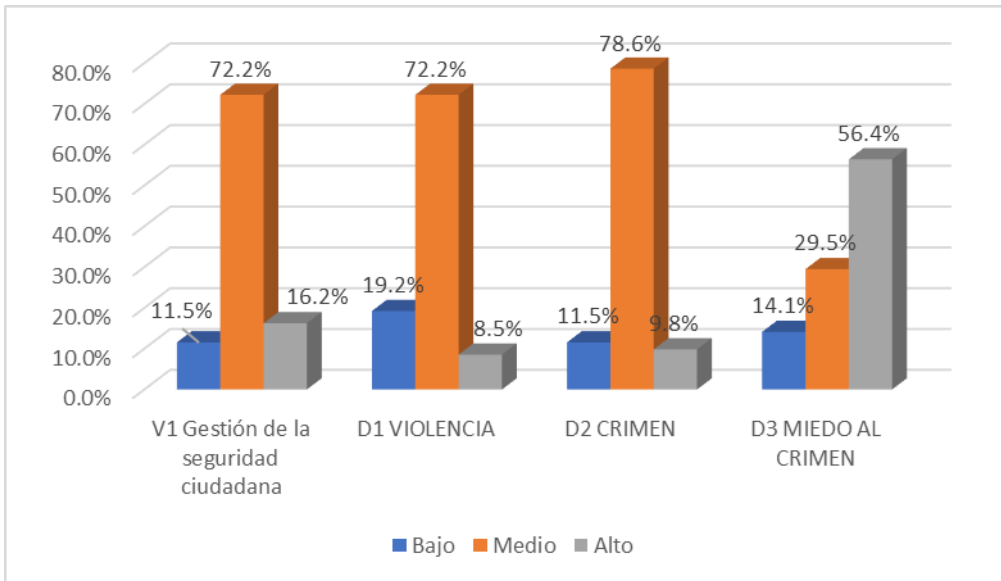
## Anexo 12

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la seguridad ciudadana	.137	234	<.001
Calidad de servicio	.078	234	.002

## Anexo 13

### TABLA DE FRECUENCIA DE LAS VARIABLES



## Anexo 14

### TABLA CRUZADAS

*Tabla cruzada Gestión de la seguridad ciudadana\*Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión de la seguridad ciudadana	Bajo	Recuento	21	3	3	27
		% del total	9.0%	1.3%	1.3%	11.5%
	Medio	Recuento	4	89	76	169
		% del total	1.7%	38.0%	32.5%	72.2%
	Alto	Recuento	3	8	27	38
		% del total	1.3%	3.4%	11.5%	16.2%
Total	Recuento	28	100	106	234	
	% del total	12.0%	42.7%	45.3%	100.0%	

*Tabla cruzada Violencia\*Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Violencia	Bajo	Recuento	22	11	12	45
		% del total	9.4%	4.7%	5.1%	19.2%
	Medio	Recuento	5	84	80	169
		% del total	2.1%	35.9%	34.2%	72.2%
	Alto	Recuento	1	5	14	20
		% del total	0.4%	2.1%	6.0%	8.5%
Total	Recuento	28	100	106	234	
	% del total	12.0%	42.7%	45.3%	100.0%	

*Tabla cruzada Crimen\*Calidad de servicio*

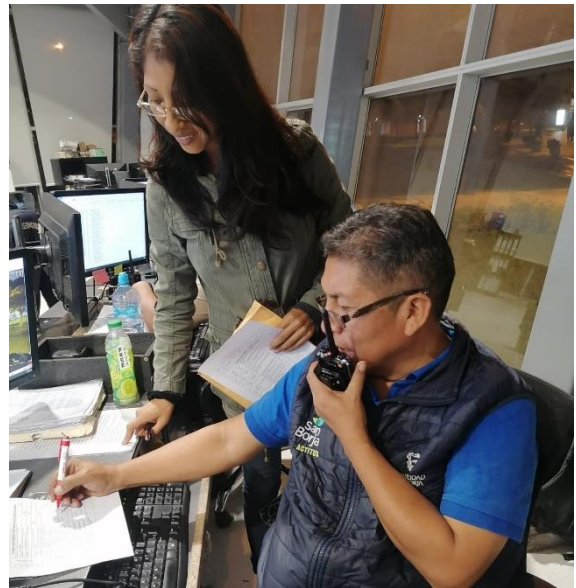
		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Crimen	Bajo	Recuento	18	7	2	27
		% del total	7.7%	3.0%	0.9%	11.5%
	Medio	Recuento	8	85	91	184
		% del total	3.4%	36.3%	38.9%	78.6%
	Alto	Recuento	2	8	13	23
		% del total	0.9%	3.4%	5.6%	9.8%
Total	Recuento	28	100	106	234	
	% del total	12.0%	42.7%	45.3%	100.0%	

*Tabla cruzada Miedo al crimen\*Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Miedo al crimen	Bajo	Recuento	20	10	3	33
		% del total	8.5%	4.3%	1.3%	14.1%
	Medio	Recuento	1	46	22	69
		% del total	0.4%	19.7%	9.4%	29.5%
	Alto	Recuento	7	44	81	132
		% del total	3.0%	18.8%	34.6%	56.4%
Total	Recuento	28	100	106	234	
	% del total	12.0%	42.7%	45.3%	100.0%	

**Anexo 15**

**FOTOS DE LAS SESIONES DE RECOLECCION DE DATOS**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de San Borja, Lima, 2023", cuyo autor es FONSECA PRINCIPE MARIA SOLEDAD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 27 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH <b>DNI:</b> 09809746 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9216-4456	Firmado electrónicamente por: GRUIZVI01 el 06-08- 2023 08:48:55

Código documento Trilce: TRI - 0623396