

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD
CIUDADANA EN LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE
YANACANCHA – PASCO, 2017”**

TESIS

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

❖ **Bach. YESICA TATIANA TRINIDAD CURIÑAHUI**
❖ **Bach. JUANA IRIS ROSALES RIMARI**

PASCO – PERÚ – 2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA
EN LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE YANACANCHA –
PASCO, 2017”**

PRESENTADO POR:

**Bach. YESICA TATIANA TRINIDAD CURIÑAHUI
Bach. JUANA IRIS ROSALES RIMARI**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LA COMISIÓN DE JURADOS

**Dr.
PRESIDENTE**

**Dr.
MIEMBRO**

**Ms.
MIEMBRO**

PASCO – PERÚ - 2018

DEDICATORIA

A Dios por darnos la oportunidad de vivir y darnos fuerzas para seguir adelante.

A nuestros padres, por su invaluable amor, comprensión y apoyo que permitieron que cumplamos este objetivo.

A nuestros maestros por sus sabias enseñanzas.

LAS AUTORAS

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento al alcalde de la Municipalidad Distrital de Yanacancha por permitimos realizar esta investigación, considerando que es una aporte al conocimiento institucional.

A la Asesora Mg. Nelly Luz Fuster Zuñiga, por depositar su confianza en este proyecto, su paciencia y orientación que hicieron posible culminar con éxito la última etapa de mi formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, quienes brindaron su aportarte con sus conocimientos y experiencias durante toda la formación académica a lo largo del quinquenio de estudios.

LAS AUTORAS.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

Cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, dejamos a consideración la Tesis intitulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE YANACANCHA – PASCO, 2017”**, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. El trabajo fue realizado en base al objetivo general planteado; que es conocer el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017.

El trabajo de investigación se elaboró en base al siguiente procedimiento: iniciamos con la recopilación de la información para redactar el problema de investigación, enseguida formulamos los objetivos para luego plantear las hipótesis, claro está que se buscó y clasifíco el marco teórico, para realizar un análisis comparativo que nos permitió identificar las dimensiones y la operacionalización de la variable, terminado este proceso se procedió a determinar nuestra población de estudio y la muestra significativa.

Luego de estos pasos en el proyecto y teniendo claro el objetivo de estudio se pasó a desarrollar la tesis realizando las encuestas respectivas utilizando el instrumento adecuado y luego llegar a las conclusiones que presentamos al final de este trabajo.

Esperamos, que este trabajo de investigación se constituya en una contribución efectiva para la institución mencionada, como también para muchos investigadores que necesitan profundizar sobre este tema.

LAS AUTORAS

INTRODUCCIÓN

Presentamos y ponemos en consideración este trabajo de investigación intitulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE YANACANCHA – PASCO, 2017”. Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos Inductivo y deductivo. El proceso de obtención de datos se realizó a través de encuestas y del análisis documentaria. Entre los principales resultados obtenidos se pudo observar que se pudo probar el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 es bajo como también fueron probados cada una de las hipótesis específicas.

Este trabajo de investigación se realizó en el Distrito de Yanacancha, el estudio es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo no experimental que tuvo como objetivo principal conocer el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017..

Para la obtención de la información se aplicó un cuestionario a 379 pobladores del distrito. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para la variable. Los temas están orientados a proporcionar una información de interés, por ello, se dividió el trabajo en cuatro capítulos. El **Capítulo I, Planteamiento de Problema**, aquí se realizado el diagnóstico por el cual motivó a llevar acabo el presente estudio. En el **Capítulo II, Marco Teórico y Conceptual**, pues se detalla el sustento Científico por el cual se ha realizado el trabajo de investigación. En el **Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación**, pues aquí nos referimos a las técnicas empleadas para la investigación, para ello abordamos

la población y la muestra respectiva y las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos. En el **Capítulo IV, Resultados Obtenidos**, presentamos el análisis de los resultados obtenidos.

LAS AUTORAS.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE.....	viii
CAPÍTULO I	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD	10
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	14
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.6. LIMITACIÓN LA INVESTIGACIÓN	16
1.7. IMPORTANCIA.....	16
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	18
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	18
2.2 BASES TEÓRICAS – SEGURIDAD CIUDADANA	25
2.2.1 SEGURIDAD CIUDADANA.....	25
2.2.2 DIMENSIONES DE LA SEGURIDAD CIUDADANA.....	33
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	37
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	40
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.2.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	41

3.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.3 UNIVERSO Y MUESTRA.....	41
3.3.1 UNIVERSO DEL ESTUDIO	41
3.3.2 UNIVERSO SOCIAL	41
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	42
3.3.4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	43
3.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	43
3.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	43
3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	43
DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	44
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	44
3.6.1 INSTRUMENTOS	44
3.6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	44
3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	45
CAPÍTULO IV	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.....	46
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	46
4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.....	47
4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	56
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	65
ANEXOS 01	67

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD

La seguridad pública es una función del Estado, sin la cual no se justifica su existencia, ya que no puede concebirse a un Estado sin que vele por la protección de cada uno de sus ciudadanos. Actualmente dicha función no ha sido suficiente para el combate a la delincuencia, lo que ha provocado un fuerte sentimiento de inseguridad en la sociedad, que lógicamente se traduce en la falta de credibilidad en los organismos gubernamentales, ya que se cree que la inseguridad ha rebasado la capacidad para responder oportunamente por parte de la autoridad responsable, pues los sistemas clásicos de represión y prevención no han podido demostrar su eficacia.

Lo anterior ha venido a promover no sólo una fuerte demanda por parte de la sociedad, sino además la participación activa de ésta en la lucha contra la delincuencia, ya que estamos en presencia de una sociedad más activa que no

sólo exige seguridad por parte de la autoridad, sino que le interesa participar, ser parte activa de esta lucha contra la delincuencia.

El Concepto de seguridad ciudadana se refiere a numerosos aspectos de la vida social organizada, principalmente a la existencia de un orden democrático que elimina las amenazas de violencia y el sentimiento de inseguridad en la población, permitiendo una convivencia segura, sin embargo no se puede hablar de seguridad ciudadana como monopolio del Estado cuando existe la participación activa de la sociedad civil, por iniciativa propia o bien a través de programas establecidos por el órgano de gobierno en la prevención y lucha contra la delincuencia, sino como parte de una Política Integral.

El aumento desmesurado del índice de delincuencia y el sentimiento de inseguridad que invade a la sociedad día con día, han provocado que la seguridad sea uno de los temas de mayor importancia y preocupación de las masas sociales, ya que consideran inseguro el país, las provincias y los distritos, y hasta sus propias casas, lo cual influye de manera alarmante en su vida, provocando miedo a cualquier amenaza real o ficta de inseguridad y sobre todo alterando su convivencia con la sociedad.

Uno de los factores decisivos en el aumento de la delincuencia y el sentimiento de inseguridad, es la inadecuada intervención institucional, pero sobre todo las medidas penales tradicionales que no han podido demostrar su eficacia en el combate a la delincuencia, originando falta de credibilidad en las instituciones encargadas de la administración de justicia, lo que se traduce

en la llamada “cifra negra” que se refiere a la falta de denuncia de los delitos por parte de la población.

Si revisamos el plan de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Yanacancha se puede apreciar que refiere “Hacer del distrito de Yanacancha un lugar seguro y ordenado en el que prime la convivencia pacífica entre los ciudadanos, en un marco de confianza, tranquilidad y paz social, que permita una mejor calidad de vida.” El cual podemos comparar con los datos tomados de las distintas instituciones del estado que la inseguridad ciudadana se ha incrementado significativamente.

Situación actual de la seguridad ciudadana y su percepción de la seguridad ciudadana y victimización en el distrito de Yanacancha se basa en los datos comparativos brindados por la PNP y los datos de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana:

Tabla N° 1. Estadísticas de delitos en el Distrito de Yanacancha 2017

DELITOS	CANTIDAD DE DELITOS POR MES 2017												TOT AL
	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JU NIO	JUL IO	AGO STO	SETIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	
ROBO	4	0	4	2	0	3	1	2	0	0	8	2	26
LESIONES	2	8	10	10	9	5	6	6	10	8	8	2	84
HURTO SIMPLE Y AGRAVADO	2	6	6	14	11	4	5	0	10	6	5	1	70
ESTAFA	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	1	0	6
USURPACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
DELITO CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL	0	1	3	3	0	0	0	3	1	0	1	1	13
OMISIÓN A LA ASISTENCIA FAMILIAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
DELITOS CONTRA LA FE PUBLICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
FALTAS CONTRA EL PATRIMONIO	0	1	1	2	2	3	1		1	1	0	0	12
VIOLENCIA FAMILIAR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ACCIDENTES DE TRANSITO	0	0	2	1	1	0	2	1	3	1	1	0	12
TOTAL	8	17	28	34	23	17	15	12	26	16	26	6	228

Fuente: Registros de la PNP Comisaria de Yanacancha.

Por lo que consideramos investigar sobre la satisfacción de la seguridad ciudadana en el distrito de Yanacancha y presentamos en el problema en mención.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Consideramos en presentar la siguiente delimitación para esta investigación:

DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se realizó en el Distrito de Yanacancha Provincia y Departamento de Pasco.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

El periodo de estudio estuvo comprendido entre los meses de junio a diciembre del 2017.

DELIMITACIÓN SOCIAL

La información necesaria fue tomada de los ciudadanos que viven en el distrito de Yanacancha..

DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA. - Según la Organización de las Naciones Unidas, el desarrollo de la persona humana es un proceso de goce y disfrute de las libertades que el estado se las otorga. Este proceso no resulta, en modo alguno, inevitable. Por el contrario, está plagado de amenazas. Precisamente por ello, el desarrollo humano debe estar fuertemente relacionado a la seguridad humana, que tiene como propósito proteger al individuo frente a amenazas de distinta naturaleza: desastres naturales, criminalidad, enfermedades y epidemias, hambre, pobreza extrema entre otros, como dictaduras y totalitarismo.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017?.
- c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017.

- b) Identificar el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017
- c) Identificar el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente la participación ciudadana en las estructuras sociales como lo es la previsión y lucha contra la delincuencia es de vital importancia, ya que se trata de una necesidad histórica pues refleja que el hombre es actor y artesano de su vida social, pero sobre todo refleja el ejercicio de un derecho fundamental, sin el cual no podría hablarse de democracia. Dicha Participación se ha traducido en la aparición de nuevos enfoques de seguridad que se distinguen de los sistemas tradicionales de prevención y represión, pues en los primeros se encuentra una participación activa de la sociedad y en los segundos se trata de las soluciones clásicas establecidas únicamente por las autoridades.

Por lo que es importante fomentar esta participación ciudadana como parte de una política criminal, a fin de disminuir los índices de delincuencia y eliminar el sentimiento de inseguridad, pero principalmente para regular los alcances de la participación ciudadana, evitando la justicia por propia mano, a fin de resguardar los derechos fundamentales mediante la preservación de un Estado de Derecho, beneficiando a todos y cada uno de los individuos ya que la seguridad es el pilar fundamental para la sobrevivencia y progreso de toda

sociedad civilizada y la razón básica de la existencia del distrito, provincia y región.

1.6. LIMITACIÓN LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene limitaciones en cuanto a la información sistematizada que se pudiera encontrar en las dependencias organizadas, sin embargo, esta acción es motivo para levantar la información desde los interesados que vienen a ser la población del distrito de Yanacancha. Por lo anterior representaría una evidencia de las condiciones que se tiene en el "Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos" de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) confirma esta tendencia no sólo en el Perú sino también en América Latina: "Por primera vez en décadas, en los países de América Latina, la delincuencia ha desplazado al desempleo como la principal preocupación para la Población. Al respecto, cabe recordar que el "Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos" de la CIDH ha señalado que preocupa especialmente a la Comisión que entre las víctimas y los victimarios de la violencia y el delito se destacan los niños, niñas y jóvenes.

1.7. IMPORTANCIA

Esta investigación utilizó el enfoque cuali - cuantitativo. Cualitativo porque, en la investigación nos indica la realidad el grado de delincuencia en nuestro Distrito de Yanacancha, donde se han recogido datos que luego se analizan para poder emitir criterios, opiniones y juicios de valor.

La perspectiva cuantitativa nos permite examinar los datos numéricos cuando se realizan las encuestas y se tiene que especificar la composición de la

población, el porcentaje que representa las respuestas según el número de casos consultados. La investigación cuantitativa es valiosa porque estudia aspectos particulares y generaliza desde una sola perspectiva, obteniéndose la información de la población y muestra que se estudia en este trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Para esta investigación, se buscó información desde el orden internacional y nacional, para dar un mayor realce al trabajo en si, por lo que después de una búsqueda se encontró investigaciones con temas relacionados siendo considerados como antecedentes.

Berrios Guevara, Y. M. (2012). Sistema de videovigilancia utilizando cámaras web como alternativa para mejorar el nivel de percepción de seguridad de la ciudad de Bagua Grande. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. En la presente tesis se muestra el desarrollo de un sistema de videovigilancia utilizando cámaras web como una alternativa a los sistemas convencionales de este tipo. En los primeros capítulos se hace una introducción a la problemática de inseguridad, delimitando y relacionando este problema con los robos. También se introduce conceptualmente para el entendimiento de la terminología y teoría.

Posteriormente se realiza una delimitación de la población, las variables e indicadores, que sirven para la contrastación en el capítulo de discusión. Para el desarrollo del sistema se utilizó la metodología Extreme Programming o también conocida como metodología XP. La cual se enfoca principalmente en el desarrollo de los requisitos y no tanto en el diseño, adicionalmente es lo suficientemente flexible para el desarrollo de aplicaciones no tan grandes como ésta. En el capítulo de discusión en el que se contrastan y verifican los resultados obtenidos con la aplicación del sistema de videovigilancia en 3 zonas de la ciudad de Bagua Grande, frente a zonas donde no se aplicó el sistema y comprobando diferencias con datos anteriores brindados por la PNP de la comisaría de Bagua Grande.

Cáceres Franco, P., & Cajas Carbajal, K. A. (2017). *Aplicativo móvil de seguridad ciudadana: TheShield App*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). El proyecto empresarial, TheShield App, es un aplicativo móvil, para el registro y consulta de incidentes relacionados a seguridad ciudadana, que busca contribuir a mejorar la gestión de las municipalidades en forma conjunta con la sociedad. Los usuarios del aplicativo, podrán realizar el registro de denuncias de actos delictivos, detallando el lugar, tipo y fecha de la ocurrencia. Dicha información, también se encontrará disponible para los demás usuarios que interactúen con el aplicativo con la finalidad que sea fuente de consulta. TheShield App aprovechará en recopilar dicha información a través de una base de datos a fin de servir como fuente de información real y completa de los incidentes ocurridos en determinado distritos y que pueda ser usada para una adecuada gestión de seguridad de las municipalidades. La idea de negocio, ha sido validada por diferentes herramientas, siendo una de ellas la del Experiment Board, en donde se confirmó que un 58.82%

de usuarios (ciudadanos) y un 60% de clientes (municipalidades) se encontraban interesados en nuestra idea. La inversión necesaria para la puesta en marcha del proyecto es de S/284,966 nuevos soles, obteniendo una rentabilidad (TIR) del 35.32%, un VAN de S/ 112,679 y el retorno de la inversión al tercer año de operaciones en la evaluación económica, considerando un costo de oportunidad de capital (COK) de 23.02%.

Mamani Gamarra. J. E. (2015). Las representaciones sociales sobre seguridad Ciudadana en los vecinos de los barrios de la ciudad de Puno. Universidad Nacional del Altiplano. La investigación tiene como objetivo general identificar las representaciones sociales de la seguridad ciudadana, en los vecino de la ciudad de Puno y como objetivos específicos conocer el nivel de percepción social de la seguridad ciudadana, en los vecinos de la ciudad de Puno, especificar la dimensión informativa, actitudinal y campo de representación de las representaciones sociales sobre la seguridad ciudadana en los vecinos de la ciudad de Puno.

Díez Ripollés, J. L. (2005). De la sociedad del riesgo a la seguridad ciudadana: un debate desenfocado. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología. El presente estudio lleva a cabo un análisis crítico de las diferentes corrientes doctrinales que, según expone el autor, están procediendo a legitimar el emergente modelo penal de la seguridad ciudadana. Hilo conductor de buena parte del análisis lo constituye la defensa de la tesis de que el modelo penal de la seguridad se está sirviendo parasitariamente de componentes legitimatorios que tienen su origen en un debate político criminal de signo opuesto, aquél que propugna la modernización del derecho penal con su expansión a nuevos sectores propios de la sociedad del riesgo.

Vásquez, W. (2005). Aproximación sociológica al fenómeno de la seguridad ciudadana en Talca. La percepción subjetiva de la inseguridad ciudadana se ha convertido en un problema real al que urge darle respuesta. La seriedad de los efectos que produce obliga a buscar mecanismos eficaces para reducir el sentimiento de inseguridad que caracteriza la sociedad actual. Poco contribuye a esta labor el tratamiento que los medios de comunicación dispensan al fenómeno de la delincuencia y, asimismo, escasa ayuda supone la adopción de una política criminal complaciente con las constantes reivindicaciones sociales de mayor intervención penal. Lo que, en cambio, sí juega un papel relevante es la labor policial y, más concretamente, la implementación de determinadas estrategias que han demostrado su capacidad para reducir la referida sensación.

Rojas, E. T., & De la Puente Lafoy, P. (2001). Seguridad ciudadana y sistemas sociales autorreferentes en el contexto de la sociedad compleja. *Revista Mad*. La inseguridad ciudadana surge y se define en la actualidad como problema social en sociedades que poseen un diverso nivel de desarrollo económico, múltiples rasgos culturales y regímenes políticos de distinto signo, no pudiéndose establecer, por tanto, distinciones simplistas para caracterizar factores asociados a su incremento y formas de expresión. En ese sentido, no existe una taxonomía general que permita identificar rasgos uniformes vinculados a las características que asume la inseguridad o distinguir tipos de sociedades que presenten el problema en forma exclusiva, siendo en definitiva una condición que comparten cada vez más un gran número de países en todo el mundo. La selectividad temática de la inseguridad como una de las principales preocupaciones en las sociedades contemporáneas, ha ocurrido en distintos momentos y circunstancias del acontecer nacional; sin

embargo ésta constituye una situación que viene presentándose desde los últimos veinte años cada vez con mayor frecuencia, observándose una tendencia a diferenciar el tratamiento clásico de la delincuencia y su compleja etiología con respecto a la dinámica que permite estructurar sistemas de seguridad ciudadana. En ese sentido se abre una nueva dimensión frente al tema de la delincuencia, que incluyen procesos sociales distintos a los que determinan la actividad delictiva, lo cual implica revertir la noción de una sociedad vista como víctima pasiva del "azote" criminal y pasar a observar los procesos y capacidades de la sociedad civil para efectuar acciones preventivas (Torres, de la Puente, Muñoz, Sepúlveda, Tapia, 1994). Consonante con esta tendencia, resulta interesante apreciar como, especialmente en los países con mayor experiencia en la elaboración de políticas de seguridad pública, se viene enfatizando el rol activo de la comunidad y del ciudadano en la prevención del delito, conceptos que se encuentran a la base de nociones tan difundidas como la denominada policía comunitaria. No obstante, las sociedades contemporáneas que han tematizado las condiciones sociales de incremento de las tasas de criminalidad y la elevación de la tasa de temor, en términos de "inseguridad" colectiva y han planteado la necesidad de enfrentarla, son todas sociedades complejas y urbanas, lo cual obliga a adoptar puntos de observación suficientemente amplios y relacionales que permitan incorporar una diversidad de variables y considerar simultáneamente la multiplicidad de interacciones entre las diferentes estructuras de la sociedad actual. Como consecuencia de lo anterior, ya no es posible enfrentar los problemas que afectan a la sociedad compleja desde una sola estructura de toma de decisiones, o de intercambio económico en el mercado, o exclusivamente desde un punto de vista

educativo o religioso. El sistema político, desde el cual se identificaron, jerarquizaron, definieron y enfrentaron muchos desafíos colectivos en el pasado, ha perdido durante las últimas décadas su centralidad como instancia superior capaz de coordinar y responder pronta y eficazmente a las demandas sociales. Dicho debilitamiento de la intervención estatal se encuentra relacionado con múltiples limitaciones de la soberanía, tanto interna como externa, pero el efecto global a sido el mismo: el agotamiento progresivo del modelo "estadocéntrico" (Lechner, 1997). Ante el retroceso del poder del Estado, la ofensiva neoliberal impone durante los últimos años un intento de coordinación a partir del mercado, ayudado por la decepción generalizada de la coordinación política. No obstante, las experiencias de liberalización, desregulación y privatización vividas recientemente muestran, a su vez, especialmente en América Latina, notorias limitaciones para generar integración social y favorecer respuestas comunitarias ante problemas que van más allá de los intereses puramente individuales de maximización de los benéficos privados (Ibid). Paralelamente la sociedad sigue incrementando su nivel interno de complejidad, mediante el desarrollo de la autonomía funcional de los diversos sistemas parciales que la constituyen, al mismo tiempo que se multiplican y diversifican las demandas sociales, haciendo necesario superar las tradicionales formas de coordinación social, pues no existiría ya ninguna estructura o dispositivo, que en forma centralizada, pueda elaborar respuestas con sentido único y generalizables en todo el sistema social, y menos aún proveer soluciones integrales concebidas, planificadas, implementadas y controladas por un sólo agente, institución o grupo social. Todo parece indicar que la sociedad contemporánea ha alcanzado un estado donde más que nunca la

construcción social de la realidad y la acción colectiva poseen una creciente multiplicidad de puntos de emergencia y estructuración. Desde la perspectiva de la teoría de sistemas, la obra del sociólogo alemán Niklas Luhmann viene considerándose, durante los últimos años, como uno de los intentos más sistemáticos y originales para abordar la observación y operatoria de la dinámica inherente a las sociedades contemporáneas, las cuales ya no se encuentran organizadas en torno a un sólo centro sino que, por el contrario, opera de manera multicéntrica mediante redes de relaciones crecientemente diferenciadas, aunque interconectadas, obligando a configurar formas no jerárquicas de coordinación colectiva.

Arriagada, I., & Godoy, L. (2000). Prevenir o reprimir: falso dilema de la seguridad ciudadana. *Revista de la CEPAL*. Hay un notorio contraste entre la creciente sensación de inseguridad de la población y la ausencia de estadísticas consolidadas que permitan medir el fenómeno de manera más objetiva. Este artículo busca aportar al conocimiento de la situación de inseguridad ciudadana que afecta a la región, en una visión comparada sobre la base de la información disponible, limitada y no siempre confiable, y desde distintas perspectivas tanto sociales como económicas. El análisis se centra en algunas manifestaciones de la violencia delictiva en los años noventa, principalmente en las ciudades; hace una revisión de las teorías más importantes para el estudio de la violencia, el perfil de las víctimas y los agresores, las formas tradicionales y emergentes de la delincuencia, la frecuente relación entre violencia y desempleo; y recoge información sobre el costo económico de la violencia y la delincuencia y sobre las distintas políticas emprendidas para enfrentarlas. Examina las medidas adoptadas

en la región en materia de seguridad ciudadana, las que han dejado en evidencia la necesidad de utilizar enfoques más integrales de prevención (primaria y secundaria) y control en el tratamiento de la violencia delictual, y de consolidar los sistemas de estadísticas criminales de la región para poder identificar los factores que más inciden en la violencia delictual, así como las formas menos visibles que ella asume.

2.2 BASES TEÓRICAS – SEGURIDAD CIUDADANA

2.2.1 SEGURIDAD CIUDADANA

La seguridad ciudadana a lo largo del tiempo, la inseguridad ciudadana es un fenómeno social de carácter estructural que históricamente se ha expresado a través del tiempo; y, que actualmente tiene especiales connotaciones dada su extrema violencia. El Perú no se escapa a esta realidad que debe ser comprendida y entendida por todos nosotros no sólo como un problema policial y judicial, sino sobre todo, como un hecho de tipo económico social y cultural.

Políticas de la seguridad ciudadana.- Especialmente en el Perú se reclama mucho la regulación de nuevas leyes para más temor de las personas que ejercen la delincuencia. Quizás el Estado puede estar muy preocupado, y es lo que normalmente se escucha o ve, pero no concluyen una ley definida. En el Perú, la formulación de políticas públicas de seguridad y juventud no necesariamente se han integrado. De este modo, si bien existen preocupaciones y algunos espacios que vinculan ambos aspectos, no

tenemos una normatividad que podamos llamar lineamientos o políticas de seguridad y juventud.

Problemas que conllevan la inseguridad ciudadana.- En relación a los problemas que conllevan, la seguridad ciudadana es necesaria para el desarrollo del Perú, el Perú está creciendo de muchas maneras a un ritmo acelerado y constante. Para que se desarrolle de la mejor manera tenemos que lidiar con el fenómeno de la inseguridad, ya que la esta nos incumbe a todos, todo el mundo puede ser víctima y todos deseamos una buena seguridad humana para que el país se desarrolle correctamente, por eso es correcto que el estado y las municipalidades en conjunto actúen frente a este mal de la sociedad con diferentes planes.

En nuestro país los problemas que principalmente afectan a la seguridad ciudadana son: Narcotráfico y Drogadicción, Subversión y Terrorismo, Delincuencia común y organizada, Corrupción, Violencia Juvenil expresada en las pandillas y barras bravas, así como la presencia de la niñez en abandono.

Todo ello exige por tanto una gran capacidad operativa de la Policía Nacional del Perú y otras instituciones, las que al no poder atender la demanda de seguridad ciudadana por diversas limitaciones ha posibilitado el desarrollo y el fortalecimiento de las empresas privadas de seguridad; por tanto, es de vital importancia que la sociedad organizada contribuya con su participación en su propia seguridad.

La Seguridad Ciudadana en el Perú.- En el Perú, como en el resto de América Latina, buena parte del debate público acerca de cómo enfrentar la

inseguridad gira en torno de cómo hacer más eficaz y más severa la pena de los hechos delictivos. El Perú actualmente tiene un índice de criminalidad de 12,5 homicidios por cada 100.000 habitantes, la cual se ha incrementado con relación hace un par de años en el que el índice de criminalidad era de 9.5 homicidios por cada 100.000 habitantes.

Entidades que velan la seguridad ciudadana.- Una de ellas está constituida por la Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, que crea el Órgano de Inspectoría General como aquel encargado de las funciones de supervisión, investigación y control previo de los asuntos disciplinarios policiales y de los organismos del sector Interior. Dentro de su estructura orgánica, cuenta con un Tribunal de Disciplina Policial como última instancia administrativa en el procedimiento administrativo disciplinario policial por infracciones muy graves. El tribunal se encuentra conformado por civiles, quienes, al no encontrarse vinculados a la institución, podrán realizar un análisis objetivo de los casos de corrupción policial.

También el Órgano de Inspectoría General tiene la capacidad para disponer investigaciones extraordinarias a nivel del sector, imponer sanciones y proponer políticas y estrategias orientadas al fomento de la ética, la transparencia y la lucha contra la corrupción. Otra norma, que acompaña y complementa la anterior, es el Decreto Legislativo que regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú, y establece la creación del Sistema Disciplinario Policial definiendo a este sistema como el conjunto de Órganos de la Policía Nacional del Perú y del Ministerio del Interior que actúan integrados en materia de fiscalización, evaluación, investigación y

sanción disciplinaria. Tiene como Órgano Rector a la Insectoría General del sector Interior.

Conflictos sociales en nuestro sector social.- La Presidencia del Consejo de Ministros, establece una clasificación de los conflictos sociales basados en los siguientes criterios:

- a) Por el tipo de demanda que reclaman los actores sociales (económica, productiva, social, cultural, ambiental); en cuya resolución se compromete la participación de una o más de las autoridades del Ejecutivo o de las instituciones públicas;
- b) Por su pertenencia a una actividad productiva; en cuyo caso, su resolución corresponde a uno o más sectores del Ejecutivo o de los niveles de gobierno;
- c) Por la afectación a los derechos de los actores sociales y al medio ambiente;
- d) Por las disputas entre pueblos o regiones por recursos, definición de límites; o por disputas en la gestión de Gobierno Local o Regional.

A.1. ANÁLISIS DE LA INSEGURIDAD EN EL ENTORNO

Implicaciones de la inseguridad ciudadana.- La Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC) ha identificado los «altos niveles de violencia y delincuencia» como el problema central. Esos altos niveles generan un incremento de la sensación de inseguridad, y ocasionan daños a las personas, las familias y las empresas, así como a la economía nacional; limitan el ejercicio de los derechos y libertades ciudadanas; afectan la confianza interpersonal y la convivencia pacífica;

impactan negativamente en la gobernabilidad democrática y la credibilidad en las instituciones; afectan la competitividad de las empresas y del país; y, finalmente, limitan el desarrollo de las personas, la sociedad y el país.

En primer lugar, los altos niveles de violencia y delincuencia afectan los derechos a la vida, la integridad y la libertad de las personas, así como a su patrimonio, entre otros derechos. También generan pérdidas por el daño emocional ocasionado a las víctimas y por lo que se deja de producir como consecuencia de la muerte o de la discapacidad temporal o permanente que se pudieran presentar.

En segundo lugar, junto con la afectación de estos derechos fundamentales causados directamente por la violencia y el delito, se genera un escenario de temor que vuelve a impactar en otros derechos humanos. La inseguridad puede modificar el comportamiento de las personas, al punto que estas terminen aceptando el temor cotidiano como una actitud de vida, lo que limita sus oportunidades y acciones en múltiples ámbitos, al restringir el ejercicio de libertades y derechos individuales. Entre las restricciones más importantes a la libertad, se pueden mencionar las de movimiento, del disfrute del patrimonio y de recrearse.

En tercer lugar, tienen un efecto negativo sobre el capital social, esto es, sobre las relaciones entre las personas, pues mella la confianza entre estas y su capacidad de relacionarse y trabajar conjuntamente, lo que dificulta la convivencia pacífica. Cuando las comunidades están menos unidas y no disponen de referentes de control social o cultural, pueden resultar más propensas a incubar comportamientos violentos.

En cuarto lugar, los altos niveles de violencia y delincuencia contribuyen al deterioro del apoyo ciudadano a la gobernabilidad democrática y al sistema político. En efecto, la percepción de vulnerabilidad a actos de violencia y delito erosiona los valores esenciales de la democracia, especialmente la tolerancia a la diferencia y el apego a los derechos humanos. Contribuye de alguna manera, entre otros efectos, a la adopción de esquemas penales fuertemente represivos y lesivos de las garantías individuales; a exigir de las autoridades resultados frente a la delincuencia a cualquier costo, aunque ello se traduzca en restricción de derechos, incremento de atribuciones policiales e, incluso, en violaciones de derechos humanos; a la demanda social a que se prive de libertad al mayor número de infractores; a la exclusión de las minorías y grupos sociales y étnicos diferentes al propio; a favorecer políticas que reduzcan o detengan la entrada de migrantes; e incluso, a la aceptación de castigos inhumanos, como el linchamiento y la pena de muerte.

En quinto lugar, los altos niveles de violencia y delincuencia afectan la competitividad de las empresas y del país.

Desarrollo de la seguridad ciudadana.- En julio de 2001, el Gobierno de Transición Democrática formuló el documento Bases de la reforma policial con el propósito de estructurar una institución al servicio de la comunidad local que sea capaz de atender los problemas de un mundo cada vez más globalizado. Una de sus propuestas consistía en la creación del Consejo Nacional de Seguridad Pública, que sería el encargado de diseñar la política en esta materia y armonizar los esfuerzos sectoriales y de la sociedad civil.

Meses después, en octubre de 2001, el gobierno de Alejandro Toledo constituyó la Comisión Especial de Reestructuración de la Policía Nacional, con una composición amplia y plural, integrada por la Alta Dirección del Ministerio del Interior, el Comando Policial, oficiales generales y superiores provenientes de las ex Fuerzas Policiales y la Sanidad, así como por un representante de suboficiales y personalidades civiles. Su informe final, aprobado en marzo del 2002, recomendó entre otros, la creación del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana como un espacio multisectorial que oriente las políticas en esta materia y que, a su vez, impulse la formación de comités provinciales y distritales como órganos de participación, supervisión y control ciudadano.

Por otra parte, el año 2011, el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional denominado Plan Bicentenario-El Perú Hacia el 2021, aprobado mediante Decreto Supremo 054-2011-PCM, estableció como objetivo fundamental la mejora y previsión de la seguridad ciudadana. Para ello, promueve la modernización del SINASEC (Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana), liderado por las autoridades locales y con participación de la ciudadanía, para articular las medidas de prevención y sanción de la violencia y el delito. No obstante los esfuerzos, el SINASEC no ha operado eficazmente en los últimos diez años.

Asimismo, se crea la Dirección General de Seguridad Ciudadana (DGSC), la Dirección de Diseño y Evaluación de Políticas de Seguridad Ciudadana, encargada de diseñar políticas públicas en materia de seguridad ciudadana, realizar el seguimiento y evaluar su cumplimiento en todos los niveles de

gobierno. También se crea —y está en proceso de implementación— la Dirección de Ejecución de Políticas de Seguridad Ciudadana como la encargada de la implementación, ejecución y aseguramiento de la operatividad de las políticas, planes, programas y proyectos en materia de seguridad ciudadana. De este modo, la DGSD del Ministerio del Interior concretará la articulación vinculante y efectiva del conjunto de actores público-privados en el territorio, integrando y asegurando el alineamiento de los programas, planes y proyectos regionales y locales a las metas y objetivos estratégicos del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018. La agenda próxima del Ministerio del Interior será la formulación del Reglamento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, que establecerá los mecanismos y procedimientos para la articulación efectiva en los tres niveles de gobierno, sociedad civil organizada, empresa privada y medios de comunicación.

La seguridad ciudadana es un derecho, un bien común que se articula mediante la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía y de otras organizaciones públicas. Busca asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica y ordenada de vías y de espacios públicos y, en general, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes.

La seguridad ciudadana como un derecho.- La Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada el 10 de diciembre de 1948, estableció un trípode de derechos sobre cuya base se deben materializar los demás. Se enfatiza que toda persona tiene derecho a la vida, a la libertad y la seguridad,

“ésta última se refiere precisamente a que la seguridad es el correlato de los dos anteriores, en el entendido de que las personas no deben estar sometidas a una serie de amenazas, agresiones físicas o psicológicas, amedrentamientos, coacciones, extorsiones y un abanico de acciones de violencia que pongan en riesgo la vida, integridad física, la tranquilidad, la propiedad y el derecho a vivir en paz que se merece todo ser humano”, escribe el ex Defensor del Pueblo, Waldo Albarracín, en sus Fichas Constitucionales.

La seguridad ciudadana como un bien común.- Al ser un bien común, la seguridad ciudadana es una prioridad nacional para el desarrollo del libre ejercicio de los derechos y garantías individuales y colectivas, de todos los estantes y habitantes del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia. “Es una condición fundamental para la convivencia pacífica y el desarrollo de la sociedad boliviana”, se lee en el artículo 3 de la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana “Para Vivir Bien”, que fue promulgada en septiembre de 2012. Por esta razón, el Estado Plurinacional de Bolivia declaró en la norma, como una prioridad nacional el financiamiento y la ejecución de los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana.

2.2.2 Dimensiones de la Seguridad Ciudadana

Gestión Municipal. - El concepto gestión municipal no está definido a pesar de ser de uso práctico. La Real Academia Española define el criterio gestión simplemente como acción y efecto de gestionar o administrar. Empero, esos infinitivos no son sinónimos, ni su acción y efecto denotan el mismo objetivo. El criterio relativo a lo municipal, se entiende como

perteneciente o relativo al municipio, gobernado por la Ley y según quien ejerce la autoridad municipal, el alcalde y el consejo.

El alcalde ha de ocuparse de la eficiencia y eficacia municipal, en tanto es la instancia que tutela la gestión y la administración de las necesidades del municipio. La gestión municipal se ocupa de guiar u orientar la detección y satisfacción de las necesidades del municipio. La administración municipal tiene como propósito la consecución de los recursos idóneos y su asignación óptima (eficiente y eficaz). Así, la gestión municipal deviene en una herramienta para la administración municipal, a la vez que centinela del cumplimiento de sus deberes para con el municipio.

El programa de gobierno municipal debe registrar entre sus objetivos y metas de la administración pretendida, no solo un diagnóstico de la realidad del municipio, sino además el tipo y calidad de la gestión que acompaña la administración de los recursos con los cuales se pretende brindar solución a las distintas necesidades. El gestor por excelencia es el municipio, quien ha de vigilar el cumplimiento del programa, pero también estar atento a la formulación y ejecución de estrategia emergentes. El administrador por excelencia será el Consejo Municipal y el Alcalde, en tanto autoridades de la administración general de la instancia municipal.

La Organización Internacional del Trabajo plantea que la municipalidad requiere de un modelo de gestión estratégica según misión y visión de institucional del desarrollo regional y sectorial. En aquella se inserta la gestión operativa, que internaliza y externaliza el rol promotor y facilitador en todos los niveles de la organización municipal. El éxito podría suscitar

de una gestión activa de los actores locales en el desarrollo del programa de gobierno municipal.

En Costa Rica se pretende medir la gestión municipal mediante índices, y así mejorar la gestión municipal, pero no se tiene claro el concepto de gestión municipal. De aquí que preguntas como: ¿Qué es gestión municipal? ¿Cuál es la importancia de la gestión municipal? ¿Qué efectos tiene la gestión municipal en el desarrollo local y nacional?, entre otras, tampoco decantan en respuestas comprensibles al gestor, al administrador y el municipio. Pareciera que el concepto de gestión municipal es muy concreto, preciso e inherente única y exclusivamente a la acción municipal.

Asumiendo el riesgo de hacer una combinación de ambas definiciones (gestión-municipal), se podría definir la gestión municipal como un conjunto de acciones orientadas al logro de una administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para la mayor satisfacción de las necesidades de su población. Quien ejerce la función de gestor municipal, el municipio, es un centinela de las acciones y efectos de la administración municipal. Según el Semanario Universidad tomado de <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>.

Voluntad Policial o Propósito Policial.- La visión de la Policía Nacional del Perú es ser una institución competente, confiable y respetada. Comprometida y de reconocido prestigio nacional e internacional. Respetuosa de los derechos humanos, de los valores de la democracia y de la cultura de paz. Con vocación de servicio a la comunidad basada en el modelo de gestión comunitaria. La Misión de la Policía Nacional, se deduce

de su finalidad fundamental establecida en la Constitución Política del Perú de: "Garantizar, mantener y restablecer el Orden Interno", debiendo prestar ayuda y protección a las personas y a la comunidad; garantizar el cumplimiento de las leyes, la seguridad de los patrimonios público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia y vigilar y controlar las fronteras nacionales". Asimismo, participa en la Defensa Nacional, en el desarrollo económico y social del país y en la Defensa Civil, de acuerdo a Ley. Es una Institución del Estado, profesional, jerarquizada, de naturaleza civil y subordinada al poder público legítimamente constituido. Encargada de garantizar la ley, el orden, la seguridad y el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, con competencia para intervenir en todos los asuntos relacionados con el cumplimiento de su finalidad fundamental. Con sujeción a los principios del Código de Conducta para Funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley . Para contribuir a la satisfacción de las necesidades de seguridad y tranquilidad pública, mediante un eficaz y efectivo servicio policial. Fundamentado en la prevención, combate e investigación de delitos, faltas y contravenciones generando una cultura de convivencia pacífica y solidaridad que coadyuve al desarrollo humano. Tomado de <https://es.scribd.com/doc/142758378/VISION-Y-MISION-PNP>.

Acciones de Seguridad. – La seguridad ciudadana o seguridad pública es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía y de otras organizaciones de bien público, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la utilización

pacífica y ordenada de vías y de espacios públicos y, en general, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes.

En líneas generales, por seguridad ciudadana o seguridad pública, debe entenderse el conjunto de acciones democráticas en pro de la seguridad de los habitantes y de sus bienes, y ajustadas al derecho de cada país. De hecho, el reto actual es armonizar el ejercicio de los derechos humanos de cada uno con las distintas políticas en materia de seguridad ciudadana de los estados. Por ejemplo, la Organización de los Estados Americanos plantea que en ocasiones se aplican políticas que se han demostrado ineficaces, como por ejemplo el aumento de las penas, la reducción de garantías procesales, o medidas para aplicar el derecho penal a menores de edad; que pueden derivar en movimientos paramilitares o grupos de autodefensa comunitaria, cuando el Estado no es capaz de reaccionar de una forma eficaz ante la violencia y el delito, complicando la situación.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Ambiente: Es aquel lugar que rodea a un individuo y lo hace sentir confiado y seguro donde coexiste con la sociedad.

Conflicto: El conflicto es una situación en la que dos o más personas o grupos de personas con intereses diferentes entran en controversia, o ejercitan diferentes acciones con el fin de lograr sus objetivos o resolver los problemas que tienen en común, o bien lograr que los otros no tengan resolución favorable.

Delito: Son las acciones que se hacen o se dejan de hacer y que son sancionadas por las leyes penales de los estados así como del Distrito Federal y como por algunas otras leyes.

Derecho Penal: Son las normas Jurídicas que rigen el poder sancionador y preventivo del estado.

Espacio: Es el lugar físico donde vive el individuo sintiéndose seguro y confiado.

Fuente: Manual de conocimientos de formación profesional. Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Incertidumbre: Es toda sensación que siente un individuo al no sentirse seguro en su persona o su medio.

Medida De Seguridad: Son aquellas sanciones que un juez aplica como medida sustitutiva de una pena.

Modelo De Decisión Penal: Son Aquellos que definen la situación penal de un individuo, el derecho penal, los elementos del delito y la sentencia.

Modelo Policial: Son todas aquellas actividades basadas en las leyes que debe respetar el policía para asegurar la convivencia social, la seguridad pública y la salubridad pública.

Pena: Es el medio con el que el Estado restringe los derechos aquellas personas que son responsables de un delito.

Policía: Es la persona que resguarda el orden de una sociedad. Debe cuidar en todo momento la libertad de las personas respetar las leyes y hacer prevalecer el interés común.

Sistema: Es llevar a cabo las funciones propias de cualquier policía en coordinación con todos los cuerpos de seguridad publica (Municipal, Estatal, Federal) debido a que cada dia es mas compleja la delincuencia, las leyes son

obsoletas, la corrupción etc. Por los que se hace necesario un sistema.

Bibliografía: Seguridad pública de Josep Pedro Peñaloza

Violencia: Es el comportamiento de las personas cuando sin el control de sus impulsos, provocan daños a los demás, ya sea de forma física, emocional o psicológicamente a través de la palabra, acción o ignorando a los demás. En la actualidad el ser humano se torna cada vez más violento debido a la influencia de los factores familiares, laborales, falta de oportunidades etc.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el propósito de investigación y naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el estudio reúne las condiciones suficientes para ser considerado como una Investigación Básica; en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoya en conocimientos sobre seguridad ciudadana.

3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Por su nivel, este estudio es de carácter Descriptivo estadístico.

3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en esta investigación es de Deductivo, con carácter científico.

3.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño a emplearse es transversal, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la ocurrencia y el interés es describir la característica individual de la variable:

De acuerdo al siguiente esquema:

M ----- O

Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas de la variable

V1 : Satisfacción de la Seguridad Ciudadana

3.3 UNIVERSO Y MUESTRA

3.3.1 UNIVERSO DEL ESTUDIO

El universo de estudio para esta investigación comprende la población de ciudadanos en el Distrito de Yanacancha que asciende a 30570 habitantes.

3.3.2 UNIVERSO SOCIAL

El Universo social está comprendido por todas las personas a nivel regional y nacional.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis queda conformada por un poblador del distrito de Yanacancha.

3.3.4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico sistemático y se seleccionó a los usuarios para la muestra de forma aleatoria, utilizándose la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z = (1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés (1- 0.5 = 0.50) = 50%

N = Tamaño de la población (N = 30570 pobladores)

n = Reemplazando valores en la fórmula encontramos que se tomará como muestra 379 pobladores a ser encuestados.

3.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 es bajo.

3.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017. Es bajo.
- b) El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo.
- c) El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo.

3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

La identificación de variables para el presente estudio se da de la siguiente manera:

HIPÓTESIS GENERAL

SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- ✓ Satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión gestión municipal.
- ✓ Satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial
- ✓ Satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad

DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA	El aparato administrativo del Estado debe contemplar el mantenimiento de la seguridad y la convivencia como un derecho y un elemento esencial en la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente en lo que se refiere a la protección de los más débiles y desfavorecidos económicamente, que son quienes más sufren las consecuencias de la delincuencia y de otras conductas asociales.	- Gestión Municipal - Voluntad policial - Acciones de seguridad	a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.6.1 INSTRUMENTOS

Los principales instrumentos que se utilizó en el desarrollo de la investigación son:

- a) Cuestionario
- b) Guía de análisis documental

3.6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a medir una variable o conocer una variable.

Las principales técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación, son:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos luego fue realizado los análisis estadísticos con el paquete de SPSS 24 realizando los siguientes pasos:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en las preguntas respectivas de las variables.
- Construcción de tablas para cada pregunta
- Elaboración de gráficos para cada pregunta.
- Análisis inferencial con la prueba z normal para una muestra. Las técnicas de procesamiento de datos son Estadísticas y probabilísticas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo fue realizado, considerando a los pobladores quienes fueron encuestados directamente.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 24, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada uno de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el estadístico z normal para una muestra.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.

VARIABLE: SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA

Tabla 1.

¿Cómo observa el trabajo de la municipalidad y la seguridad ciudadana?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	61	16,1
SATISFECHO	98	25,9
INSATISFECHO	94	24,8
MUY INSATISFECHO	126	33,2
Total	379	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

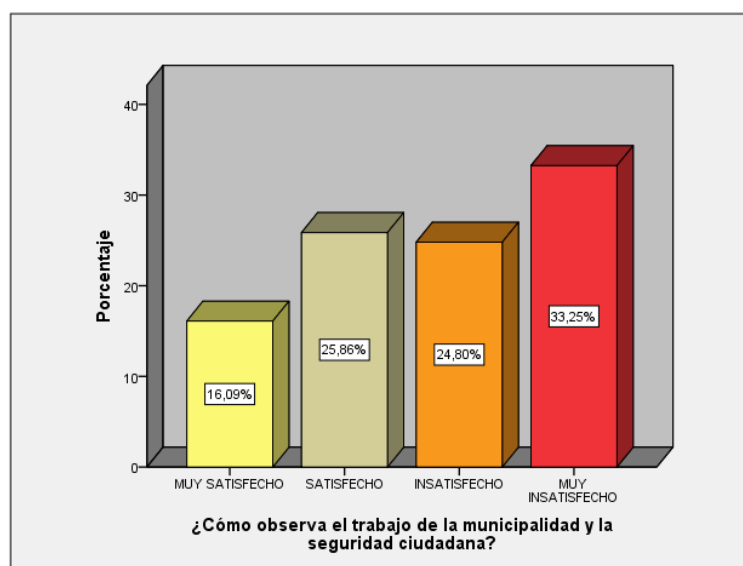


Figura 1. Trabajo de la municipalidad y la seguridad ciudadana

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la pregunta cómo observa el trabajo de la municipalidad y la seguridad ciudadana, los encuestados manifiestan que el 16.1% muy satisfechos, el 25.9% satisfechos, el 24.8% insatisfechos el 33.2% muy insatisfechos, por lo que se puede concluir que los pobladores encuestados observan el trabajo de la municipalidad y la seguridad ciudadana con un alto grado de muy insatisfacción.

Tabla 2.

¿Considera Ud. que los responsables de la seguridad ciudadana están preparados para esta gestión?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	13	3,4
SATISFECHO	100	26,4
INSATISFECHO	100	26,4
MUY INSATISFECHO	166	43,8
Total	379	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

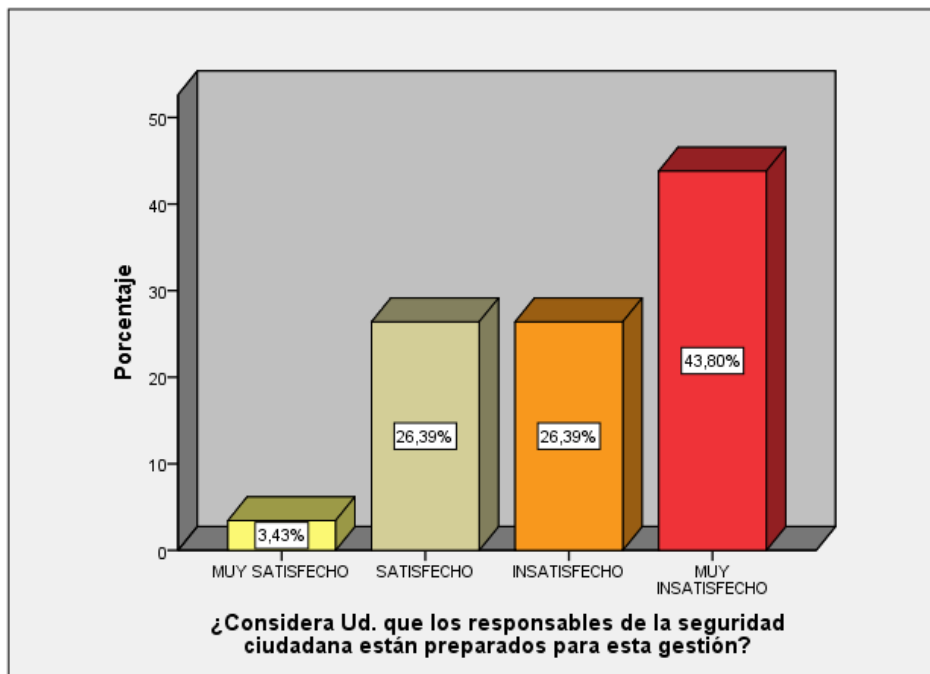


Figura 2. Responsables de la seguridad ciudadana están preparados para esta gestión.

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la pregunta considera Ud. que los responsables de la seguridad ciudadana están preparados para esta gestión, los encuestados manifiestan que el 3.4% muy satisfechos, el 26.4% satisfechos, el 26.4% insatisfechos el 43.8% muy insatisfechos, por lo que se puede concluir que los pobladores encuestados manifiestan que los responsables de la seguridad ciudadana no están preparados para esta gestión.

Tabla 3.

¿Cómo evalúa la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	29	7,7
SATISFECHO	110	29,0
INSATISFECHO	89	23,5
MUY INSATISFECHO	151	39,8
Total	379	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

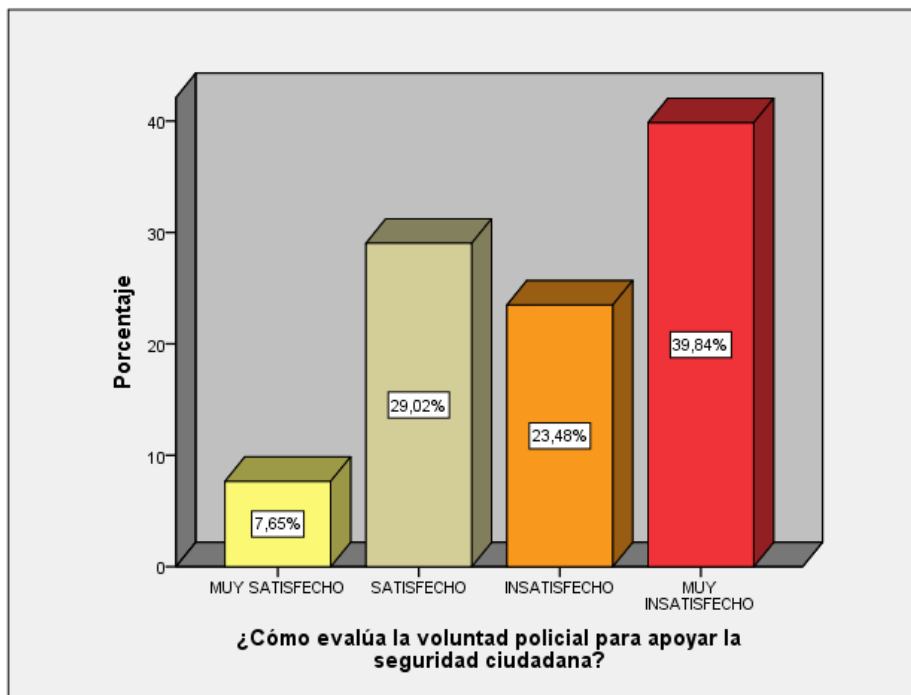


Figura 3. Voluntad Policial para apoyar la seguridad ciudadana.

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la pregunta cómo evalúa la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana, los encuestados manifiestan que el 7.7% muy satisfechos, el 29% satisfechos, el 23.5% insatisfechos el 39.8% muy insatisfechos, por lo que se puede concluir que los pobladores encuestados manifiestan una alto grado de insatisfacción sobre la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana.

Tabla 4.

¿Considera que las autoridades locales coadyuvan a mejorar la relación entre la policía y la municipalidad respecto a la seguridad ciudadana?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	36	9,5
SATISFECHO	91	24,0
INSATISFECHO	85	22,4
MUY INSATISFECHO	167	44,1
Total	379	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

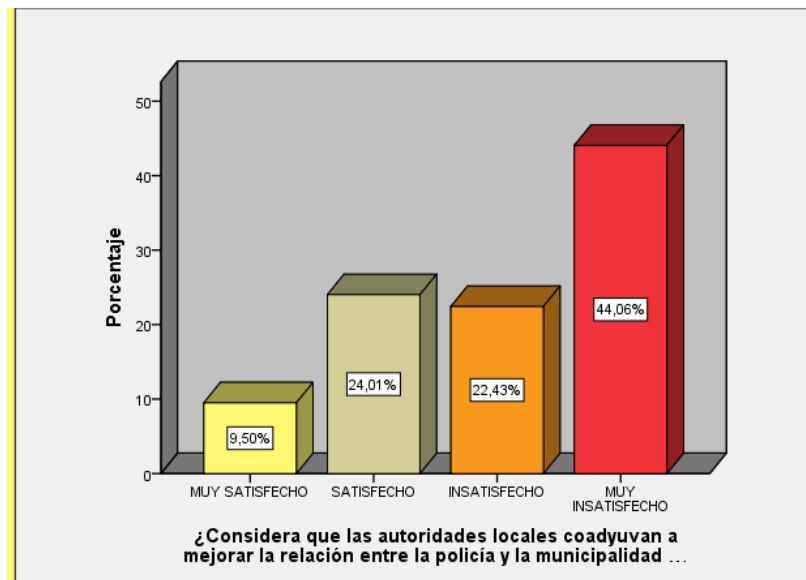


Figura 4. Autoridades locales coadyuvan a mejorar la relación entre la policía y la municipalidad

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la pregunta si considera que las autoridades locales coadyuvan a mejorar la relación entre la policía y la municipalidad respecto a la seguridad ciudadana, los encuestados manifiestan que el 9.5% muy satisfechos, el 24% satisfechos, el 22.4% insatisfechos el 44.1% muy insatisfechos, por lo que se puede concluir que los pobladores encuestados manifiestan una alto grado de insatisfacción sobre sus autoridades que no ayudan a mejorar la relación entre policía y municipalidad.

Tabla 5.

¿Cómo evalúa las acciones de seguridad ciudadana que ejecuta la actual gestión municipal?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	19	5,0
SATISFECHO	93	24,5
INSATISFECHO	118	31,1
MUY INSATISFECHO	149	39,3
Total	379	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

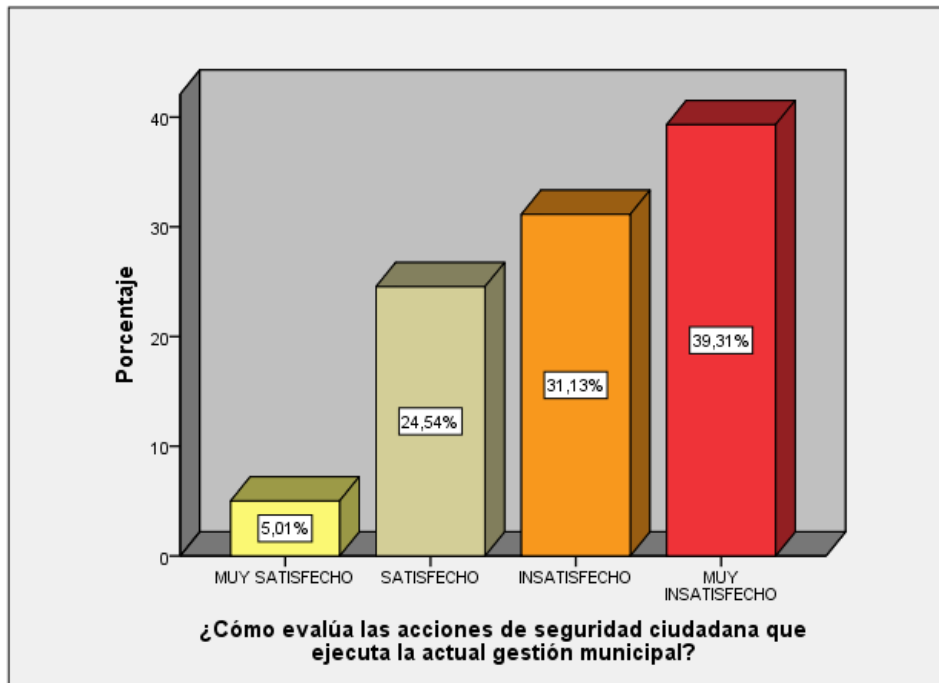


Figura 5. Evaluación de las acciones de seguridad ciudadana de la actual gestión.

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la pregunta cómo evalúa las acciones de seguridad ciudadana que ejecuta la actual gestión municipal, los encuestados manifiestan que el 5% muy satisfechos, el 24.5% satisfechos, el 31.1% insatisfechos el 39.3% muy insatisfechos, por lo que se puede concluir que los pobladores encuestados manifiestan una alto grado de insatisfacción sobre las acciones de seguridad ciudadana que ejecuta la actual gestión.

Tabla 6.

¿Por qué considera que se ha implementado el serenazgo?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	47	12,4
SATISFECHO	85	22,4
INSATISFECHO	106	28,0
MUY INSATISFECHO	141	37,2
Total	379	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

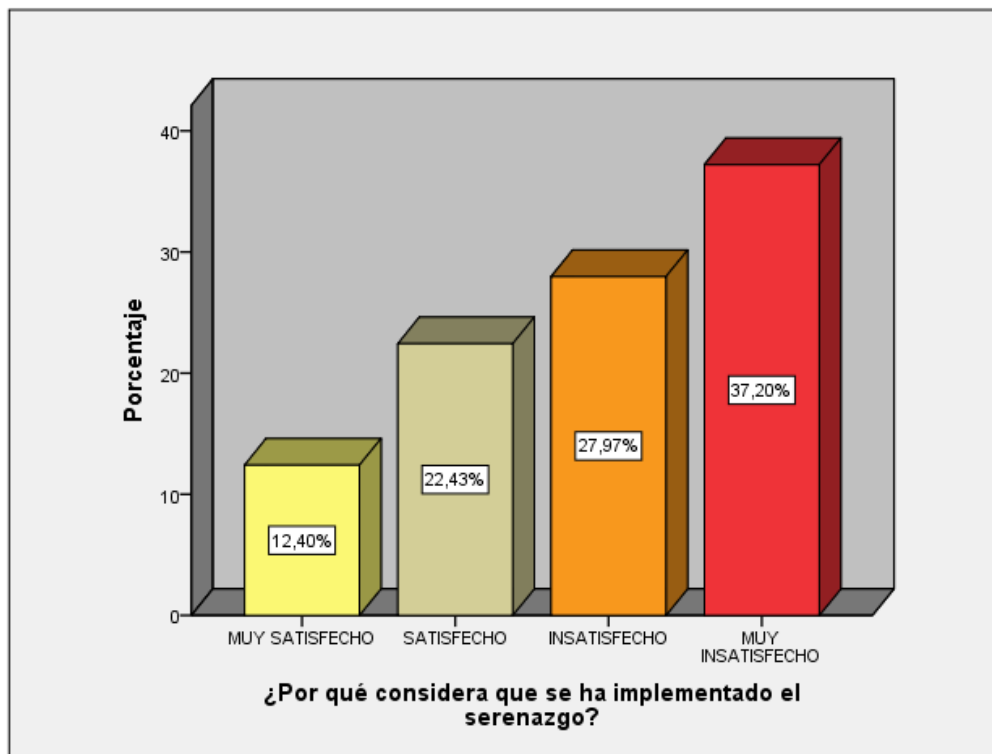


Figura 6. Implementación de Serenazgo

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la pregunta Por qué considera que se ha implementado el serenazgo, los encuestados manifiestan que el 12.4% muy satisfechos, el 22.4% satisfechos, el 28% insatisfechos el 37.2% muy insatisfechos, por lo que se puede concluir que los pobladores encuestados manifiestan un alto grado de insatisfacción sobre la implementación de serenazgo en la localidad.

Tabla 7.

¿Cuál fue su impresión de las juntas vecinales de seguridad ciudadana?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	10	2,6
SATISFECHO	110	29,0
INSATISFECHO	86	22,7
MUY INSATISFECHO	173	45,6
Total	379	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

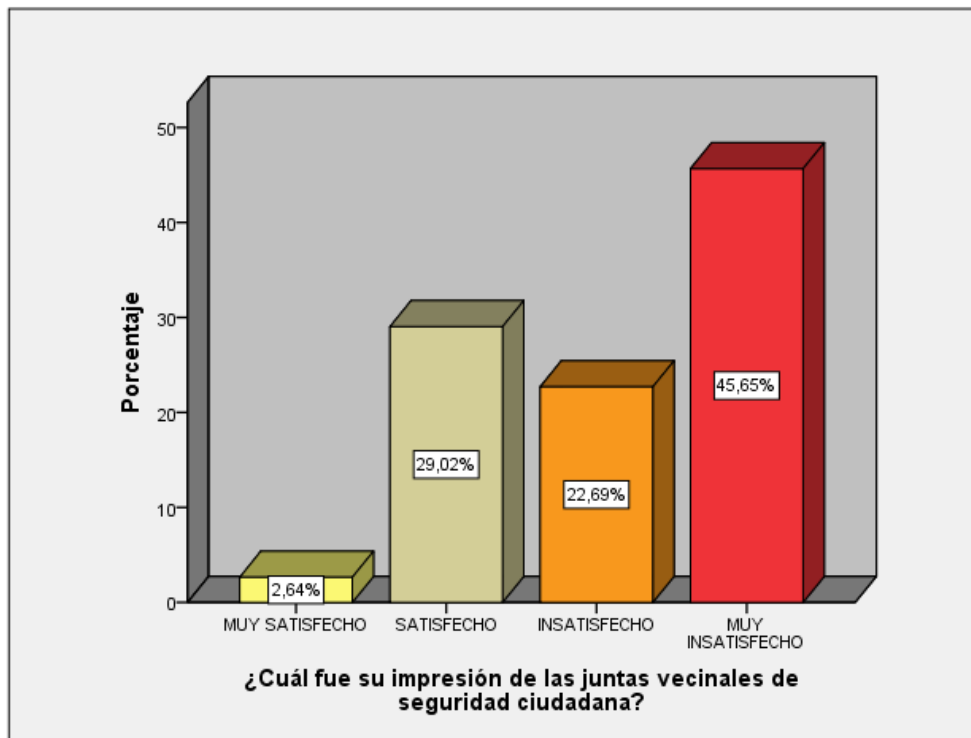


Figura 7. Juntas vecinales de seguridad ciudadana

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la pregunta cuál fue su impresión de las juntas vecinales de seguridad ciudadana, los encuestados manifiestan que el 2.6% muy satisfechos, el 29% satisfechos, el 2.7% insatisfechos el 45.6% muy insatisfechos, por lo que se puede concluir que los pobladores encuestados manifiestan un alto grado de insatisfacción sobre las juntas vecinales de seguridad ciudadana.

Tabla 8.

¿Cómo es la relación entre los efectivos policiales y la colectividad?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	39	10,3
SATISFECHO	83	21,9
INSATISFECHO	98	25,9
MUY INSATISFECHO	159	42,0
Total	379	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

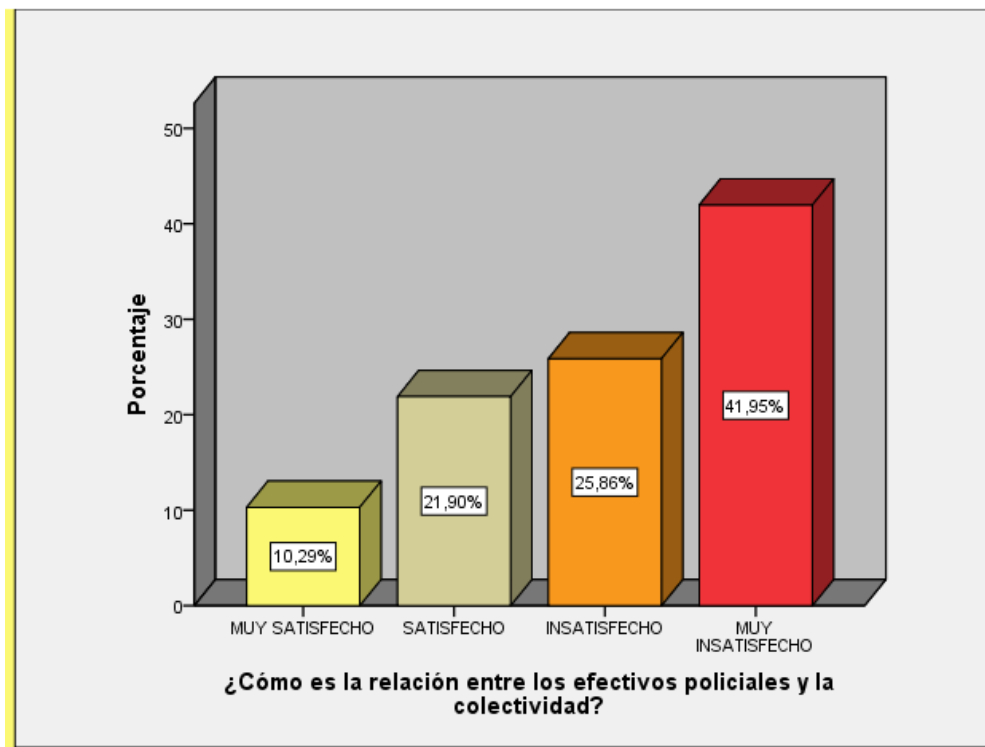


Figura 8. Relación entre los efectivos policiales y la colectividad

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la pregunta cómo es la relación entre los efectivos policiales y la colectividad, los encuestados manifiestan que el 10.3% muy satisfechos, el 21.9% satisfechos, el 25.9% insatisfechos el 42% muy insatisfechos, por lo que se puede concluir que los pobladores encuestados manifiestan un alto grado de insatisfacción sobre la relación entre los efectivos policiales y la colectividad.

Tabla 9.

¿Cómo es la relación entre la comunidad y los funcionarios de la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	13	3,4
SATISFECHO	100	26,4
INSATISFECHO	100	26,4
MUY INSATISFECHO	166	43,8
Total	379	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

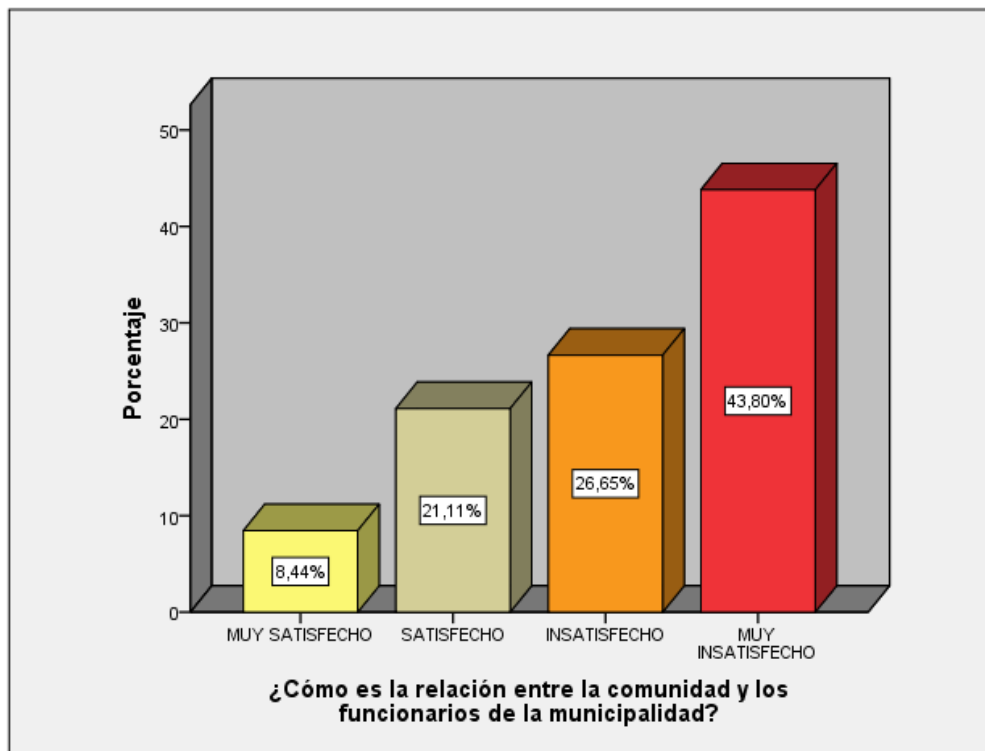


Figura 9. Relación entre la comunidad y los funcionarios de la Municipalidad

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la pregunta cómo es la relación entre la comunidad y los funcionarios de la municipalidad, los encuestados manifiestan que el 3.4% muy satisfechos, el 26.4% satisfechos, el 26.4% insatisfechos el 43.8% muy insatisfechos, por lo que se puede concluir que los pobladores encuestados manifiestan un alto grado de insatisfacción sobre la relación entre la comunidad y los funcionarios de la municipalidad.

4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

CONTRASTACIÓN PARA PROBAR LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES

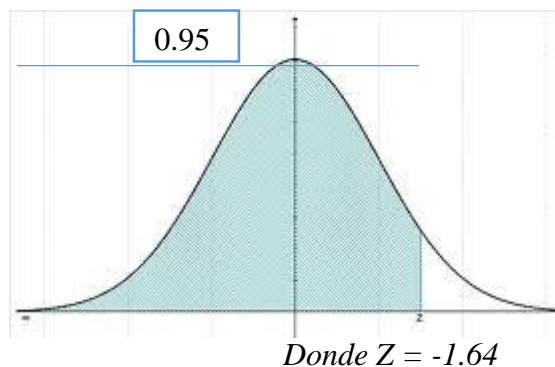
Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba del estadístico z normal, prueba paramétrica adecuada para esta investigación. El procedimiento para realizar la prueba de hipótesis general primero realizaremos las específicas como se detalla a continuación:

Primera Hipótesis:

a. *Hallamos las medidas de resumen correspondiente a la dimensión gestión municipal.*

Medidas	Valores
Media Aritmética	5.86
Desviación estándar	1.399
Tamaño muestral	379

b. *Luego hallamos el punto crítico en la tabla de distribución normal*



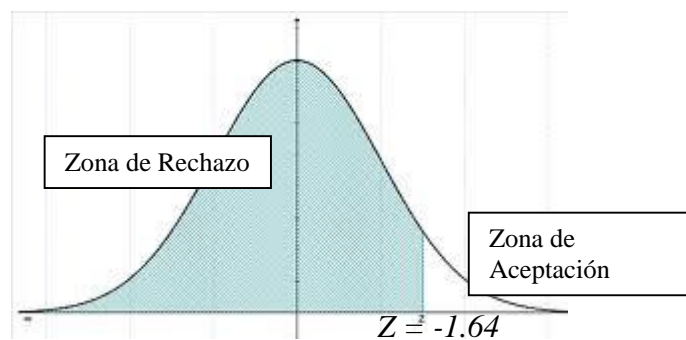
c. *Ahora realizamos la prueba de hipótesis*

1. *Formulación de las hipótesis*

$H_0: \mu = 10.85$ El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 no es bajo.

$H_1: \mu < 10.85$ El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 es bajo.

2. Esquema de Prueba



3. Estadístico de Prueba

Prueba de muestra única

Valor de prueba = 10.85

	z	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
GES_MUN	-69,451	378	,000	-4,992	-5,13	-4,85

4. Decisión y conclusión

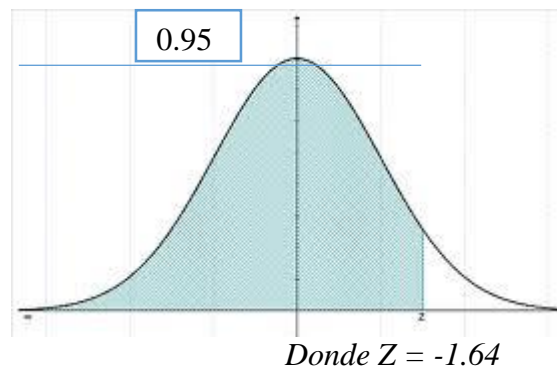
Como el estadístico cae en la zona de rechazo ($-69.45 < -1.64$) nos obliga a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, esto nos permite concluir que el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, con respecto a la dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 es bajo, quedando demostrada la hipótesis.

Segunda Hipótesis:

a. Hallamos las medidas de resumen correspondiente a la dimensión voluntad policial.

Medidas	Valores
Media Aritmética	5.97
Desviación estándar	1.338
Tamaño muestral	379

b. Luego hallamos el punto crítico en la tabla de distribución normal



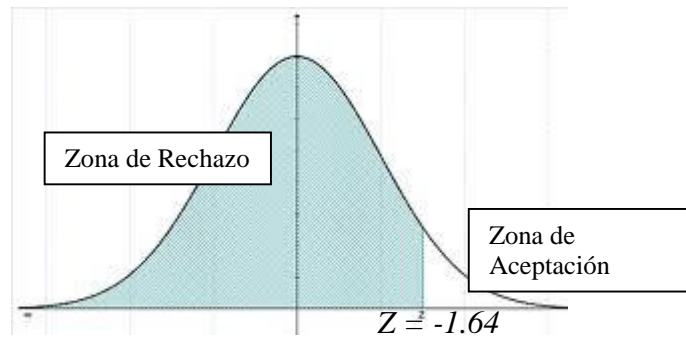
c. Ahora realizamos la prueba de hipótesis

1. Formulación de las hipótesis

$H_0: \mu = 10.85$ El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, no es bajo.

$H_1: \mu < 10.85$ El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo.

2. *Esquema de Prueba*



3. *Estadístico de Prueba*

Prueba de muestra única

Valor de prueba = 10.85

95% de intervalo de confianza de la diferencia

	z	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
VOL_POL	-71,075	378	,000	-4,884	-5,02	-4,75

4. *Decisión y conclusión*

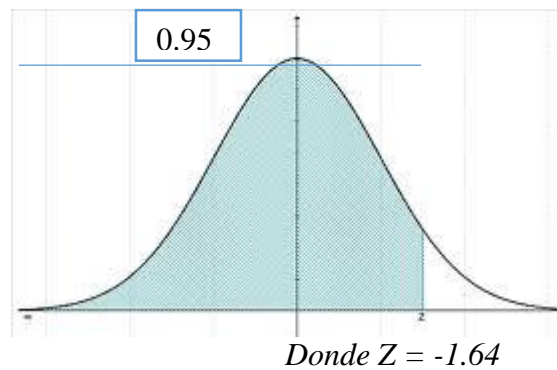
Como el estadístico cae en la zona de rechazo ($-71.075 < -1.64$) nos obliga a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, esto nos permite concluir que el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo, quedando demostrada la hipótesis.

Tercera Hipótesis:

a. Hallamos las medidas de resumen correspondiente a la dimensión acciones de seguridad..

Medidas	Valores
Media Aritmética	15.11
Desviación estándar	2.099
Tamaño muestral	379

b. Luego hallamos el punto crítico en la tabla de distribución normal



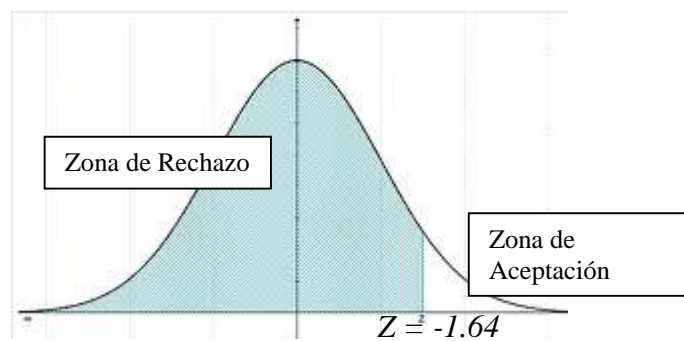
c. Ahora realizamos la prueba de hipótesis

1. *Formulación de las hipótesis*

$H_0: \mu = 10.85$ El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, no es bajo.

$H_1: \mu < 10.85$ El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo.

2. *Esquema de Prueba*



3. *Estadístico de Prueba*

Prueba de muestra única

Valor de prueba = 10.85

	z	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
ACC_SEG	-39,534	378	,000	4,263	-4,05	-4,48

4. *Decisión y conclusión*

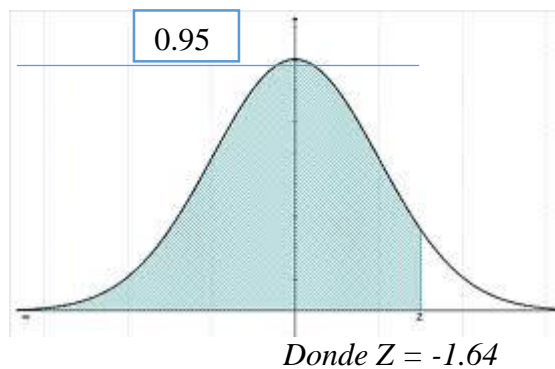
Como el estadístico cae en la zona de rechazo ($-39.534 < -1.64$) nos obliga a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, esto nos permite concluir que el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo, quedando demostrada la hipótesis.

HIPÓTESIS GENERAL:

- a. *Hallamos las medidas de resumen correspondiente a la variable satisfacción sobre seguridad ciudadana.*

Medidas	Valores
Media Aritmética	26.94
Desviación estándar	2.69
Tamaño muestral	379

- b. *Luego hallamos el punto crítico en la tabla de distribución normal*



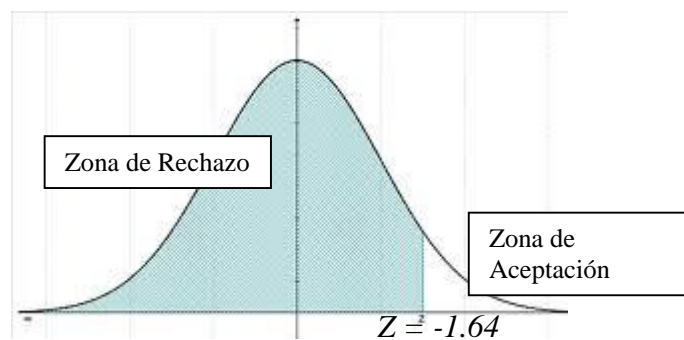
c. Ahora realizamos la prueba de hipótesis

1. Formulación de las hipótesis

$H_0: \mu = 10.85$ El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 no es bajo.

$H_1: \mu < 10.85$ El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 es bajo.

2. Esquema de Prueba



3. Estadístico de Prueba

Prueba de muestra única

Valor de prueba = 10.85

	z	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA	-116,438	378	,000	16,087	-15,82	-16,36

4. Decisión y conclusión

Como el estadístico cae en la zona de rechazo ($-116.43 < -1.64$) nos obliga a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, esto nos permite concluir que el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 es bajo, quedando demostrada la hipótesis.

CONCLUSIONES

1. Al haber terminado de evaluar la hipótesis general con un nivel de significancia del 5%, esto nos permite concluir que el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 es bajo, quedando demostrada que los pobladores del distrito de Yanacancha se encuentran insatisfechos con la seguridad ciudadana en el Distrito.
2. Culminado la evaluación de la hipótesis específica 1 con un nivel de confianza del 95%, queda demostrada que el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, con respecto a la dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 es bajo. Por lo que podemos mencionar que la gestión municipal genera insatisfacción hacia los pobladores por que no tienen políticas para combatir la inseguridad que crece en forma diaria.
3. Después de haber evaluado la hipótesis específica 2 con un 5% de significancia esto nos permite concluir que el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo. También los pobladores del distrito de Yanacancha sienten insatisfacción con respecto a las acciones de la policía nacional porque no brinda la ayuda respectiva en su momento.
4. Luego de haber evaluado la hipótesis específica 3 con un 5% de significancia esto nos permite concluir que el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo. Los pobladores del distrito de Yanacancha sienten insatisfacción sobre las acciones de seguridad que debe implementar la Municipalidad del Distrito.

RECOMENDACIONES

1. Capacitar a los responsables de la municipalidad del distrito de Yanacancha en materia de seguridad ciudadana para que realicen un trabajo eficiente y efectivo en el control de la inseguridad ciudadana, mediante charlas, seminarios, convenciones, etc., priorizando este aspecto frente a cualquier otra actividad que tengan dentro de sus funciones.
2. La municipalidad debe tener la iniciativa de reunir a todos los sectores involucrados en la seguridad ciudadana como policía, juntas vecinales, representantes de la ciudadanía, para buscar soluciones a la problemática.
3. Mejorar las relaciones entre la municipalidad y la policía para que esta capacite a los miembros de seguridad ciudadana, les haga seguimiento continuo y les brinde al apoyo necesario en caso de arrestos ciudadanos y otros similares.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Comisión Andina de Juristas (CAJ). Seguridad ciudadana: cambios necesarios. Lima: CAJ, 1999.
- CONASEC: Cartilla Legal. Ley 27933 - Reglamento del SINASEC, marzo del 2005 y Plan Nacional de Seguridad Ciudadana – Perú – 2007.
- COSTA Gino. “Nuevo enfoque para la seguridad ciudadana post Fujimori”. Seguridad ciudadana: Experiencias y desafíos. Red 14 Seguridad ciudadana en la ciudad, Lucía Dammert (editora), Programa URB-AL, Municipalidad de Valparaíso, Valparaíso, 2004.
- COSTA, Gino. La ventana rota y otras formas de luchar contra el crimen. Tres estrategias, dos soluciones, un camino. Lima: IDL / OSI, 2007.
- COSTA, Gino; BRICEÑO, Juan y ROMERO, Carlos. La policía que Lima necesita. Lima: Ciudad Nuestra, 2016 (a).
- COSTA, Gino; YÉPEZ, Enrique y ROMERO, Carlos COSTA, Gino; BRICEÑO, Juan y ROMERO, Carlos. La percepción de los alcaldes y los jefes policiales sobre los comités de seguridad ciudadana en Lima Metropolitana. Lima: Ciudad Nuestra, 2008 (b).
- COVEY, Stephen. El liderazgo centrado en principios. Ediciones Paidós, Buenos Aires, 1993. www.derechocambiosocial.com | ISSN: 2224-4131 | Depósito legal: 2005-5822 19.
- DAMMERT, Lucía. “Participación DEFENSORÍA DEL PUEBLO. ¿Ciudadanos desprotegidos? Estrategias para fortalecer el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Informe Defensorial N° 132. Lima: 2008. Documento electrónico. [Consulta: 13 de setiembre de 2017.

- DÁVILA ALTAMIRANO, Deici. “El liderazgo de la seguridad ciudadana en los distritos de Lima Metropolitana: una mirada desde las comisarías”; artículo publicado por el Instituto de Defensa Legal, Lima, en: <http://www.seguridadidl.org.pe/biblio.htm> (Fecha de consulta: 17-ENE-18)
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú. Informe Defensorial N° 142. Lima: 2009. Documento electrónico. [Consulta: 18 de setiembre de 2017].
- De Borja Jordi y Castells Manuel, Global y local, La gestión de las Ciudades en la era de la información, Editorial Taurus, Madrid, 1999, página 31.
- DUHART, Daniel; MIRKOVICH-KOHN, Helen; y, ROLDÁN, Jairo. Donde brilla la luz. Grafhika Impresores. Santiago de Chile, 2011.
- Fernando Barreiro Cavestany: Las políticas locales de promoción económica: reflexiones e innovación. Fundación CIREM. Barcelona 11. (González 2003: 17). El PNUD (2006: 35),
- FRÜHLING, Hugo y MANZANO, Liliana. “Introducción a un proyecto de intervención en materia de prevención comunitaria del delito en Santiago de Chile”. Participación ciudadana y percepción de inseguridad en América Latina.
- Alison GARLAND y Jessica VARAT (Ed.). Washington: Woodrow Wilson International Center, Latin American Special Report, agosto 2006, documento electrónico. [Consulta: 13 de enero de 2018].
- Thompson, A. y Strickland, A. (2003). *Planeación Estratégica - Teoría y casos*. Editorial McGraw-Hill.
- Tzu, Sun (1998). *El arte de la guerrilla*. Grupo Editorial Tomo, S.A. de C.V. México.
- Valdivia, Salvador y Alexander Group Inc. (2000). *Desarrollo e Integración de Equipos*. UNIVA.

ANEXOS 01

CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE YANACANCHA – PASCO, 2017

INSTRUCCIONES:

Estimado señor: A continuación, se encuentran una serie de proposiciones, por favor indique la respuesta que mejor describe su satisfacción.

Las respuestas son absolutamente confidenciales y el cuestionario es anónimo, por lo que se le solicita sinceridad al contestar y recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Por favor, a continuación, indique la respuesta que mejor describe su grado de acuerdo con cada frase, según las siguientes claves:

1= MUY SATISFECHO 2= SATISFECHO 3 = INSATISFECHO 4 = MUY INSATISFECHO.

		1	2	3	4
1	¿Cómo observa el trabajo de la municipalidad y la seguridad ciudadana?				
2	¿Considera Ud. que los responsables de la seguridad ciudadana están preparados para esta gestión?				
3	¿Cómo evalúa la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana?				
4	¿Considera que las autoridades locales coadyuvan a mejorar la relación entre la policía y la municipalidad respecto a la seguridad ciudadana?				
5	¿Cómo evalúa las acciones de seguridad ciudadana que ejecuta la actual gestión municipal?				
6	¿Por qué considera que se ha implementado el serenazgo?				
7	¿Cuál fue su impresión de las juntas vecinales de seguridad ciudadana?				
8	¿Cómo es la relación entre los efectivos policiales y la colectividad?				
9	¿Cómo es la relación entre la comunidad y los funcionarios de la municipalidad?				

Muchas gracias por su colaboración.

Yanacancha, Octubre del 2017.

ANEXO Nº 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE YANACANCHA – PASCO, 2017”.

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017?	Conocer el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017.	El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017 es bajo.	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo.</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>	<i>SATISFACCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Inductivo - Deductivo</i>
Pe1.	Oe1	He1	<u>DIMENSIONES</u> <i>GESTIÓN MUNICIPAL VOLUNTAD POLICIAL ACCIONES DE SEGURIDAD</i>	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transeccional</i>
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017?	Identificar el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017.	El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión gestión municipal en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017. Es bajo.	INDICADORES a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Medianamente satisfecho d) Insatisfecho	POBLACIÓN es de 29596 habitantes o pobladores
Pe2.	Oe2	He2		MUESTRA: <i>379 pobladores</i>
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017?.	Identificar el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017.	El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión voluntad policial en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo.		TÉCNICA: , Observación Encuestas,
Pe3.	Oe3	He3		INSTRUMENTOS:
¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017?.	Identificar el nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017.	El nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana, dimensión acciones de seguridad en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017, es bajo.		<i>Guía de Observación Cuestionario,</i>