



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
EDUCACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN

TESIS

**ESTRATEGIAS PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LOS
ESCOLARES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CEBA N° 1175
GLORIOSO HÚSARES DE JUNÍN (EDUCACIÓN BÁSICA
ALTERNATIVA), UBICADO EN JR. MARIANO BALDARRAGA,
DISTRITO DE EL AGUSTINO.**

PRESENTADO POR

REYNALDO CACERES LEON

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
EDUCACION**

LIMA – PERU

2018

DEDICATORIA

A Dios que me irradia de alegría e ilumina, llena de sabiduría en cada momento de mi vida, para la realización y culminación de esta tesis que significó una prueba de conocimiento y evaluación de mis esfuerzos durante mi carrera universitaria.

A mis padres que me dedicaron su amor, con sus sabios consejos, su valioso apoyo y su sacrificio a lo largo de mis estudios, paciencia y esfuerzo teniendo siempre una palabra de aliento, la cual me motivó a salir adelante dando lo mejor de mí, que me permitieron que cumpla con eficacia mi objetivo.

A mis hermanos (as) por su constante apoyo en mi carrera profesional, cariño y amistad en todo momento, ayudándome en los momentos donde necesitaba, comprometiéndome a ser cada día mejor.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por haberme permitido llegar hasta el día de hoy con vida, y con el ánimo suficiente para dedicarme con éxito a nuestras aspiraciones educativas.

Un reconocimiento especial a la excelente plana docente de la Escuela de Educación de la Universidad “Alas Peruanas” por dirigir nuestros aprendizajes e incrementar favorablemente nuestra labor educativa.

A nuestro Asesor, de la universidad por sus valiosos consejos y orientaciones para la culminación del presente trabajo de investigación.

Finalmente, el agradecimiento a la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), ubicado en Jr. Mariano Baldarraga s/n - La Corporación, Distrito de El Agustino, por dar la oportunidad de realizar este trabajo de investigación.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar las estrategias de seguridad escolar en los alumnos de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín, con la finalidad de salvaguardar la integridad física, emocional de los escolares y que los mismos sean efectos multiplicadores en recomendar al nivel inicial, primaria y secundaria, la prevención ante cualquier conducta violenta de personas inescrupulosas, antisociales (consumidores de alcohol y drogas), con el respaldo de las autoridades, PNP y padres de familia, ante la creciente demanda social y la búsqueda de soluciones e involucramiento y la participación de toda la población escolar ante la inseguridad que vive nuestro País.

En vista que el crecimiento de la población escolar en los Centros Educativos del Distrito de El Agustino, en la era de la globalización de la creciente descentralización de responsabilidades sin recursos y de la inseguridad ciudadana que sufre la población escolar, la Comuna Distrital se convierte en el mayor receptor y catalizador de las necesidades sociales y asume dentro y en algunos casos fuera de sus posibilidades jurídicas y fácticas, la necesidad de dar respuesta a las mismas. La sociedad se siente insegura si no tiene garantizadas las oportunidades para desarrollarse. El desafío en el marco de los condicionamientos que impone el proceso de globalización mundial es lograr para las comunidades locales formas de crecimiento y desarrollo con justicia social, adaptando objetivos y políticas a los cambios vertiginosos de la era del conocimiento.

La seguridad ciudadana escolar como elemento ineludible para el desarrollo de las capacidades humanas y cognoscitivas, es ver con la realidad preventiva o defensiva cualquier acto de violencia contra la población escolar ante un delito, viendo, escuchando y leyendo, en forma cotidiana, información por la prensa radial, televisiva y escrita las conductas de los delincuentes ante la población escolar, siendo un clamor ante las autoridades, la seguridad en la vía pública (paz y tranquilidad) y las medidas de prevención con la finalidad de erradicar la violencia, ante cualquier conducta delictiva que pudieran sufrir los escolares en sus días cotidianos.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the school safety strategies in the students of the Educational Institution CEBA N ° 1175 Glorioso Húsares de Junín, with the purpose of safeguarding the physical, emotional integrity of school children and that they are multiplying effects in to recommend at the initial, primary and secondary level, the prevention of any violent behavior of unscrupulous, antisocial people (alcohol and drug users), with the support of the authorities, PNP and parents, in view of the growing social demand and the search for solutions and involvement and the participation of the entire school population in the face of the insecurity that our country is experiencing.

In view of the growth of the school population in the Educational Centers of the District of El Agustino, in the age of globalization of the growing decentralization of responsibilities without resources and of the citizen insecurity suffered by the school population, the District Commune becomes the largest recipient and catalyst of social needs and assumes within and in some cases beyond their legal and factual possibilities, the need to respond to them. Society feels insecure if it is not guaranteed opportunities to develop. The challenge in the context of the constraints imposed by the global globalization process is to achieve for the local communities forms of growth and development with social justice, adapting objectives and policies to the vertiginous changes of the knowledge era.

The school citizen security as an inescapable element for the development of human and cognitive abilities, is to see with the preventive or defensive reality any act of violence against the school population before a crime, seeing, listening and reading, in a daily basis, information by the radio, television and written press the behavior of the delinquents before the school population, being a clamor before the authorities, security in the public thoroughfare (peace and tranquility) and preventive measures in order to eradicate violence, in the face of any conduct crime that schoolchildren may suffer in their daily lives.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	12
1.1.1 Diagnóstico	12
1.1.2 Experiencias en América Latina.....	14
1.1.3 Experiencias en el Perú	16
1.2 Delimitación de la investigación	17
1.2.1 Delimitación espacial	17
1.2.2 Delimitación social	18
1.2.3 Delimitación temporal	18
1.2.4 Delimitación conceptual	18
1.3 Problema de Investigación (Formulación del Problema)	19
1.3.1 Problema principal:	19
1.3.2 Problemas secundarios	19
1.4 Objetivos de la Investigación.....	20
1.4.1 Objetivo principal	20
1.4.2 Objetivos específicos	20
1.5 Hipótesis de la Investigación	21
1.5.1. Hipótesis con una sola variable	21
1.5.2. Variables (Definición Conceptual y Operacional).....	21
1.6 Diseño de la Investigación	22

1.7. Población y Muestra de la Investigación	23
1.8. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos.....	23
1.8.1. Técnicas.....	23
1.8.2. Instrumentos	23
1.9 Justificación e Importancia de la Investigación	24
1.9.1. Justificación Teórica	24
1.9.2. Justificación Práctica	24
1.9.3. Importancia.....	27
1.9.4. Base Legal	27
CAPITULO II.....	31
MARCO TEÓRICO	31
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	31
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	31
2.1.2 Antecedentes Nacionales	36
2.2 Bases Teóricas.....	40
2.3 Definición de Términos Básicos	45
CAPITULO III.....	49
PRESENTACIÓN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ..	49
3.1 Tablas y gráficas estadísticas	49
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	62
FUENTES DE INFORMACION.....	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de la atención efectiva que ofrece la Seguridad Ciudadana	
Tabla 2. Frecuencia de la falta de disponibilidad percibida con respecto a la Seguridad Ciudadana.....	
Tabla 3. Frecuencia del cumplimiento que ofrece la Seguridad Ciudadana	
Tabla 4. Frecuencia del buen servicio que ofrece la Seguridad Ciudadana	
Tabla 5. Frecuencia de la la confianza que ofrece la Seguridad Ciudadana.....	
Tabla 6. Frecuencia de la protección que ofrece la Seguridad Ciudadana	
Tabla 7. Frecuencia de la la profesionalidad que ofrece la Seguridad Ciudadan	
Tabla 8. Frecuencia de la disponibilidad que ofrece la Seguridad Ciudadana	
Tabla 9. Frecuencia de la tecnología que ofrece la Seguridad Ciudadana	
Tabla 10. Frecuencia de la imagen que ofrece la Seguridad Ciudadana.....	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de la atención afectiva que ofrece la Seguridad Ciudadana	
Figura 2. Porcentaje de la falta de disponibilidad percibida con respecto a la Seguridad Ciudadana.....	
Figura 3. Porcentaje del cumplimiento que ofrece la Seguridad Ciudadana.....	
Figura 4. Porcentaje del buen servicio que ofrece la Seguridad Ciudadana.....	
Figura 6. Porcentaje de la protección en cuanto a la seguridad que ofrece la Seguridad Ciudadana.....	
Figura 7. Porcentaje de la profesionalidad que ofrece la Seguridad Ciudadana..	
Figura 8. Porcentaje de la calidad de respuesta en cuanto a la disponibilidad que ofrece la Seguridad Ciudadana	
Figura 9. Porcentaje de la tecnología que ofrece la Seguridad Ciudadana	
Figura 10. Porcentaje de la imagen que ofrece la Seguridad Ciudadana	

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha incrementado el índice delictivo a nivel Nacional, sobre todo en Lima y Callao, especialmente los delitos contra el patrimonio. Es evidente que el problema de la inseguridad se hace más latente en los barrios urbanos marginales, ya que en estos suelen camuflarse los delincuentes, al considerarse algunas de estas zonas, como “tierra de nadie”.

Esta situación se vive en las zona de Av. Riva Agüero 1er Cdra, calle 28 Julio paralela con la parada, Cerro el Pino, Jr. Mariano Baldarraga s/n - La Corporación donde se ubica la Institución Educativa N° 1175 Glorioso Húsares de Junín, lugar habitado por 10.000 personas de escasos recursos, muchos de ellos trabajadores de “La Parada”, ambulantes y también personas al margen de la ley.

En las calles empinadas de este lugar se planeaban o perpetraban todo tipo de delitos, tales como venta de autopartes, micro-comercialización de drogas, asaltos, robos, uso de armas de fuego y otros.

Los escolares a la fecha son las principales víctimas de la delincuencia al transitar, viviendo en zozobra por la inseguridad imperante en la zona y que claman una respuesta urgente del Estado, para revertir esta situación, se coordinó con La Policía Nacional del Perú, jurisdicción de la Comisaria San Andrés, como ente estatal encargado de garantizar la seguridad y tranquilidad pública, para que desarrolle charlas a los alumnos escolares, para hacer conocer los planes estratégicos y soluciones innovadoras acordes y convenientes para prevenir actos delictivos; es decir, detectar los puntos álgidos y causas que originan, la vulnerabilidad de los escolares cuando transitan por las calles del distrito, proviniendo instrumentos de solución.

Al respecto, se capacito el AF- 2018 a Policías Escolares, con la finalidad de poner énfasis en el aspecto preventivo ante cualquier acto delictivo, las cuales resaltan el trabajo conjunto entre la PNP y la Policía Escolar, a través de la Dirección Ejecutiva de Seguridad Ciudadana (DIREJSEGCIU-PNP) y las oficinas de participación ciudadana de las comisarias, que pone en práctica este tipo de acciones a inicios del año escolar.

En tal sentido, el presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio de las buenas prácticas, que se debe ejecutar mediante la implementación de un plan estratégico de intervención alrededor de las Instituciones Educativas, el cual debe lograr buenos resultados en la disminución del índice delictivo. Esta investigación cobra relevancia dada la coyuntura actual por la que atraviesa el país en materia de inseguridad ciudadana.

Se ha dividido el trabajo en 3 partes. En la primera parte se ha desarrollado la importancia que tienen la prevención y la participación de los escolares del último año de educación secundaria de la Institución Educativa Húsares de Junín. En la segunda parte se presenta el estudio del caso, sus antecedentes de los actos delictivos en la Institución Educativa, dicha estrategia consistió en organizar a la población escolar mediante la conformación de Policías Escolares, para reforzar los servicios policiales, implementar los programas especiales de la PNP y otras actividades complementarias como charlas educativas. Se mostrará, además, los resultados obtenidos. Finalmente, se abordan las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos en la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

1.1.1 Diagnóstico

En vista que el crecimiento de la población escolar en los Centros Educativos del Distrito de El Agustino, en la era de la globalización de la creciente descentralización de responsabilidades sin recursos y de la inseguridad ciudadana que sufre la población escolar, la comuna distrital se convierte en el mayor receptor y catalizador de las necesidades sociales y asume dentro y en algunos casos fuera de sus posibilidades jurídicas y fácticas, la necesidad de dar respuesta a las mismas. La sociedad se siente insegura si no tiene garantizadas las oportunidades para desarrollarse. El desafío en el marco de los condicionamientos que impone el proceso de globalización mundial es lograr para las comunidades locales formas de crecimiento y desarrollo con justicia social, adaptando objetivos y políticas de acuerdo a los avances en la era del conocimiento.

La seguridad ciudadana escolar como elemento ineludible para el desarrollo de las capacidades humanas y cognoscitivas, es ver con la realidad preventiva o defensiva cualquier acto de violencia contra la población escolar ante un delito, viendo, escuchando y leyendo, en forma cotidiana, información por la prensa radial, televisiva y escrita las conductas de los delincuentes ante la población escolar, siendo un clamor ante las autoridades, la seguridad en la vía pública (paz y tranquilidad) y las medidas de prevención con la finalidad de erradicar la violencia, ante cualquier conducta delictiva que pudieran sufrir los escolares en sus días cotidianos.

Situación actual de la seguridad ciudadana

El Distrito El Agustino ha experimentado mejoras e importantes logros en sus condiciones de vida de sus habitantes, disminuyendo significativamente su tasa de pobreza, logros que son atribuibles al dinamismo económico, experimentando en los últimos años, productos de importante crecimiento en

las tasas de Inversión Pública y Privada, la cual ha logrado dinamizar, los sectores de construcción, comercio y de exportación, generando mayores puestos de trabajo y consecuentemente dinamizando a la economía de las familias. La apertura de centros comerciales y mejoras en el distrito atraen el interés de la delincuencia reportándose incidencias delictivas contra el patrimonio.

En los últimos tres años (2013, 2014 y lo que va del 2015) se han incrementado la cantidad de delitos de manera muy alarmante, como se muestra en el siguiente cuadro y el gráfico comparativo.

Principales problemas de seguridad ciudadana, 2010 - 2015

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Robos callejeros	36.0%	32.7%	40.8%	40.1%	40.6%	48.9%
Drogadicción o venta de drogas	14.9%	15.2%	19.2%	15.8%	15.6%	15.0%
Robos en las viviendas	16.3%	18.8%	11.7%	15.1%	16.9%	14.2%
Presencia de pandillas	22.0%	22.2%	18.1%	18.3%	15.7%	10.3%
Alcoholismo	2.6%	3.5%	3.5%	2.6%	2.5%	2.3%
Robos de automóviles o de autopartes	4.1%	2.9%	2.7%	2.9%	3.0%	1.7%
Acoso o falta de respeto a las mujeres	0.6%	0.7%	1.3%	1.1%	1.5%	1.5%
Extorsiones	-	-	-	-	-	1.5%
No sabe / No responde	1.3%	2.4%	1.3%	2.0%	1.5%	1.4%
Vandalismo	-	-	-	-	-	1.1%
Otro	1.3%	0.6%	0.6%	0.8%	1.7%	1.1%
Prostitución	0.6%	0.4%	0.5%	0.7%	0.8%	0.8%
Secuestros	0.3%	0.6%	0.3%	0.5%	0.3%	0.5%

Base: total de entrevistados

LIMA CÓMO VAMOS

Si bien los robos callejeros en el barrio se han posicionado como el principal problema de seguridad ciudadana, en las seis ediciones de la encuesta, en comparación con el 2010, el incremento ha sido de 12 puntos porcentuales. Lo cual se ha tomado en cuenta para desarrollar el diagnóstico y de esta manera dar a conocer a las entidades correspondientes que deben trabajar con las actividades en reducir los índices de los principales problemas de inseguridad en el Distrito de El Agustino.

El grupo de adultos mayores de 45 años es el que manifiesta una mayor insatisfacción (80.3%), situación paradójica, ya que es el grupo con menor porcentaje (19.2%) de víctimas de hechos delictivos en las calles (robos

callejeros, agresión física en la calle o acoso callejero). Respecto de la situación de seguridad ciudadana en el lugar donde vive: las personas mayores de 45 años evalúan peor la situación (45%) que los jóvenes (36%).

La situación ha empeorado más para los habitantes de Lima Sur (49.0%) que de Lima Centro (36.1%) y entre los niveles socioeconómicos D/E (43.4%) que en los del grupo A/B (36.2%).

Son varios los indicadores para medir la situación de inseguridad, la violencia y el delito en el distrito, así como la satisfacción del ciudadano. Siendo lo más importante los homicidios, la victimización, la percepción de inseguridad y la confianza de la comunidad organizada en su Policía Nacional, Serenazgo Municipal, Ministerio Público, Poder Judicial.

1.1.2 Experiencias en América Latina

El 2008 y el 2010 el Barómetro de las Américas evaluó por primera vez el temor en todos los países de la región a partir de la siguiente pregunta: “Hablando del lugar donde usted vive, y pensando en la posibilidad de ser víctima de un asalto o robo, ¿se siente muy seguro, algo seguro, algo inseguro o muy inseguro?”. El índice de temor se configura de la suma de quienes respondieron sentirse algo o muy inseguros.

La cifra promedio para América Latina fue del 43%, cifra alta si se le compara con el 23% de los Estados Unidos y Canadá. Los países andinos cuentan con los índices más elevados – arriba del 45%–, seguidos de cerca por el Cono Sur, con un temor superior al 40%, y México y Centroamérica un poco más atrás.

En la subregión México y Centroamérica se distinguen dos grupos. Uno con índices superiores al 40% y otro con índices entre el 30% y el 40%. Entre los primeros se incluyen México, Guatemala y El Salvador, países con las más altas tasas de homicidios y de victimización de la subregión. Entre los segundos se encuentran Nicaragua, Costa Rica y Panamá, que coincidentemente cuentan con los homicidios y la victimización más bajas de la

subregión. El caso de Honduras es curioso, pues su nivel de temor es bajo pese a sus altas tasas de homicidios y de victimización.

En el área andina el Perú es el país con mayor temor, con un promedio del 53%, el segundo más alto de América Latina, mientras que Colombia es el que tiene menos temor (39%). En estos casos no parece haber relación alguna entre el temor y la violencia homicida, aunque sí entre el temor y la victimización, pues Colombia la tiene baja y Perú alta. Es probable que también contribuya a ello la mejora significativa de las condiciones de seguridad en Colombia, que experimentó una caída importante de su tasa de homicidios.

El alto temor en el Cono Sur se explica por su alta victimización. Es de notar que los dos países más temerosos son Argentina, con el índice de victimización más alto de la región (55%), y Chile (45%), ambos con tasas de homicidios muy bajas. Brasil, por el contrario, con las tasas de homicidios más altas de la subregión, cuenta con los índices de temor más bajos (40%), aunque relativamente parecidos a los de Uruguay y Paraguay.

Otra forma de medir la percepción de inseguridad es indagando por la importancia relativa de la delincuencia entre los problemas nacionales. Esto es lo que ha venido haciendo el Latino barómetro desde 1995, al comparar la preocupación ciudadana por la delincuencia con otros problemas como el desempleo, la situación económica, la pobreza y la corrupción.

Hasta el 2007 el desempleo constituyó el problema más importante, fluctuando entre el 20% y el 30%. Doce de los dieciocho países latinoamericanos encuestados el 2010 por el Latino barómetro consideraron la delincuencia como el problema principal. Dos terceras partes de los encuestados en Venezuela y más de la mitad en El Salvador, Panamá y Guatemala la consideraron como tal. Algo parecido ocurrió con países con desempeños comparativamente buenos, como Uruguay, Chile y Costa Rica.

El alto índice de la delincuencia es la principal preocupación ciudadana en América Latina, da cuenta de la magnitud de los desafíos de la seguridad. No parece ser el resultado de un súbito aumento de la violencia y el delito, pues en los últimos años mientras que los homicidios aumentaron ligeramente,

la victimización caía ligeramente. Más bien estaría asociado a la subsistencia de elevadas tasas en ambos indicadores, así como en percepción de inseguridad, en un contexto en el que otros problemas –desempleo, situación económica y pobreza– experimentaron mejorías importantes, gracias al crecimiento económico derivado de los buenos precios de nuestros productos de exportación.

1.1.3 Experiencias en el Perú

La inseguridad ciudadana es un grave problema que provoca temor y frustración en la población peruana. Este fenómeno viene siendo combatido desde hace más de veinte años, tiempo durante el cual no se ha logrado los resultados esperados, trayendo como consecuencia que los ciudadanos sean quienes sufran la violencia del crimen organizado, el narcotráfico, la violencia familiar y el pandillaje.

La delincuencia y la falta de seguridad son consideradas como el segundo problema más importante del Perú, sólo superadas por problemas de tipo económicos (Corporación Latinobarómetro, 2017).

Las estadísticas reflejan la inseguridad que se vive en el país: según datos de la Policía Nacional (PNP), en el Perú se cometen 442 delitos al día, registrándose 168 robos y 8 homicidios todos los días; solo en el año 2016 se produjeron 116 mil delitos a nivel nacional (“Duras penas,” 2016).

Estas cifras se suman a un contundente 87% de limeños que manifiestan sentirse inseguros cuando salen a la calle (Ipsos Apoyo, Opinión y Mercado; 2017), un 77% que considera que Lima es una ciudad “poco segura” o “nada segura” (Ipsos Apoyo, Opinión y Mercado; 2016) y un 75% que manifiesta sentirse inseguro con respecto a la delincuencia Boletín de Psicología, No. 103, Noviembre 2016 11 común y callejera (Instituto de Opinión Publica de la PUCP, IOP-PUCP, 2016).

Asimismo, el robo al paso (del bolso, cartera, celular), el atraco (con violencia o amenaza) y los asaltos con armas, son los delitos que producen mayor temor en los limeños (IOP-PUCP, 2016, 2017; Muñoz, 2017). Sin

embargo, esta creciente sensación de inseguridad en Lima se presenta a pesar de que los delitos no han aumentado considerablemente en los últimos años, pues en el 2016 se registraron 67,768 delitos en Lima, relativamente menos que los 67,832 del 2007 (“Ranking 2017”).

De hecho, el Perú es uno de los países de Latinoamérica que cuenta con los índices más bajos de criminalidad de la región (Varat, 2016). Según el IOP-PUCP (2017), un 28% de limeños ha sido víctima de algún delito en el último año; porcentaje bastante menor al 39% de venezolanos que han sido víctimas y al 38% de victimización que, en promedio, presenta la región latinoamericana (Corporación Latinobarómetro, 2016). No obstante, el Banco Interamericano de Desarrollo, ubica al Perú dentro de uno de los países con la percepción más pesimista respecto al tema de la delincuencia (Basombrío, 2016), e incluso figura en el primer lugar en los niveles de percepción de inseguridad ciudadana entre 25 naciones del continente según el informe de la Corporación Latinobarómetro (2016).

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se realiza en Jr. Mariano Baldarraga s/n - La Corporación, Distrito de El Agustino.

Ubicación del Distrito de El Agustino: Centro de la Provincia de Lima, ocupando estratégicamente la parte central.

- **Superficie:** 12.54 km²
- **Población:** Aprox. 180 262 hab.

Límites:

Limita con el distrito de San Juan de Lurigancho por el norte, con Ate y Santa Anita por el este, con La Victoria y San Luis por el sur, y con el Cercado de Lima por el oeste.

1.2.2 Delimitación social

Este trabajo de Investigación sobre Estrategias para la Seguridad Ciudadana, va dirigido a los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa).

Categoría : Escolarizado
Profesores : 05
Alumnos : 12
Género : Mixto
Turno : Continuo vespertino o nocturno
Tipo : Pública de gestión directa
Promotor : Pública - Sector Educación
Ugel : UGEL San Juan de Lurigancho 05

1.2.3 Delimitación temporal

La presente investigación se realizó durante los meses de Enero y Marzo del 2018.

1.2.4 Delimitación conceptual

Dentro de una conceptualización amplia podemos señalar que la Seguridad Ciudadana es “una situación social de índole pacífica, donde predomina la sensación de confianza, entendiéndosela como ausencia de riesgos y amenazas a la integridad física y psicológica, donde las Instituciones del Estado debe garantizar la vida, la libertad y el patrimonio ciudadano, haciendo respetar los derechos fundamentales de las personas, actuando adecuadamente de manera consensuada con las organizaciones de base o comunidad organizada, de manera que los ciudadanos puedan convivir pacíficamente”.

Para efectos de la ley se entiende por Seguridad Ciudadana, a “La acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de los delitos y faltas”.

La satisfacción del ciudadano es, en el caso de la Administración Pública, un área de resultados clave. Por tanto, la identificación y análisis de las necesidades y expectativas ha de ser la base sobre la que se diseñen los servicios y en general, las actuaciones de un departamento, institución, organismo o ayuntamiento.

1.3 Problema de Investigación:

1.3.1 Problema principal:

¿Cuáles son las estrategias para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018?.

1.3.2 Problemas secundarios

¿Cuál es el estado de la estrategia de confianza para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín, periodo Enero y Marzo 2018?.

¿Cuál es el estado de la estrategia de fiabilidad para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018?.

¿Cuál es el estado de la estrategia de responsabilidad para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018?.

¿Cuál es el estado de la estrategia de capacidad de respuesta para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018?

¿Cuál es el estado de la estrategia de tangibilidad para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo principal

Determinar las estrategias para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018?

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar el estado de la estrategia de confianza para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018.

Determinar el estado de la estrategia de fiabilidad para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018.

Determinar el estado de la estrategia de responsabilidad para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018.

Determinar el estado de la estrategia de capacidad de respuesta para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N°

1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018.

Determinar el estado de la estrategia de tangibilidad para la Seguridad Ciudadana en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, periodo Enero y Marzo 2018.

1.5 Hipótesis de la Investigación

El presente trabajo de investigación no considera obligatoriamente plantear hipótesis general o específicos, ya que solo tiene una variable de estudio. Se denomina hipótesis descriptiva porque se plantea que solo pretende la descripción del objeto de estudio.

Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales. (Hernandez Sampieri, 2010, pág. 97).

1.5.1 Hipótesis

Para la presente tesis no se considera hipótesis por ser descriptiva.

1.5.2 Variable (Definición Conceptual y Operacional)

Variable: Estrategias para la Seguridad Ciudadana

Definición operacional:

Las Estrategias para la Seguridad Ciudadana están determinadas por las actitudes que tienen los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín, de acuerdo a sus experiencias, así que se vieron relacionadas sus necesidades más el resultado esperado y final, siendo de bastante aprovechamiento en las modalidades de prevención y en los efectos multiplicadores para su difusión.

Dimensiones	Indicadores	Ítems
1. Confianza	1.1 Atención efectiva	1
	1.2 Disponibilidad	2
2. Fiabilidad	2.1 Cumplimiento	3
	2.2 Buen servicio	4
3. Responsabilidad	3.1 Confianza	5
	3.2 Protección	6
	3.3 Profesionalidad	7
4. Capacidad de respuesta	4.1 Disponibilidad	8
5. Tangibilidad	5.1 Tecnología	9
	5.2 Imagen	10

Para (Levy Mangin & Varela Mallou, 2006, pág. 456) hace referencia como “la resultante psicológica de una experiencia de consumo, la que no debe confundirse con la evaluación de la experiencia, sino que debe entenderse como el balance psicológico y retrospectivo de la experiencia del consumo, donde la medida de la satisfacción surge de la consistencia en las respuestas a una serie de cuestiones relativas al grado de bienestar que siente una persona por un fenómeno específico de vida, como es un servicio, un producto o una marca concreta”. La satisfacción es entendida como el bienestar resultante de la experiencia del consumo o servicio ofrecido por el municipio.

1.6 Diseño de la Investigación

El diseño será el no Experimental Transeccional Descriptivo.



M : Muestra.

V : Variable

r : relación.

1.6.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación será el básico, porque se pretende buscar conocimientos de la relación de variables.

1.6.2 Método

El método será deductivo.

1.7. Población y Muestra de la Investigación

1.7.1. Población

La población está delimitada a los 15 estudiantes escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa) del distrito de El Agustino, correspondiente a los meses de Enero y Marzo del año 2018.

1.7.2. Muestra

La muestra seleccionada fue determinada mediante el método no probabilístico, por lo que está conformada por los 15 estudiantes escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa) del distrito de El Agustino, correspondiente a los meses de Enero y Marzo del 2018.

1.8. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

1.8.1. Técnicas

Para recopilar la información se aplicará una encuesta cuyo uso dependerá la finalidad de la investigación, categorías y unidades de análisis de las variables susceptibles de ser indagadas.

1.8.3 Instrumentos

Se utilizará como instrumento, un (01) cuestionario encuesta “El cuestionario estructurado es un instrumento cuantitativo que se usa para medir registrar diversas situaciones y contextos, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas.

1.9 Justificación e Importancia de la Investigación

1.9.1 Justificación Teórica

Estrategia Aplicada

La Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín, comunico a la Comisaria San Andrés, para hacer conocer los actos delictivos que cometen las personas de lo ajeno contra los alumnos escolares, con la misión encomendada el Comando de la PNP, realizo charlas (droga, pandillaje) y estrategias de seguridad ciudadana a los profesores y alumnos escolares, se reunió con los vecinos de la jurisdicción y autoridades de la municipalidad para trabajar en conjunto, diseñando un plan estratégico operativo de intervención, el mismo que fue comunicado al escalón superior de la PNP, realizando actividades de seguridad ciudadana en la zona destinadas a brindarle a los ciudadanos niveles óptimos de seguridad y bienestar.

1.9.2 Justificación Práctica

Reforzamiento de los Servicios Policiales

La comisaria instaló un puesto de comando en el local comunal del sector plaza del Agustino, desde donde se impartían las disposiciones y distribuían los servicios, dotado de 02 suboficiales con 2 motocicletas y medios de comunicación (radios) que brindaban un servicio permanente a la población transeúnte y escolar, en la atención de denuncias y labores de patrullaje, en coordinación con la Comisaria.

Conformación de Juntas Vecinales (JJ.VV.)

Las juntas vecinales se definen como grupos de vecinos organizados y capacitados de manera permanente por promotores policiales con la finalidad de que participen activamente en los programas y actividades de prevención comunitaria y que se constituyan en fuentes de información para la policía sobre actos delincuenciales. Las JJ.VV. participan también en medidas disuasivas o de alerta temprana en sus respectivos sectores.

A través de la Dirección de Juntas Vecinales de la PNP se procedió a detectar casos que pudieran originar un problema en la comunidad (violencia familiar y sexual, pandillaje) y organizar a las juntas vecinales mediante acciones de sensibilización, motivación y capacitación para procurar la formalización del mayor número posible. A esta población organizada se le brindó charlas en los locales comunales, sobre prevención del uso de drogas, prevención de la violencia infantil, juvenil y contra la mujer, prevención de trata de personas y explotación infantil y prevención del pandillaje y barras bravas. Simultáneamente, se le inculcaba valores cívicos-patrióticos. También se estableció la “Escuela de Padres” con la finalidad de comprometer a los asistentes para que fomenten principios y valores en sus hijos.

Conformación de la Brigada de Autoprotección Escolar (BAPES)

Asimismo, la Dirección de Prevención y Programas Especiales de la Comisaría de San Andrés, organizó y conformó en todos los colegios de la zona las brigadas de autoprotección escolar (BAPES), en las cuales participan la PNP, docentes, padres de familia y alumnos escolares, las charlas de sensibilización para la prevención del uso de drogas y de la violencia infantil, juvenil y contra la mujer.

También se alerta sobre la trata de personas y la explotación infantil. Además, se estableció un servicio de resguardo policial en las horas de ingreso y salida de los estudiantes. Asimismo, se organizó a la policía escolar.

Todas estas acciones causaron beneplácito en la comunidad educativa “Sobre todo los padres de familia se sintieron muy complacidos con los servicios y orientaciones policiales. Expresaron sentirse más tranquilos por la seguridad existente en los locales escolares y zonas aledañas”.

Club de Menores “Amigos de la PNP” y Programa “Patrulla Juvenil”, con las solicitudes motivadas por las autoridades educativas y funcionarios públicos de la comuna edil, se dio énfasis al complementó e implementación del programa “Patrulla Juvenil”, el cual busca captar a la juventud del lugar a fin de reorientar su conducta y encaminarla hacia principios y valores cívicos, con objetivos concretos. Esto se realiza mediante charlas de sensibilización,

actividades deportivas, culturales y paseos (visitas a museos, por ejemplo). Al respecto, el comisario de la jurisdicción, el mayor PNP José Alejandro Carmen Paz, señala: “La implementación de estos programas acerca sobre todo a los escolares niños y adolescentes jóvenes hacia la institución policial. Identifican al policía como una persona amiga, que brinda bienestar y seguridad. Estos programas crean confianza y fomentan buenos valores en los futuros ciudadanos”

Programa Colibrí

Un grupo de profesionales y estudiantes de los últimos años de la carrera de psicología de varias universidades, motivados por la comisaria San Andrés, visitaron la Institución Educativa, programando charlas, sobre violencia emocional y física producto de un robo, violencia sexual, alcoholismo, drogadicción, pandillaje, homosexualidad educación sexual prevención de ser madres o padres adolescentes y apoyo para rescatar de las calles a menores de edad de ambos sexos que se encuentran en estado de abandono moral y material y que, en muchas ocasiones, son explotados por adultos (laboral y sexualmente).

Este trabajo se realiza conjuntamente con el INABIF. Sobre este programa, el comisario Carmen Paz refiere: los escolares en “La mayoría procede de hogares disfuncionales, padres consumidores de drogas alcohol, antecedentes de haber sido criados a la intemperie y en ocasiones en abandono de familia y falta de empleo (amor y protección), los cuales son explotados, especialmente en la zona de “La Parada” y en el mercado de frutas, en labores de carga”, y susceptibles de conformar bandas para cometer robo y hurto contra la población y escolares.

Sin embargo esta imagen está viendo su resultado, a la fecha existe centro de tratamiento para alcohólicos anónimos, postas medicas donde controlan y realizan los análisis de sangre para detectar enfermedades, programas de educación sexual, y consecuencias de las personas que cometen delitos contra los transeúntes y escolares.

1.9.3 Importancia

Actividades Complementarias

La Dirección de Familia y Personas Vulnerables de la comisaría de San Andrés, mediante su unidad de instrucción, se involucra en este problema social siendo de vital importancia, por esta razón, trató temas relacionados a la violencia familiar, abuso sexual infantil y consumo de drogas, mediante charlas y shows recreacionales, eventos artísticos permanentes, los cuales se intercalaban con mensajes contra la violencia. Además, se realizaron acciones cívicas, las cuales consisten en brindar a la población algunos servicios gratuitos como peluquería o de salud a cargo de profesionales de la sanidad PNP. Todas estas actividades se complementaron con la recuperación de calles y espacios públicos. Para ello, se organizó a la población mediante las JJ.VV. conformadas y se pintaron las casas y mejoraron los locales comunales, con apoyo de alumnos de las Escuelas de Formación PNP. Asimismo, se prohibió el cierre de calles para efectuar fiestas en la vía pública y se controló el expendio de bebidas alcohólicas a menores de edad. Esta medida ayudó a fomentar la tranquilidad pública en la zona, tal como lo describe la población escolar y vecinos de la zona.

1.9.4. Base Legal

Constitución Política Del Perú 1993

Art.166:“La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener, y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia.”

Art. 197: “Las Municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local. Así mismo, brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a ley”.

Ley 27972 .Ley Orgánica de Municipalidades.

Art. 1 “Tiene por objeto proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales a nivel nacional. Comprende a las personas naturales y jurídicas, sin excepción, que conforman la Nación peruana.”

Art. 4: Son instancias del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana:

Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, cuenta con una Secretaría Técnica.

Comités Regionales de Seguridad Ciudadana

Comités Provinciales de Seguridad Ciudadana

Comités Distritales de Seguridad Ciudadana

Art 20 inciso 19 señala: “Cumplir y hacer cumplir las disposiciones municipales con el auxilio del Serenazgo y la Policía Nacional”

Art. 85: Las Municipalidades en Seguridad Ciudadana ejercen las siguientes funciones:

3. Funciones específicas exclusivas de las Municipalidades Distritales:

3.1 Organizar un servicio de Serenazgo vigilancia municipal cuando lo crea conveniente, de acuerdo a las normas establecidas por la Municipalidad provincial respectiva.

3.2 Coordinar con el Comité de Defensa Civil del distrito las acciones necesarias para la atención de las poblaciones damnificadas por desastres naturales de otra índole.

Art 123: “Las relaciones que mantienen las municipalidades con el Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y los poderes del Estado tienen por finalidad garantizar el ejercicio del derecho de iniciativa legislativa, la coordinación de las acciones de competencia de cada uno ,así como el

derecho de propuesta o petición de normas reglamentarias de alcance nacional. Estas relaciones implican respeto mutuo y atención a las solicitudes que se formulen recíprocamente. La Policía Nacional tiene la obligación de prestar el apoyo que requiera la autoridad municipal para hacer cumplir sus disposiciones, conforme a ley.

Ley 27933 Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

Art. 17: Los Comités Regionales, provinciales y distritales de Seguridad Ciudadana tienen las siguientes funciones:

Estudiar y analizar los problemas de seguridad ciudadana a nivel de sus respectivas jurisdicciones.

Promover la organización de las Juntas Vecinales de su jurisdicción.

Formular, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana en sus respectivas jurisdicciones.

Ejecutar los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana dispuestos por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana.

Celebrar convenios institucionales.

Coordinar y apoyar los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana con las jurisdicciones colindantes.

Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana

(DS. 012-2003-IN)Art.26: son funciones y atribuciones del Comité distrital de Seguridad Ciudadana:

Establecer la política distrital de Seguridad Ciudadana.

Formular el diagnóstico de la problemática de seguridad ciudadana y elaborar el mapa distrital de la incidencia delictiva de la jurisdicción.

Formular, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos para reducir la criminalidad y delincuencia común de su jurisdicción y dictar directivas sobre la materia.

Promover la organización y capacitación de las juntas vecinales de seguridad ciudadana que desarrollan la Oficina de Participación Vecinal del Municipio y la Oficina de Participación Ciudadana de las Comisarías de su ámbito de competencia territorial, procurando que dichas actividades sean integradas.

Promover el desarrollo de programas de bienestar y estímulos que incentiven el desempeño de los efectivos policiales asignados a la Seguridad ciudadana.

Celebrar convenios institucionales, con conocimiento del CONASEC y Apoyarla implementación de iniciativas para mejorar la seguridad ciudadana.

Coordinar los aspectos de seguridad ciudadana que considere relevantes con el Comité Provincial, Regional y el CONASEC.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

La violencia

En cualquiera de sus manifestaciones (agresividad, abuso de poder, toma de control), representa en sí misma un fenómeno social y psicológico: social, porque se desarrolla en un clima de relaciones humanas y psicológicas porque afecta directamente a los sujetos que se ven involucrados en cualquiera de estas situaciones.

La violencia, en todas sus manifestaciones y ámbitos de desarrollo representa un problema de conflictos agravados en el que siempre, todos son víctimas, tanto agresores, agredidos, espectadores testigos y cuantos agentes, activos o pasivos, participan en el radio de acción.

En la violencia, todos son responsables y esta clase de conductas se manifiestan en mayor o menor medida en los diferentes ámbitos de la sociedad. Ésta es un reflejo de las actitudes y comportamientos de los adultos, por lo que si no existe una educación basada en representaciones positivas y estimulantes, los efectos negativos que repercuten en sus referenciales terminarán por distorsionar los parámetros precisos para una convivencia social, que permita armonizar las relaciones. (Aznar, Cáceres e Hinojo 2004 p. 5).

Informe Mundial Sobre Violencia, Unesco 2015

La UNESCO, en junio de 2015, propone «Poner fin a la violencia en las escuela: ¿Qué soluciones?», haciendo énfasis en el Programa para la Educación en Derechos Humanos como una contribución a la prevención a largo plazo de abusos y de conflictos violentos para lograr este objetivo recomiendan: educación en Derechos Humanos como reconocimiento a la prevención de abusos y conflictos violentos, la formación del profesorado en

resolución de conflictos, la unificación de las investigaciones y los recursos como medio para conseguir un mejor conocimiento de las buenas prácticas y evitar repeticiones, la aplicación y la eficacia de los mecanismos de protección de los niños y niñas, realización de programas que prevengan la violencia en las escuelas, el análisis de los vínculos entre la violencia en la escuela y la corrupción y abrir un portal informativo en Internet que se encuentre a disposición de todas las partes, incluidos los profesores y los alumnos, para permitir compartir información relativa a programas y buenas prácticas (UNESCO 2015 p .20).

Unicef

En el informe de 2015, este organismo ve con preocupación la falta de equidad y oportunidad de los niños que viven en los sectores marginales de las ciudades y como éstos carecen de los servicios básicos de salud, educación, recreación y por lo tanto recomienda:

- Implementar los derechos de los niños. Satisfacer las necesidades particulares y las prioridades de la niñez.
- Aunar los recursos de los actores internacionales, nacionales, municipales y comunitarios en procura de que los niños pobres y marginados puedan disfrutar plenamente de sus derechos.
- Educación para la primera infancia y la cobertura del 100% de la población en la básica primaria, para garantizar el cumplimiento al artículo 28 de la convención sobre los derechos de los niños. (UNICEF 2015 p. 78). 44.

Banco Interamericano De Desarrollo (BID)

El objetivo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es prevenir la violencia, para este propósito recomienda: reducir los riesgos mediante inversiones orientadas al éxito, a través del diseño, la evaluación y la ejecución de programas de seguridad ciudadana con perspectiva interinstitucional y multisectorial, que impliquen disminuir las desigualdades sociales, la reafirmación de los derechos fundamentales, a través de la toma de medidas

preventivas basadas en información y planificación, impartir justicia y velar por el desarrollo pacífico de la vida social individual y colectiva de su comunidad.

En cuanto a la violencia en las escuelas, el organismo considera que esta circunstancia requiere ser prevenida no sólo porque dificulta el aprendizaje de los alumnos, sino porque causa daños físicos y psicológicos a sus víctimas y los jóvenes que se involucran en ella tienen mayor riesgo de desarrollar trayectorias de vida problemáticas, por tanto las políticas de prevención de la violencia en las escuelas, deben articular medidas en tres ámbitos diferentes y coordinados: nacional ; local y sectorial (BID 2009 p. 19).

Organización Mundial de la Salud (OMS)

(Objetivos Del Milenio) La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, firmada en septiembre de 2000, compromete a los dirigentes mundiales a alcanzar los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, que son:

Lograr la enseñanza primaria universal; Reducir la mortalidad infantil; Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente; y fomentar una asociación mundial para el desarrollo (OMS, 2000 p. 4). .

Derechos Humanos

Son postulados de justicia inherentes a todos los seres humanos, sin distinciones de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles, nacen como respuesta a las barbaries que vivió la humanidad en la primera mitad del siglo XX, debido al horror ante las dimensiones, crueldad y aberración del holocausto nazi, que afectó principalmente a personas de religión judía, pero que también tuvo entre sus víctimas a otros colectivos (gitanos, libre pensadores, comunistas) .

Como reacción a estos hechos la comunidad internacional de la época declara los derechos y las libertades, en el marco de la asamblea general de

las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948 en París, donde se aprobó y proclamó la declaración universal de derechos humanos, como ideal común para que tanto naciones, pueblos e individuos del mundo, los reconozcan, promuevan y apliquen de forma efectiva dentro de las jurisdicciones correspondientes.

Estas normas deben ser respetadas y ratificadas por todos los países que la firmaron y deben hacerse responsables jurídicamente de su cumplimiento (ONU, 1948 p. 2).

Derechos de los Niños

Son un acuerdo de las Naciones Unidas, que reconoce los derechos a los menores de 18 años e instituye las reglas primordiales que permiten el bienestar y el desarrollo de los niños, porque éstos requieren atención y protección especial debido a su vulnerabilidad. Este convenio consta de 54 artículos y 4 categorías que son:

Derecho a la supervivencia, al desarrollo, a la protección y a la participación.

Los derechos fundamentales son: a la vida, la salud, la alimentación, el agua, la identidad, la libertad, la protección, la educación (Unicef 2010 p. 2).

La convención suscita una nueva idea de niñez como agentes activos, que participan en el ejercicio de los derechos y en las decisiones sociales, donde dejan de lado la acción protectora que se ejercía en épocas anteriores. Por esto el rol del adulto se convierte en guiar, escuchar y valorar las opiniones de niños y niñas de acuerdo con la etapa de desarrollo en la que se encuentren (Estándares básicos de competencias ciudadanas, 2016 p. 5).

La Educación Secundaria en el ámbito Internacional

Según Informe preparado para la UNESCO 2015, sobre el foro mundial de Dakar (Senegal, 2015), se reitera la importancia que reviste el aprendizaje en todas las etapas de la vida básica para el progreso social, éste debe llegar a todos los grupo sociales y se debe proporcionar una enseñanza primaria

universal y se proponen seis objetivos fundamentales con el propósito de llegar a satisfacer las necesidades de aprendizaje de todos los niños, jóvenes y adultos a más tardar en 2015: Extender y mejorar la protección y educación de la primera infancia. Antes del año 2015 todos los niños deben tener acceso a la enseñanza primaria gratuita y obligatoria.

En educación, obtener los parámetros más elevados de aprendizaje en lectura, escritura, aritmética y competencias prácticas para la educación básica. (UNESCO, 2015 p.11).

Formación por Competencias

La organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) y su programa DESECO (definición y selección de competencias), tiene por objeto preparar a los adultos y jóvenes para los desafíos de la vida moderna, del mundo cambiante, la complejidad y la interdependencia, a través de la educación en competencias.

Para lograr este objetivo la OCDE y su programa DESECO, hacen referencia al uso eficaz de las destrezas lingüísticas, orales y escritas, el manejo de las Tics, el pensamiento matemático, el uso del conocimiento y la información interactiva que le permitan comprender al individuo opciones, tomar decisiones y asumir las consecuencias de las mismas; permitir la interacción con grupos heterogéneos, cooperar, trabajar en equipo, manejar y resolver conflictos, convivan y trabajen con el otro en el respeto y la autonomía (OCDE 2013 p. 10).

Las competencias se definen (MEN 2014 a p. 1), como los conocimientos, habilidades y destrezas que debe desarrollar el individuo, para entender, participar y transformar el entorno en el cual vive y su objetivo es generar herramientas donde los estudiantes puedan reconocer puntos de vista divergentes, sustentar y argumentar las ideas y asumir el rol de ciudadano desde una mirada ético - política y desarrollar otras competencias como:

El trabajo en equipo para facilitar las relaciones interpersonales y planear la vida. La resolución de problemas donde indague, esboce soluciones, tome decisiones y valore resultados.

El conocimiento básico sobre ciencias naturales para formar un pensamiento crítico y científico.

Utilizar la tecnología de la información y la comunicación en diferentes contextos de la vida cotidiana Competencia del aprendizaje para que el estudiante organice y regule el conocimiento.

La competencia ciudadana como formación reflexiva y deliberada para reconocer los derechos, convivir en paz y resuelvan sus diferencias mediante el diálogo sin acudir a la violencia.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Entre los estudios más destacados tenemos a **Sevillano (2013)** Este trabajo titulado “**Acciones de la seguridad ciudadana asociada a la satisfacción del poblador en la ciudad de Abancay 2013**”, se ha realizado en diferentes sectores, quienes han dado su opinión sobre el problema de la inseguridad, problema que ha sido tratado a nivel nacional, por la relevancia que ha alcanzado este hecho de delincuencia común, sin que el Estado tenga la capacidad para buscar la solución a un problema que se presenta en zonas urbanas principalmente en la ciudad de Abancay.

Tiene como **objetivo** analizar y describir la asociación que existe entre el nivel de conocimiento de la seguridad ciudadana con la satisfacción del poblador a la ciudad de Abancay, 2013.

El trabajo de investigación partió de la **hipótesis** que existe una asociación significativa entre el nivel de conocimiento de la seguridad ciudadana con la satisfacción del poblador de la ciudad de Abancay, 2013.

Para este estudio se utilizó el **método** inductivo porque se analizó varios datos de **tipo** transversal y según la **técnica** comunicacional se utilizó la encuesta.

Como **conclusiones** de la investigación se tiene, que el trabajo que realiza la municipalidad de Abancay en materia de seguridad ciudadana, así como el conocimiento y preparación de las personas responsables de sacar adelante este programa son deficientes, traducido en la insatisfacción de la ciudadanía. Así mismo, la percepción que tiene la población acerca del trabajo entre la policía y los miembros de la municipalidad, y sobre todo la voluntad de aquellos en relación a la seguridad ciudadana es de mediana satisfacción, lo que no optimiza el desempeño eficiente de esta.

Así también tenemos a **Redhead García (2013) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”**. El presente trabajo se desarrolló con el **objetivo** de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013.

En esa investigación se utilizó el **diseño de investigación** no experimental, transeccional y descriptivo correlacional.

Para recopilar la información se usó el **cuestionario** de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo.

La **muestra** fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo.

Como **conclusión** se tiene que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013.

El autor **Farfán (2015)** en su trabajo de **“LA GESTIÓN DEL SERVICIO COMO PROPUESTA DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES CASO: MUSEO SAN FRANCISCO DE LIMA”** aborda la relación que existe entre la gestión del servicio y la satisfacción de los clientes teniendo como **objetivo principal**: Desarrollar una propuesta de gestión de servicio para el museo de San Francisco que permitirá optimizar la satisfacción de sus clientes. Partiendo de un análisis situacional, la propuesta de gestión considera: el diseño de una metodología adecuada, una guía de gestión para implementar

un sistema de gestión de calidad, el diseño de un manual de calidad y la formulación y diseño de indicadores de gestión.

Es una **investigación** cuantitativa que parte de un **estudio descriptivo** pues busca medir, evaluar y recolectar información sobre las variables de estudio; y **correlacional**, ya que, analiza la relación e influencia entre estas dos variables. **El nivel de la investigación es básica-aplicativa**, puesto que, considera las bases teóricas como fundamentos y las aplica a un contexto determinado: El Museo de San Francisco.

Para el recojo de información se aplicó **cuestionarios, entrevistas y observación** directa a los procesos y clientes (internos y externos) del museo. Además, se utilizaron indicadores de gestión para comprobar y medir tanto la información como los resultados. La información recolectada se obtuvo a partir de dos unidades de análisis: Clientes internos (personal) y clientes externos (visitantes); sobre los cuales se recogió información acerca de niveles de satisfacción, servicio, calidad y percepción. De esta manera, se identificó aspectos a mejorar mediante la propuesta de gestión del servicio.

Se ha podido determinar que la satisfacción de los visitantes está relacionada al cumplimiento y superación de sus expectativas. Además, se ha identificado que el personal ofrecerá un servicio de calidad siempre y cuando esté satisfecho con las actividades que realiza.

Como **conclusiones** se tiene que la gestión del servicio se relaciona e influye directamente en la satisfacción de los clientes, pues si ésta es gestionada eficientemente se obtienen mejoras en los procesos, las relaciones del personal y el producto final.

Gambini Quezada (2011) con su trabajo de investigación “**La participación ciudadana en la gestión del presupuesto participativo y su influencia en el nivel de satisfacción de la población del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo: 2007- 2009**”, tuvo como **objetivo** determinar la relación entre la participación ciudadana en la gestión del presupuesto participativo y el nivel de satisfacción de la población del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, período: 2007-2009.

El estudio partió de la **hipótesis** que la participación ciudadana en la gestión del presupuesto participativo, influye significativamente en el nivel de satisfacción de la población del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

El **tipo de investigación** que se llevó a cabo fue de tipo descriptivo y aplicada, se trabajó con una **muestra** por conveniencia de 220 pobladores del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, a quienes se les aplicó la **técnica** de la encuesta y cuyo instrumento fue el cuestionario.

Como **conclusión** general del estudio se encontró que existe una relación de influencia muy significativa, entre gestión del presupuesto participativo y el nivel de satisfacción de la población del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa.

También se puede citar a **Vargas Ramos (2011): “Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Octubre - Diciembre 2011”**.

Antecedentes: La satisfacción del paciente odontológico se considera es un punto importante de la prestación del servicio. La satisfacción está asociada con las características de la prestación de los servicios de salud y con las características individuales de cada paciente.

Objetivo: El propósito del presente estudio es conocer el nivel de satisfacción de los servicios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Materiales y método: Es un estudio descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población está conformada por 290 usuarios mayores de edad atendidos en la Clínica Odontológica de la UNJBG durante los meses de Octubre-Diciembre del 2011.

Resultados: Los usuarios de la Clínica Odontológica de la UNJBG son en su mayoría de género femenino 64,8% y masculino sólo 35,2%. Además la mayoría de usuarios tiene entre 18 y 45 años (67,9%), mientras que los adultos mayores de 60 años sólo representaron 9,7% del total de usuario. La mayoría

de usuarios de la clínica odontológica docente asistencial fueron titulares representando el 87,6% de usuarios, seguido de padres o apoderados, familiares de los niños u otros quienes sólo representaron el 12,4%. Asimismo la mayoría de usuarios de la clínica odontológica docente asistencial proceden del cercado de Tacna (36,2%), seguidos del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa (34,8%). Los usuarios de los servicios de la clínica odontológica no experimentan variaciones significativas siendo el área de prótesis fija la que presenta una frecuencia relativamente alta con el 18,6%. La mayoría de usuarios se sienten satisfechos (97,2%), mientras que sólo 2,0% manifiestan algún grado de insatisfacción. Los niveles de satisfacción que se presentaron fueron:

- Satisfacción del usuario respecto a la Atención Recibida: las tasas más altas de satisfacción se dieron en el trato del personal (96,9%), la información recibida (92,4%), la seguridad y privacidad de la atención (86,6%). Mientras que las tasas más altas de insatisfacción fue referida a la accesibilidad y oportunidad de la atención (9,3%).
- Satisfacción sobre Instalaciones, Equipos y Materiales: los usuarios se manifestaron más satisfechos /muy satisfechos representando 78,6% mientras que las tasas de insatisfacción referida fue de 13,8%.
- Satisfacción de la Atención General: 90,3% de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica. Sin embargo 3,1% manifestó estar insatisfecho o muy insatisfecho.

Conclusiones: La mayoría de usuarios se sienten satisfechos/muy satisfechos con la atención recibida por los servicios de la Clínica Odontológica de la UNJBG (97,2%).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Seguridad Ciudadana.

Origen: El Término "Seguridad Ciudadana", ha sido muy extraño en la doctrina cristiana y legislación política, esta expresión de Seguridad Ciudadana es originaria de España, donde existen normas y leyes como la Ley Orgánica de Protección de la Seguridad Ciudadana que tiene por objetivo la protección, prevención, garantía que se tenga que dar a los ciudadanos para que puedan intervenir libremente, y con las garantías correspondientes a fin de tener una tranquilidad, paz y seguridad tanto de los bienes, como de las personas que

representa la vida en la comunidad. En este País la policía tiene a su cargo la seguridad pública y la seguridad ciudadana es parte de ella, donde tiene la responsabilidad, el control de diversos problemas sociales.

Conceptos: El concepto de la seguridad ciudadana domina el debate sobre la lucha contra violencia y delincuencia en América Latina. La expresión está conectada con un enfoque preventivo y, hasta cierto grado, liberal a los problemas de violencia y delincuencia. El término pone énfasis en la protección de los ciudadanos y contrasta: Comisión Interamericana de Derechos Humanos. "Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos". Washington D.C.: CIDH, diciembre 2009, p. 10. 11 con el concepto de la seguridad nacional que dominaba el discurso público en décadas pasadas y que enfocaba más en la protección y la defensa del Estado. Existen múltiples conceptos y nociones del término "seguridad ciudadana" y su contenido concreto puede variar considerablemente dependiendo del actor o autor quien lo utilice.

Por ejemplo, no hay un consenso si la seguridad ciudadana se refiere también a riesgos o amenazas de tipo no intencional (accidentes de tránsito, desastres naturales) o de tipo económico y social. Un punto en que sí concuerdan la gran mayoría de autores es que el término referencia a dos niveles de la realidad.

Primero, se refiere a una condición o un estado de un conjunto de seres humanos: a la ausencia de amenazas que ponen en peligro la seguridad de un conjunto de individuos. En ese sentido, el término tiene un significado normativo. Describe una situación ideal que probablemente es inexistente en cualquier lugar del mundo pero que funciona "como un objetivo a perseguir" por ejemplo, define la seguridad ciudadana como "la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros."

Segundo, se refiere a políticas públicas encaminadas a acercar la situación real a la situación ideal, es decir, se refiere a políticas que apuntan hacia la eliminación de las amenazas de seguridad o hacia la protección de la

población ante esas amenazas. En ese sentido, el término se refiere a prácticas sociales empíricamente existentes.

Normatividad Seguridad Ciudadana

En el caso de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana, órganos ejecutivos que constituyen las células básicas del Sistema, encargados de planear, organizar, ejecutar, coordinar y controlar los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana en el ámbito de su competencia territorial, en el marco de la política nacional diseñada por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana; estos comités, son presididos por el Alcalde distrital de su respectivo ámbito territorial y está integrado por los siguientes miembros: la autoridad política de mayor nivel del distrito, el Comisario Distrital de la Policía Nacional, un representante del Poder Judicial, un representante del Ministerio Público, dos alcaldes de centros poblados menores, un representante de las juntas vecinales, un representante de las rondas campesinas, en los lugares donde existan, elegidos estos últimos, públicamente por el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, de acuerdo a los criterios que cada Comité establezca para su nominación. Los Comités Distritales, en base a la realidad particular de sus respectivos distritos y con una orientación participativa, tienen el deber de incorporar a otras autoridades o representantes de las instituciones civiles y de la comunidad que consideren conveniente.

Política Nacional de Seguridad Ciudadana

Como política, la seguridad ciudadana debe estar liderada por los gobiernos democráticos y sustentarse en tres elementos básicos:

- Una estrategia de prevención de la violencia
- El fortalecimiento de los gobiernos locales
- Promoción de la participación ciudadana.

Actualmente, construir una política de seguridad ciudadana es un reto para los países latinoamericanos, pues, en la actualidad, la aplicación de

medidas represivas y del principio de autoridad se impone a la prevención, la descentralización y la participación ciudadana, que son los lineamientos necesarios para llevar a cabo políticas de seguridad ciudadana para la democracia.

Participación Ciudadana - Rol de las Instituciones

El nuevo rol de las municipalidades en la seguridad ciudadana La Ley Orgánica de Municipalidades (Ley 27972) señala que “los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades: siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización”. Como se observa, en esta definición, el gobierno local se crea para mejorar la prestación de servicios a la comunidad, pero también como un espacio inmediato para participar. En la década de 1990, el artículo 195º de la Constitución Política de 1993 decía que la Policía Nacional y las municipalidades cooperan en materia de seguridad ciudadana.

Promoción de la Participación Ciudadana

Una de las características de las juntas vecinales, según su manual de formación, es la permanencia de la organización. Esto es, buscar que cada día haya más miembros de las juntas para mejorar el trabajo comunitario y apoyar la labor policial. Para cumplir este objetivo, los coordinadores distritales tienen la tarea de sensibilizar a sus vecinos para que sean integrantes de las juntas vecinales, pues también existe la posibilidad de que algunos miembros renuncien a esta organización.

En sus barrios, los integrantes de las juntas vecinales son “vecinos vigilantes” y tienen entre sus tareas la instalación de sirenas y la organización de las rondas urbanas entre vecinos y policías. De esta manera, se ha ido formando entre los vecinos una visión de la seguridad centrada en disuadir las acciones delincuenciales, pues las comisarías no cuentan con mayores recursos para llevar a cabo iniciativas de prevención social en estos barrios.

La Seguridad Ciudadana y sus Carencias

Sin apoyo material de parte del Estado para combatir la criminalidad, todo intento será imposible. Al respecto existen muchas carencias de carácter estructural en el sistema de seguridad ciudadana, de no ser superados, toda esfuerzo será inútil. Señalemos algunos:

a) Estrategia contra la delincuencia En el país, existió, un Plan de Seguridad Ciudadana 2016 consensuado con los ministerios, la fiscalía, entre otras entidades.

En principio, es positivo que con base en ese plan se hayan programado varias actividades, como dotar a las comisarías de nuevas radios digitales o de un sistema de vigilancia que permitiría hacer un seguimiento de los problemas de seguridad en Lima y provincias.

Sin embargo, es que esto recién empezará a aplicarse en el mejor de los casos a inicios del 2017, mientras las estaciones policiales carecen de computadoras incluso para confirmar si un vehículo tiene orden de captura y no caer en abusos.

Una segunda tarea es intensificar la labor de investigación que debe desarrollar la PNP. Sin duda, la ciudadanía celebra que los policías salgan a las calles, pero también sería positivo que las denuncias presentadas en las comisarías tuvieran un seguimiento, la inacción actual es desesperante, al punto que muchas víctimas ni siquiera denuncian los robos de las que son víctimas en las calles o en sus domicilios porque quedan archivadas en un cajón.

En lo inmediato, también hay que atender al factor humano, revalorar la policía, que así como merece un buen sueldo para reducir los riesgos de la corrupción, también requiere una mejor formación en las escuelas de suboficiales, para elevar su autoestima y desarrollar las capacidades que demanda la labor de servicio que tienen que cumplir. En ese sentido, para el año 2016 debería estar concluido el proceso de revisión del plan de estudios de los establecimientos formativos.

Finalmente, en coordinación con las municipalidades, el Ministerio del Interior podría impulsar las rondas urbanas o los comités de vecinos para alentar la prevención y la denuncia.

La lista de asuntos pendientes para garantizar la lucha frontal contra la delincuencia común es aún más larga y urgente. b) Déficit de policías y de equipos modernos En principio, la noticia de que hay un déficit de 40 mil policías en el territorio nacional explica que no solo la percepción de temor en muchos peruanos (91% en Lima), 21 Corresponden en su totalidad a cogoteros o asaltantes habituales, es decir, a ladrones que enfrentaban a sus víctimas para robarles. La intimidación o amenaza del uso de la fuerza o de las armas es algo tan calculado, como para que cada cogotero o asaltante desarrolle su propio estilo.

Es más, las formas de intimidar se adaptan también al tipo de víctima y a las circunstancias del delito 45 sino el incremento de delitos que antes no se habían reportado en la incidencia y magnitud. Sin embargo, lo más grave probablemente sea que, como reconoce el titular del interior, los sectores involucrados en la lucha contra la delincuencia no están haciendo nada para enfrentarla, con los riesgos mortales que esto implica.

2.3 Definición de Términos Básicos

1. **Confianza:** Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.

2. **Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

3. **Fiabilidad:** Probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.

4. **Capacidad:** Circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo, etc.

5. **Respuesta:** Efecto, resultado, rendimiento, etc., que se desea, se pretende o se espera de una cosa o de una persona.

6. **Tangibilidad:** Que se puede tocar, percibir de manera clara y precisa.

7. **Delincuencia:** Cantidad o proporción de delitos cometidos en un lugar o en un período de tiempo determinados.

8. **Vecino/a:** vive o está empadronado en un barrio o en un municipio.

9. **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

10. **Ciudadano:** Habitante de un estado con una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la vida pública de un país determinado.

11. **Homicidio:** Es un término que procede del latín homicidium y que refiere a la muerte de un ser humano causada por otra persona. El término, por lo tanto, puede utilizarse como sinónimo de asesinato o crimen.

12. **Inseguridad:** Sensación o percepción de ausencia de seguridad que percibe un individuo o un conjunto social respecto de su imagen, de su integridad física y/o mental y en su relación con el mundo.

13. **Gobierno:** Conjunto de personas y organismos que gobiernan o dirigen una división político-administrativa (estado, autonomía, provincia, municipio, departamento, etc.) o territorio en que tiene jurisdicción o autoridad el gobernador.

14. **Servicio:** conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín "Servitium" haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo "Servir".

15. **Municipalidad:** Ayuntamiento de un término municipal.

16. **Victimización:** El concepto de victimización se hace presente a partir de la idea de víctima y de victimario. Podemos comenzar definiendo a la víctima como una persona que sufre el ataque o la desidia de otra persona. La víctima puede ser una víctima del maltrato físico, del maltrato verbal, del maltrato psicológico. Sin embargo, el concepto de victimización se abre un poco de esta definición debido a que supone ya un cierto grado de exageración en la condición que una persona determina de sí misma (o que otros determinan de ella) para considerarse víctima en situaciones que no necesariamente lo suponen.

17. **Tranquilidad:** La tranquilidad es el estado de calma, serenidad o paz, que experimenta una determinada persona o individuo. La real academia define la palabra como la cualidad de tranquilo; otras fuentes exponen la tranquilidad como la ausencia de angustia, miedo, culpa o dolor. Este término es originario del latín “tranquilitas” que quiere decir “cualidad de estar calmado”, compuesta por el prefijo “tran” que significa “más allá”, “quiesc” que quiere decir “tranquilo” y el sufijo “dad” que significa cualidad.

18. **Protección:** Acción de proteger o impedir que una persona o una cosa reciba daño o que llegue hasta ella algo que lo produzca.

19. **Comisaría:** Es una dependencia policial cuyo responsable es un comisario. También llamada estación de policía, se trata de un edificio donde la institución policial brinda diversos servicios a la comunidad.

20. **Seguridad:** Proviene del latín securitas, que a su vez deriva de securus (sin cuidado, sin precaución, sin temor a preocuparse), que significa libre de cualquier peligro o daño, y desde el punto de vista psicosocial se puede considerar como un estado mental que produce en los individuos (personas y animales) un particular sentimiento de que se está fuera o alejado de todo peligro ante cualquier circunstancia.

21. **Atención al cliente:** Aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o

servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores, los clientes de una empresa deberán comunicarse con este servicio.

22. **Percepción:** Deriva del término latino perceptio y describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir (es decir, de tener la capacidad para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo).

23. **Constructo:** Es una construcción teórica que se desarrolla para resolver un cierto problema científico. Para la epistemología, se trata de un objeto conceptual o ideal que implica una clase de equivalencia con procesos cerebrales.

24. **Eficiencia:** El desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible. Por ejemplo, si se necesita realizar una reparación de tubería en una casa, el cliente espera que la decoración, suelo y/o paredes no sufran averías innecesarias y que el trabajo se realice en el menor tiempo posible, de manera que se eviten problemas de comodidad o falta de abastecimiento de agua por mucho tiempo.

25. **Eficacia:** Se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados. Como ejemplo podemos mencionar, el correo. A un usuario del mismo, solo le importa que llegue la carta en el tiempo justo. A él no le importa como la lleven, la empaqueten y distribuyan, siempre y cuando cumplan con lo que él espera.

26. **Objeto:** Varios sistemas de servicio, ofrecen representaciones tangibles de su producto. Boletos, letreros y folletos, son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto. Los que sean prácticos, limpios y atractivos son cualidades que se deben de considerar.

CAPITULO III

PRESENTACIÓN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Tablas y gráficas estadísticas

ESTRATEGIA DE CONFIANZA PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA

1. ¿Existe confianza y seguridad para trasladarte hacia tu IE en horas del día?

Tabla 1. Frecuencia de la atención efectiva que ofrece la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	60,00 %
Nunca	6	40,00 %
Total	15	100,0 %

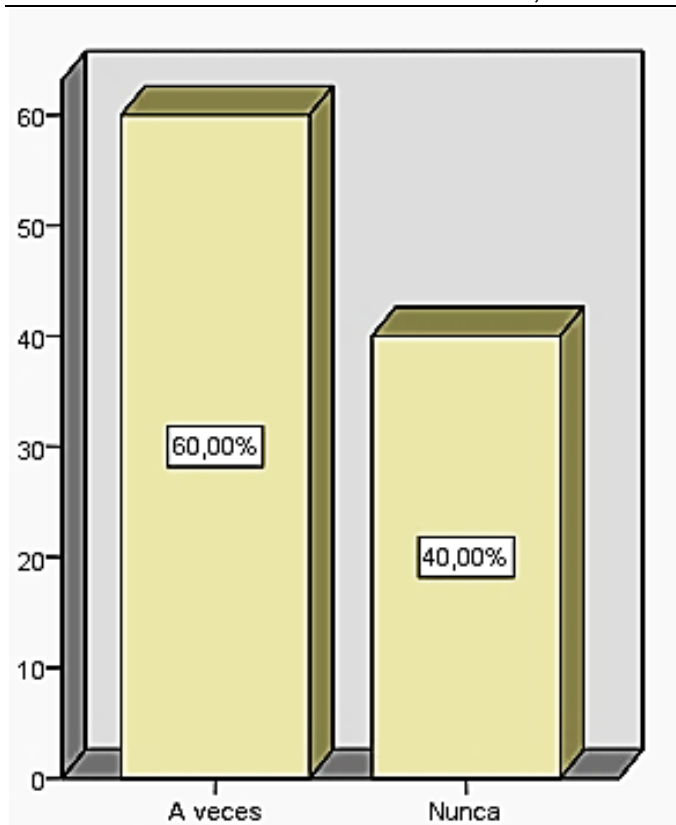


Figura 1. Porcentaje de la atención afectiva que ofrece la Seguridad Ciudadana

Se observa que la atención efectiva que ofrece la Seguridad Ciudadana se percibe a veces en un 60,00% (9) de los estudiantes encuestados, mientras en 40,00% (6) de ellos nunca logra percibir dicha atención efectiva.

2. ¿En qué parte del distrito te sientes más inseguro/a?

Tabla 2. Frecuencia de la falta de disponibilidad percibida con respecto a la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Puente Nuevo - Av. Riva Agüero	2	13,33 %
Cerro El Pino - Paralelea a Av. 28 de Julio	8	53,33 %
Cementerio Presbítero Maestro - Ancieta Alta y Baja	2	13,33 %
Huerta perdida	3	20,00 %
Total	15	100,00 %

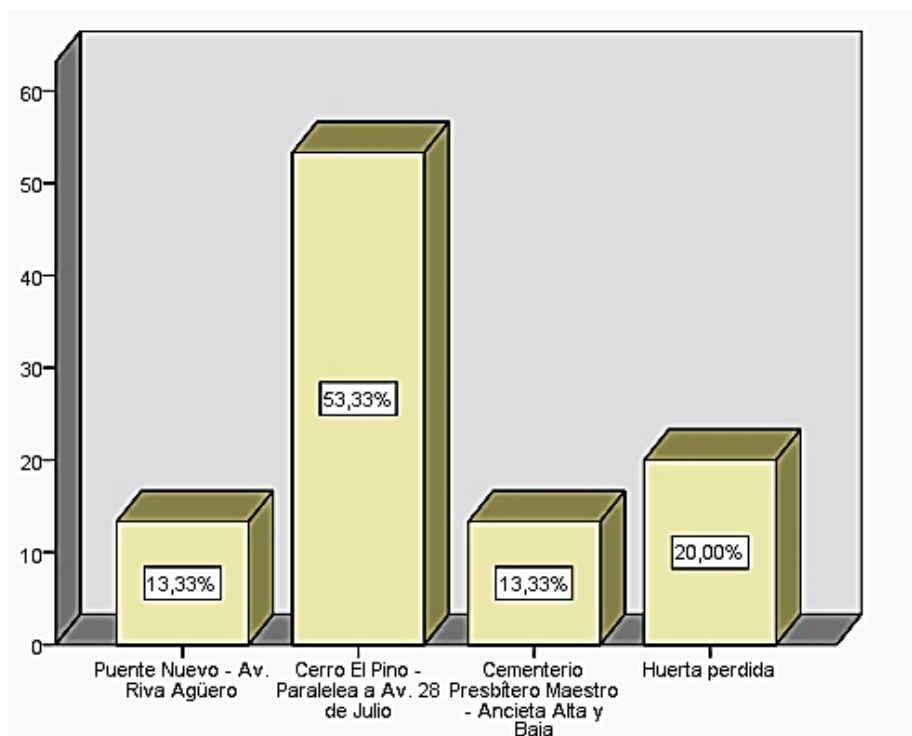


Figura 2. Porcentaje de la falta de disponibilidad percibida con respecto a la Seguridad Ciudadana

Se observa que la falta de disponibilidad percibida con respecto a la Seguridad Ciudadana para las zonas de Cerro El Pino y paralelas a Av. 28 de Julio se presenta en un 53,33 % (8) de los estudiantes encuestados, para la zona de la Huerta Perdida en un 20,00 % (3), y en un 13,33% (2) de ellos perciben la falta de disponibilidad de dicha atención efectiva para la zona de Puente Nuevo – Av. Riva Agüero y la zona del Cementerio Perbítero Maestro y Ancieta Alta y Baja.

ESTRATEGIA DE FIABILIDAD PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA

3. ¿Crees que el distrito mejorará en la seguridad escolar con el ingreso del nuevo o actual alcalde?

Tabla 3. Frecuencia del cumplimiento que ofrece la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73,33 %
No	4	26,67 %
Total	15	100,00 %

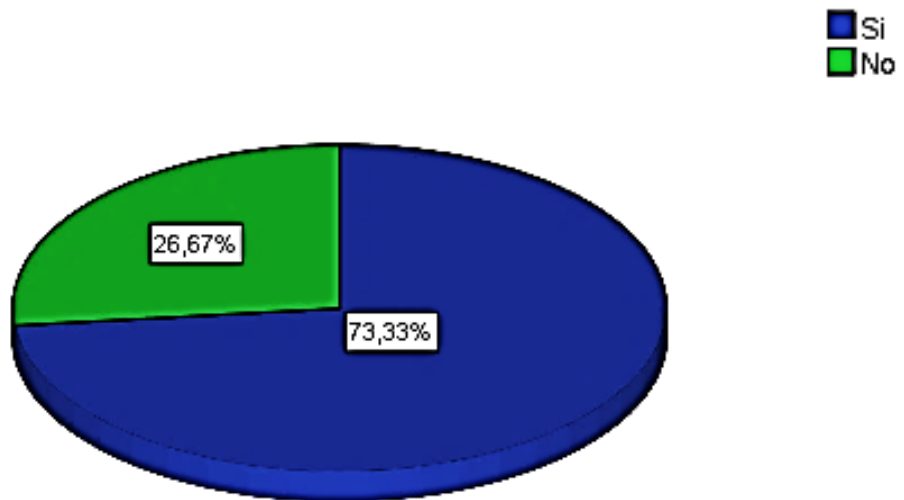


Figura 3. Porcentaje del cumplimiento que ofrece la Seguridad Ciudadana

Se observa que el 73,33% (11) de los estudiantes encuestados presentan una actitud positiva an cuanto al cumplimiento que ofrece la Seguridad Ciudadana, mientras que el 26,67 % (4) de los estudiantes presentan una actitud negativa.

4. ¿Alguna vez a has sufrido robo o intento de robo o de otro hecho delictivo?

Tabla 4. Frecuencia del buen servicio que ofrece la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	86,67 %
No	2	13,33 %
Total	15	100,0 %

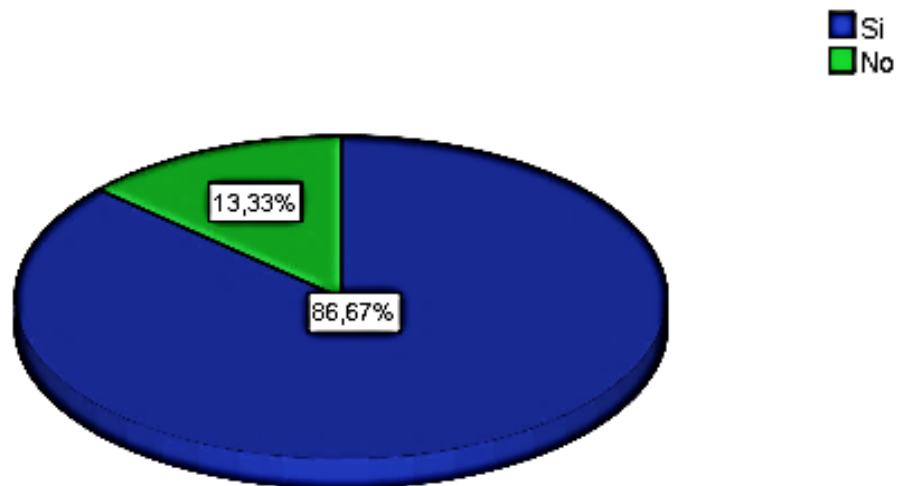


Figura 4. Porcentaje del buen servicio que ofrece la Seguridad Ciudadana

Se observa que el 86,67% (11) de los estudiantes encuestados presentan una actitud positiva en cuanto al buen servicio que ofrece la Seguridad Ciudadana, mientras que el 13,33% (2) de los estudiantes presentan una actitud negativa.

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA

5. ¿Tienes información sobre las consecuencias que tiene el transitar en lugares desolados con aparatos electrónicos susceptibles de ser violentados?

Tabla 5. Frecuencia de la la confianza que ofrece la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	46,67 %
No	8	53,33 %
Total	15	100,00 %

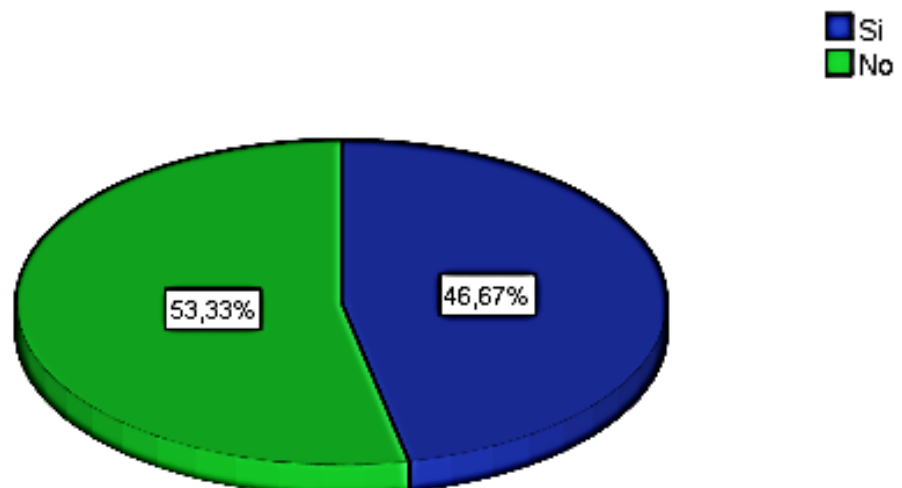


Figura 5. Porcentaje de la confianza que ofrece la Seguridad Ciudadana

Se observa que el 46,67% (7) de los estudiantes encuestados presentan una actitud positiva an cuanto a la confianza que ofrece la Seguridad Ciudadana, mientras que el 53,33% (8) de los estudiantes presentan una actitud negativa.

6. ¿En la zona donde se encuentra tu IE te sientes seguro/a en transitar?

Tabla 6. Frecuencia de la protección que ofrece la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	60,00 %
Nunca	6	40,00 %
Total	15	100,00 %

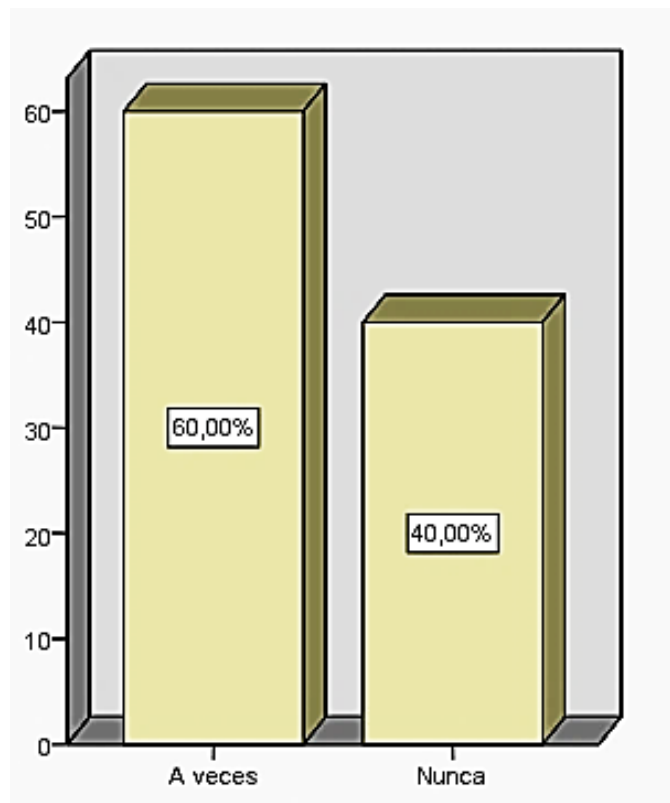


Figura 6. Porcentaje de la protección en cuanto a la seguridad que ofrece la Seguridad Ciudadana

Se observa que la protección que ofrece la Seguridad Ciudadana se percibe a veces en un 60,00% (9) de los estudiantes encuestados, mientras un 40,00% (6) de ellos nunca logra percibir dicha protección.

7. ¿Crees que el plan de seguridad escolar en el distrito está siendo ejecutado correctamente?

Tabla 7. Frecuencia de la la profesionalidad que ofrece la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	46,67 %
No	8	53,33 %
Total	15	100,00 %

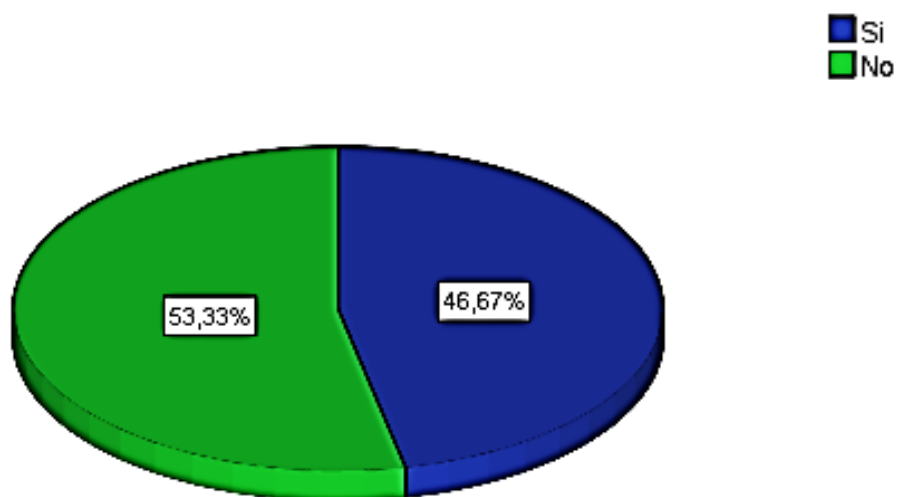


Figura 7. Porcentaje de la profesionalidad que ofrece la Seguridad Ciudadana

Se observa que el 46,67% (7) de los estudiantes encuestados presentan una actitud positiva an cuanto a la profesionalidad que ofrece la Seguridad Ciudadana, mientras que el 53,33% (8) de los estudiantes presentan una actitud negativa.

ESTRATEGIA DE CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA

8. ¿Hay presencia policial y serenazgo en las calles de tu distrito?

Tabla 8. Frecuencia de la disponibilidad que ofrece la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	33,33 %
Nunca	10	66,67 %
Total	15	100,0 %

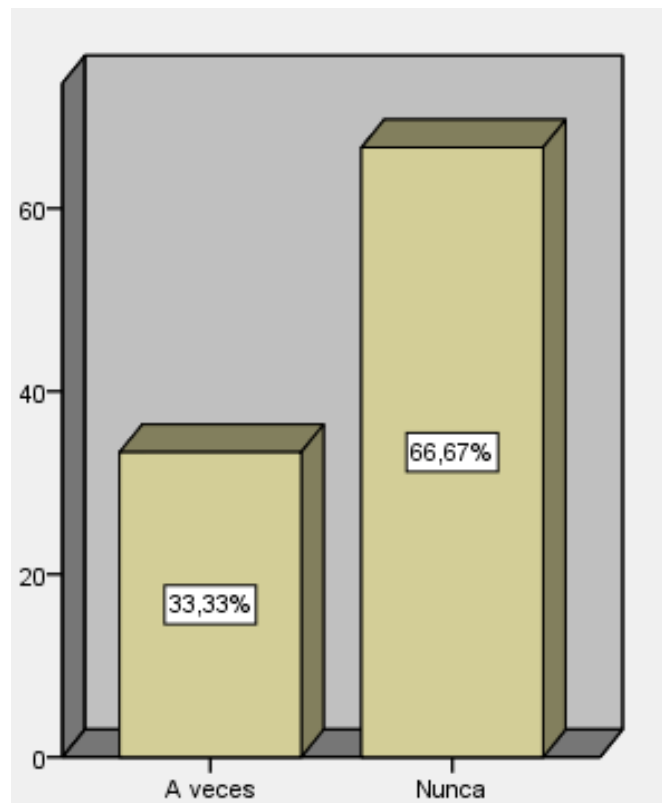


Figura 8. Porcentaje de la calidad de respuesta en cuanto a la disponibilidad que ofrece la Seguridad Ciudadana

Se observa que la disponibilidad que ofrece la Seguridad Ciudadana nunca se percibe en un 66,67% (10) de los estudiantes encuestados, mientras un 33,33% (5) de ellos a veces logra percibir dicha disponibilidad.

ESTRATEGIA DE TANGIBILIDAD PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA

9. ¿Habiendo instalaciones de cámaras de seguridad en el distrito, te sientes seguro/a en transitar en las calles?

Tabla 9. Frecuencia de la tecnología que ofrece la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13,33 %
A veces	9	60,00 %
Nunca	4	26,67 %
Total	15	100,0 %

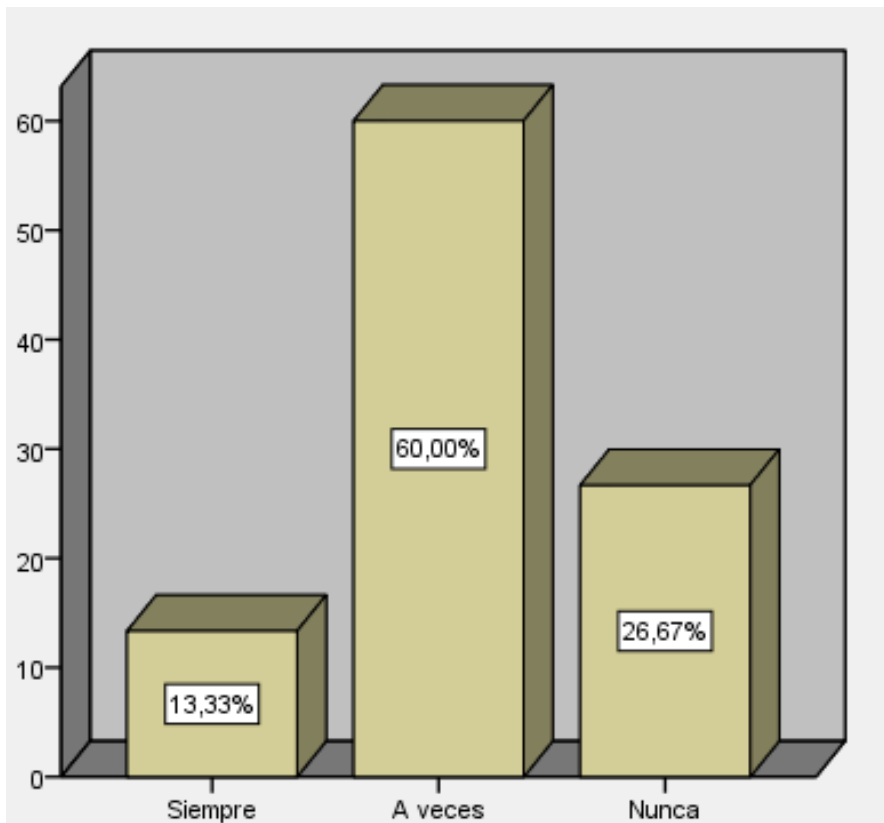


Figura 9. Porcentaje de la tecnología que ofrece la Seguridad Ciudadana

Se observa que la tecnología que ofrece la Seguridad Ciudadana se percibe a veces en un 60,00% (9) de los estudiantes encuestados, un 26,67% (4) de ellos nunca logra percibir dicha disponibilidad y por el contrario un 13,33% (2) de ellos siempre la perciben.

10. ¿Consideras que El Agustino es un distrito seguro?

Tabla 10. Frecuencia de la imagen que ofrece la Seguridad Ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	86,67 %
No	2	13,33 %
Total	15	100,00 %

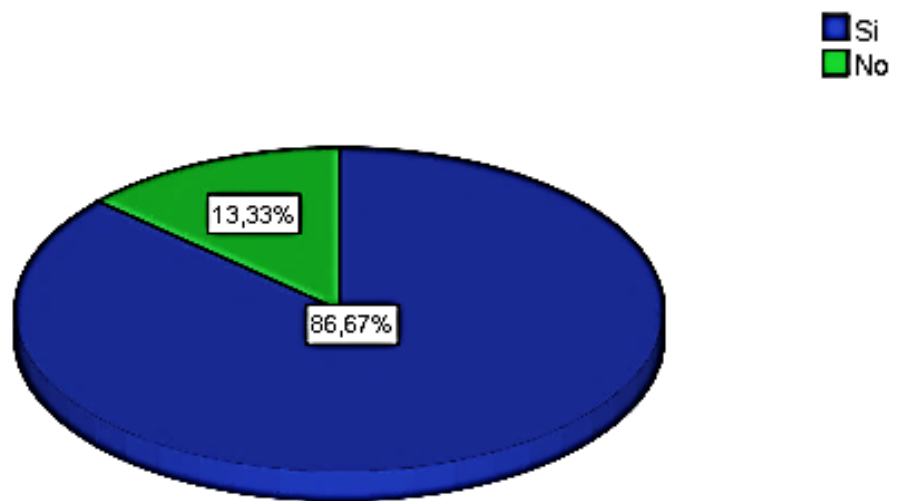


Figura 10. Porcentaje de la imagen que ofrece la Seguridad Ciudadana

Se observa que el 86,67% (13) de los estudiantes encuestados presentan una actitud positiva en cuanto a la imagen que ofrece la Seguridad Ciudadana, mientras que el 13,33% (2) de los estudiantes presentan una actitud negativa.

CONCLUSIONES

Las conclusiones de la presente investigación en relación a los objetivos de la misma, y conforme a los resultados de la encuesta del Cuestionario realizado en la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa), del Distrito de El Agustino, en materia de seguridad ciudadana, son las siguientes:

PRIMERA. Para la **Estrategia de Confianza** para la seguridad ciudadana, la atención efectiva que ofrece la Seguridad Ciudadana se percibe a veces en un 60,00% (9) de los estudiantes encuestados y nunca en un 40,00% (6) de ellos. Para la misma **Estrategia de Confianza**, la falta de disponibilidad percibida con respecto a la Seguridad Ciudadana para las zonas de Cerro El Pino y paralelas a Av. 28 de Julio se presenta en un 53,33 % (8), para la zona de la Huerta Perdida en un 20,00 % (3), y en un 13,33% (2) para la zona de Puente Nuevo – Av. Riva Agûero y la zona del Cementerio Perbitero Maestro y Ancieta Alta y Baja.

SEGUNDA. Para la **Estrategia de Fiabilidad** para la seguridad ciudadana, con respecto al cumplimiento que ofrece la Seguridad Ciudadana, el 73,33% (11) de los estudiantes presentan una actitud positiva, mientras que el 26,67% (4) de ellos presentan una actitud negativa. Para la misma **Estrategia de Fiabilidad** con respecto al buen servicio, el 86,67% (13) de los estudiantes presentan una actitud positiva, mientras que el 13,33% (2) de ellos presentan una actitud negativa.

TERCERA. Para la **Estrategia de Responsabilidad** para la seguridad ciudadana, con respecto a la confianza que ofrece la Seguridad Ciudadana, el 46,67% (7) de los estudiantes presentan una actitud positiva, mientras que el 53,33% (8) de ellos presentan una actitud negativa. Para la misma **Estrategia de Responsabilidad** con respecto a la protección, se percibe a veces en un 60,00% (9) de los estudiantes encuestados y nunca en un 40,00% (6) de ellos. Asimismo, con respecto a la profesionalidad que ofrece la Seguridad Ciudadana, el 46,67% (7) de los estudiantes presentan una actitud positiva, mientras que el 53,33% (8) de ellos presentan una actitud negativa.

CUARTA. Para la **Estrategia de Capacidad de Respuesta** para la seguridad ciudadana, la disponibilidad que ofrece la Seguridad Ciudadana nunca se percibe en un 66,67% (10) de los estudiantes encuestados, y a veces en un 33,33% (5) de ellos.

QUINTA. Para la **Estrategia de Tangibilidad** para la seguridad ciudadana, la tecnología que ofrece la Seguridad Ciudadana se percibe a veces en un 60,00% (9) de los estudiantes encuestados, nunca en un 26,67% (4) de ellos y siempre en un 13,33% (2). Para la misma **Estrategia de Tangibilidad** con respecto a la imagen, el 86,67% (13) de los estudiantes presentan una actitud positiva, mientras que el 13,33% (2) de ellos presentan una actitud negativa.

RECOMENDACIONES

Luego de analizar las conclusiones de la presente investigación se presenta las siguientes recomendaciones:

PRIMERA. A las autoridades de la Municipalidad del Distrito de El Agustino, se recomienda implementar un plan de seguridad ciudadana con la finalidad de que se realice un trabajo eficiente y efectivo revierta la escasa atención efectiva, así como la falta de disponibilidad percibida para las zonas de Cerro El Pino y paralelas a Av. 28 de Julio, en beneficio de la **Estrategia de Confianza** para la Seguridad Ciudadana en el distrito,

SEGUNDA. A las autoridades de la institución educativa se recomienda capacitar efectivamente a los estudiantes mediante charlas, seminarios, convenciones, recomendaciones correspondientes acerca de los lugares seguros para el tránsito peatonal, así como la correcta ejecución del plan de seguridad escolar con la finalidad incrementar una actitud positiva frente la confianza, protección y profesionalidad que ofrece la Seguridad Ciudadana, y de este modo la **Estrategia de Responsabilidad** para la misma.

TERCERA. A las autoridades de la municipalidad y la policía nacional del distrito de El Agustino, diseñar acciones conjuntas con las Juntas Vecinales, incluyendo campañas de información a las instituciones educativas de la zona a fin de revertir la escasa percepción de la disponibilidad de la Seguridad Ciudadana, que afecta la **Estrategia de Capacidad de Respuesta** para la misma, y del mismo modo disminuir el índice de robos e intentos de robos traducidos en la percepción del buen servicio que incide en le **Estrategia de Fiabilidad** para la Seguridad Ciudadana, priorizando este aspecto frente a cualquier otra actividad que tengan dentro de sus funciones.

CUARTA. A las autoridades de la municipalidad del distrito de El Agustino, implementar con logística suficiente y complementaria a las cámaras de seguridad, con personal suficiente, camionetas adecuadas, capacitación, remuneraciones aceptables, seguro de vida a los agentes del serenazgo del

distrito, entre otros, a fin de incrementar la percepción de los estudiantes en cuanto a la Seguridad Ciudadana en el distrito y de ese modo, fortalecer la **Estrategia de Tangibilidad** para la misma, haciéndose efectivo el combate contra la delincuencia común.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Basombrío, C. (s.f.). ¿Linchamientos o soluciones? *Ideele*(176), 51-54.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2009). *Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos*. Washington D.C.: CIDH.

Constitución Política de la República año 1993. (1993). Lima.

Farfán Teves, C. (2015). "LA GESTIÓN DEL SERVICIO COMO PROPUESTA DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES CASO: MUSEO SAN FRANCISCO DE LIMA" . Lima, Lima, Perú.

Gambini Quezada, G. (2011). La Participación ciudadana en la gestión del presupuesto participativo y su influencia en el nivel de satisfacción de la población del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo: 2007 - 2009 . Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, Perú.

Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGrawHill.

Kinney, t., & Taylor, j. (1994). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. McGraw-Hill.

Levy Mangin, J. P., & Varela Mallou, J. (2006). *Modelización con estructuras de Covarianzas en Ciencias Sociales*. España: Gesbiblo.

Municipalidad Distrital de El Agustino. (2017). *Plan local de seguridad ciudadana del distrito de El Agustino*. Lima: Municipalidad Distrital de El Agustino.

Redhead García , R. M. (2013). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Chaclacayo, Lima, Perú.

Rojas Pinto, J. E. (2015). UN MODELO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO HERRAMIENTA DE APOYO EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE LO PRADO. Chile, Santiago de Chile, Chile.

- Selltiz, C. (1980). *Metodos de investigacion en las relaciones sociales*. Madrid: Rialp.
- Sevillano Mendoza, P. E. (2013). Acciones de la seguridad ciudadana asociada a la satisfacción del poblador en la ciudad de Abancay 2013. Abancay, Apurimac, Perú.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima.
- Vara, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (Tercera ed.). Lima: Instituto de Investigación de la Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vargas Alarcón, D. (2013). Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del patronato provincial de Pichincha. Pichincha, Quito, Ecuador.
- Vargas Ramos, S. A. (2011). Nivel de satisfaccio de los usuarios de la Clinica Odontologica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Tacna, Tacna, Perú.
- Visauta, B. (1989). *Tecnicas de investigacion social*. Barcelona.

ANEXOS
CUESTIONARIO SOBRE SEGURIDAD ESCOLAR

La presente encuesta es para descubrir la percepción de seguridad en los escolares de la Institución Educativa CEBA N° 1175 Glorioso Húsares de Junín (Educación Básica Alternativa) del Distrito de El Agustino, periodo Enero a Junio 2018.

CONFIANZA: ATENCIÓN EFECTIVA

1. ¿Existe confianza y seguridad para trasladarte hacia tu IE en horas del día?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

CONFIANZA: DISPONIBILIDAD

2. ¿En qué parte del distrito te sientes más inseguro/a?

- a) Puente Nuevo - Av. Riva Agüero
- b) Cerro el Pino - Paralela a 28 Julio
- c) Cementerio Presbitero Maestro - Ancieta Alta y Baja
- d) Huerta perdida

FIABILIDAD: CUMPLIMIENTO

3. ¿Crees que el distrito mejorará en la seguridad escolar con el ingreso del nuevo o actual alcalde?

- a) Sí
- b) No

FIABILIDAD: BUEN SERVICIO

4. ¿Alguna vez a has sufrido robo o intento de robo o de otro hecho delictivo?

- a) Sí
- b) No

RESPONSABILIDAD: CONFIANZA

5. ¿Tienes información sobre las consecuencias que tiene transitar en lugares desolados con aparatos electrónicos susceptibles de ser violentados?

- a) Sí
- b) No

RESPONSABILIDAD: PROTECCIÓN

6. ¿La zona donde se encuentra tu IE te sientes seguro en transitar?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

RESPONSABILIDAD: PROFESIONALIDAD

7. ¿Crees que el plan de seguridad escolar en el distrito está siendo ejecutado correctamente?

- a) Si
- b) No

CAPACIDAD DE RESPUESTA: DISPONIBILIDAD

8. ¿Hay presencia policial y serenazgo en las calles del distrito?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

TANGIBILIDAD: TECNOLOGÍA

9. ¿Habiendo instalaciones de cámaras de seguridad en el distrito, te sientes seguro/a transitar en las calles?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

TANGIBILIDAD: IMAGEN

10. ¿Consideras que El Agustino es un distrito seguro?

- a) Sí
- b) No