



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE UN SISTEMA INTEGRAL
PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2016-2017**

PRESENTADO POR:

Bach. VICTOR RAÚL MONTEAGUDO TALAVERANO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

LIMA – PERÚ

2019



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TÍTULO DE LA TESIS

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE UN SISTEMA INTEGRAL
PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2016-2017**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**ÁREA: GESTIÓN GUBERNAMENTAL
EJE TEMÁTICO: GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

ASESOR

Dra. YULY SAN MIGUEL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por la oportunidad que me ha dado para poder estudiar a estas alturas de mi vida, a mi estimada esposa por la paciencia que tiene, a mis hijos que son motivo suficiente para salir adelante. Espero no defraudarlos por la confianza que han puesto en mí.

AGRADECIMIENTO

A las personas que tuve la suerte de conocer y convertirlo en un grupo de estudios, en especial a mi esposa Yoli Pashanasi Ruiz por sus acertados consejos y recomendaciones así mismo por su interés ,esmero y paciencia. Y todas las personas que de una u otra manera colaboraron para la realización del presente trabajo de investigación.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación fue posible gracias a la cooperación brindada por los profesores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas (UAP), quienes en su desempeño como educadores dieron las pautas para la elaboración de la tesis, además por su disposición y confianza, ya que sin ellos no se hubiera podido definir los lineamientos necesarios para este estudio. Se reconoce además a los coordinadores de la Escuela de Posgrado por todo el apoyo prestado durante la elaboración de la presente tesis. Asimismo, se reconoce el apoyo de aquellas personas que en forma directa o indirecta contribuyeron a que este trabajo de investigación pudiera llevarse a cabo.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| RECONOCIMIENTO | v |
| ÍNDICE GENERAL | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| RESUMEN | xiii |
| INTRODUCCIÓN | xv |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 19 |
| 1.1 Descripción de la Realidad Problemática..... | 19 |
| 1.2 Delimitación de la Investigación..... | 25 |
| 1.2.1 Delimitación espacial | 25 |
| 1.2.2 Delimitación social | 25 |
| 1.2.3 Delimitación temporal | 25 |
| 1.2.4 Delimitación conceptual..... | 25 |
| 1.3 Problemas de Investigación | 26 |
| 1.3.1 Problema general | 26 |
| 1.3.2 Problemas específicos | 26 |
| 1.4 Objetivos de la Investigación | 26 |
| 1.4.1 Objetivo general..... | 26 |
| 1.4.2 Objetivos específicos:..... | 26 |
| 1.5 Justificación e Importancia de la Investigación..... | 27 |
| 1.5.1 Justificación..... | 27 |
| 1.5.2 Importancia..... | 29 |
| 1.6 Factibilidad de la Investigación | 30 |
| 1.7 Limitaciones del Estudio | 30 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL | 31 |
| 2.1 Antecedentes del Problema | 31 |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales..... | 31 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.2 Antecedentes nacionales | 36 |
| 2.2 Bases Teóricas Científicas | 40 |
| 2.2.1 Seguridad ciudadana | 40 |
| 2.2.2 Teorías de la seguridad ciudadana..... | 47 |
| 2.2.3 Enfoques de la gestión en materia de seguridad ciudadana..... | 53 |
| 2.2.4 El Estado en la seguridad ciudadana | 54 |
| 2.2.5 Desafíos del nuevo paradigma de la seguridad ciudadana..... | 57 |
| 2.2.6 Seguridad ciudadana en el Perú..... | 60 |
| 2.2.7 Marco legal..... | 67 |
| 2.3 Definición de Términos Básicos | 72 |
| CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS | 76 |
| 3.1 Hipótesis General | 76 |
| 3.2 Hipótesis Específicas | 76 |
| 3.3 Definición Conceptual, Operacional y Operacionalización de las Variables | 77 |
| 3.3.1 Variable independiente (X)..... | 77 |
| 3.3.2 Variable dependiente (Y) | 77 |
| 3.4 Cuadro de Operacionalización de Variables | 77 |
| CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 80 |
| 4.1 Enfoque, Tipo y Nivel de Investigación..... | 80 |
| 4.1.1 Enfoque de investigación | 80 |
| 4.1.2 Tipo de investigación..... | 81 |
| 4.1.3 Nivel de investigación | 81 |
| 4.2 Métodos y Diseño de Investigación..... | 82 |
| 4.2.1 Método de la investigación | 82 |
| 4.2.2 Diseño de la investigación | 82 |
| 4.3 Población y Muestra de la Investigación..... | 84 |
| 4.3.1 Población. | 84 |
| 4.3.2 Muestra | 84 |
| 4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 86 |
| 4.4.1 Técnicas. | 86 |

| | |
|---|------------|
| 4.4.2 Instrumentos | 88 |
| 4.4.3 Validez y confiabilidad | 92 |
| 4.4.4 Plan de análisis de datos | 97 |
| 4.4.5 Ética en la investigación | 98 |
| CAPÍTULO V: RESULTADOS | 99 |
| 5.1 Análisis Descriptivo | 99 |
| 5.1.1 Variable independiente X: Sistema Integral..... | 100 |
| 5.1.2 Variable dependiente Y: Seguridad Ciudadana. | 105 |
| 5.2 Análisis Inferencial | 109 |
| 5.2.1 Pruebas de normalidad | 109 |
| 5.2.2 Contrastación de las hipótesis..... | 114 |
| CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 121 |
| CONCLUSIONES..... | 125 |
| RECOMENDACIONES | 126 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 127 |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia | 139 |
| Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos Organizado en Variables, Dimensiones e Indicadores..... | 140 |
| Anexo 3: Validación de Expertos | 142 |
| Anexo 4: Tabla de la Prueba de Validación (Prueba binominal o V de Aiken) | 145 |
| Anexo 5: Copia de la Data Procesada..... | 146 |
| Anexo 6: Consentimiento Informado..... | 155 |
| Anexo 7: Autorización de la Entidad donde se Realizó el Trabajo de Campo..... | 157 |
| Anexo 8: Declaratoria de Autenticidad de Informe de Tesis | 158 |
| Anexo 9: Marco General Regulatorio de la Seguridad Ciudadana | 159 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1: <i>Porcentaje de la población de 15 y más años de edad con percepción de inseguridad ciudadana en los próximos doce meses, 2010-2015</i> | 22 |
| Tabla 2: <i>Desafíos para el nuevo paradigma de la seguridad ciudadana</i> | 58 |
| Tabla 3: <i>Operacionalización de la variable independiente</i> | 78 |
| Tabla 4: <i>Operacionalización de la variable dependiente</i> | 79 |
| Tabla 5: <i>Resultados de la Prueba V de Aiken a la opinión de los expertos sobre el cuestionario</i> | 94 |
| Tabla 6: <i>Métodos para la determinación de la confiabilidad de instrumentos de recolección de datos cuantitativos</i> | 96 |
| Tabla 7: <i>Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario utilizado en la determinación de la relación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana</i> | 97 |
| Tabla 8: <i>Conformidad con la implementación de un sistema de gestión que integre a todas las autoridades relacionadas con la seguridad ciudadana</i> | 100 |
| Tabla 9: <i>Calificación al nivel de integración entre las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana</i> | 101 |
| Tabla 10: <i>Calificación al nivel de coordinación entre las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana</i> | 102 |
| Tabla 11: <i>Calificación a la percepción sobre un sistema integral de seguridad ciudadana</i> | 103 |
| Tabla 12: <i>Calificación al nivel de divulgación de los planes de acción de seguridad ciudadana</i> | 104 |
| Tabla 13: <i>Clasificación de la situación actual de la seguridad ciudadana en el Callao</i> | 105 |
| Tabla 14: <i>Calificación al nivel de confianza en las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana</i> | 106 |
| Tabla 15: <i>Calificación al nivel de sensación de victimización</i> | 107 |
| Tabla 16: <i>Calificación al nivel de percepción de la seguridad ciudadana</i> | 108 |
| Tabla 17: <i>Resultado de la Prueba Chi-Cuadrado para la Hipótesis General</i> | 115 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 18: <i>Resultado de la Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis Especifica a</i> | 116 |
| Tabla 19: <i>Resultado de la Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis Especifica b</i> | 117 |
| Tabla 20: <i>Resultado de la Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis Especifica c</i> | 119 |
| Tabla 21: <i>Resultado de la Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis Especifica d</i> | 120 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| <i>Figura 1.</i> Causas de la inseguridad ciudadana. | 21 |
| <i>Figura 2.</i> Víctimas en la Provincia Constitucional del Callao según tipo delictivo en el 2015 | 29 |
| <i>Figura 3.</i> Teorías sobre la inseguridad y miedo al crimen. | 50 |
| <i>Figura 4.</i> Teoría de la incivilidad. | 51 |
| <i>Figura 5.</i> Teoría de la victimización | 51 |
| <i>Figura 6.</i> Teoría de la vulnerabilidad física | 52 |
| <i>Figura 7.</i> Teoría de la vulnerabilidad social..... | 52 |
| <i>Figura 8.</i> Teoría de las redes sociales..... | 53 |
| <i>Figura 9.</i> Pilares de la seguridad ciudadana..... | 57 |
| <i>Figura 10.</i> Instituciones que brindan servicios esenciales de seguridad ciudadana en el Perú..... | 64 |
| <i>Figura 11.</i> Características de la seguridad ciudadana como política de Estado..... | 65 |
| <i>Figura 12.</i> Organismos interrelacionados en el SINASEC..... | 66 |
| <i>Figura 13.</i> Porcentaje de confianza en las policías de América Latina 2011 | 67 |
| <i>Figura 14.</i> Conformidad con la implementación de un sistema de gestión que integre a todas las autoridades relacionadas con la seguridad ciudadana. | 100 |
| <i>Figura 15.</i> Calificación al nivel de integración entre las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana | 101 |
| <i>Figura 16.</i> Calificación al nivel de coordinación entre instituciones encargadas de la seguridad ciudadana | 102 |
| <i>Figura 17.</i> Calificación a la percepción sobre un sistema integral de seguridad ciudadana..... | 103 |
| <i>Figura 18.</i> Calificación al nivel de divulgación de los planes de acción de seguridad ciudadana..... | 104 |
| <i>Figura 19.</i> Clasificación de la situación actual de la seguridad ciudadana en el Callao..... | 105 |

| | |
|---|-----|
| <i>Figura 20.</i> Calificación al nivel de confianza en las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana..... | 106 |
| <i>Figura 21.</i> Calificación al nivel de sensación de victimización..... | 107 |
| <i>Figura 22.</i> Calificación al nivel de percepción de la seguridad ciudadana..... | 108 |
| <i>Figura 23.</i> Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión integración de autoridades..... | 109 |
| <i>Figura 24.</i> Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión coordinación de instituciones..... | 110 |
| <i>Figura 25.</i> Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión percepción del sistema integrado de seguridad | 111 |
| <i>Figura 26.</i> Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión divulgación de planes..... | 111 |
| <i>Figura 27.</i> Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión confianza en las instituciones..... | 112 |
| <i>Figura 28.</i> Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión sensación de victimización..... | 113 |
| <i>Figura 29.</i> Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión percepción de la seguridad ciudadana..... | 113 |

RESUMEN

La presente investigación surge al considerar a la inseguridad ciudadana como el problema actual de mayor importancia en el Callao, en ese sentido el estudio al ser de alcance correlacional tiene el propósito de responder la pregunta de investigación ¿el planeamiento estratégico de un sistema integral se relaciona con la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017?, a través de su respectiva hipótesis general que sostiene la existencia de una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana. Además, se pretende contestar a preguntas de investigación específicas a través de sus respectivas hipótesis específicas, correspondientes a la relación entre las dimensiones del planeamiento estratégico de un sistema integral: integración de las autoridades, coordinación del planeamiento estratégico, aceptación del usuario y la divulgación de planes de acción, con la seguridad ciudadana.

La metodología de investigación se basa en un enfoque cuantitativo, el mismo que utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente. El instrumento empleado para la recolección de datos es el cuestionario, el mismo se aplica a una muestra de 384 personas mayores de 18 años que integran la Provincia del Callao.

Luego de la contrastación de las hipótesis, los resultados concluyen que existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017. Asimismo, se establece que la integración de autoridades, la coordinación del planeamiento estratégico y la aceptación del usuario se relacionan significativamente con la seguridad ciudadana; y que no existe una relación significativa entre la divulgación de los planes de acción y la seguridad ciudadana. Por lo tanto, es necesario que el planeamiento estratégico de un sistema integral esté involucrado en la seguridad ciudadana, siendo que se puede continuar con la investigación tomando como eje el alcance descriptivo.

PALABRAS CLAVE: Planeamiento estratégico, sistema integral, seguridad ciudadana, integración, coordinación, aceptación, divulgación de planes.

ABSTRACT

The present investigation arises when considering citizen insecurity as the most important current problem in Callao, in that sense the study being of correlational scope has the purpose of answering the research question ¿the strategic planning of an integral system is related with citizen security in the Constitutional Province of Callao for the period 2016-2017 ?, through its respective general hypothesis that sustains the existence of a significant relationship between the strategic planning of a comprehensive system and citizen security. In addition, it is intended to answer specific research questions through their respective specific hypotheses, corresponding to the relationship between the dimensions of strategic planning of an integral system: integration of authorities, coordination of strategic planning, user acceptance and disclosure of action plans, with citizen security.

The research methodology is based on a quantitative approach, which uses data collection and analysis to answer research questions and test hypotheses previously formulated. The instrument used for the data collection is the questionnaire, it is applied to a sample of 384 people over 18 years old that make up the Province of Callao.

After the testing of the hypotheses, the results conclude that there is a significant relationship between the strategic planning of an integral system and citizen security in the Constitutional Province of Callao for the period 2016-2017. It also establishes that the integration of authorities, the coordination of strategic planning and user acceptance are significantly related to citizen security; and that there is no significant relationship between the disclosure of action plans and citizen security. Therefore, it is necessary that the strategic planning of an integral system be involved in citizen security, being that the research can continue with the descriptive scope as an axis.

KEYWORDS: Strategic planning, comprehensive system, citizen security, integration, coordination, acceptance, disclosure of plans.

INTRODUCCIÓN

La seguridad ciudadana se puede considerar como el estado situacional en el que actúan una serie de acciones integrales que realiza todo Estado, con la colaboración de la ciudadanía, teniendo como objetivos asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, y contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas. Así, la seguridad ciudadana se caracteriza por brindar protección a las personas, teniendo en cuenta el ordenamiento constitucional; por establecer un ambiente colectivo pacífico para la convivencia de las personas; por enaltecer el trabajo integrado y coordinado entre las instituciones pertinentes del estado y la comunidad organizada; por diseñar e implementar planes de prevención y control de los factores que generen inseguridad ciudadana; y por ejecutar planes de acción correctivos, una vez cometido delitos. Sin embargo, los objetivos de la seguridad ciudadana no llegan a cumplirse de manera total, generando un clima de percepción de inseguridad ciudadana, que actualmente es una de las principales preocupaciones de las sociedades, especialmente en Latinoamérica.

En el Perú, la seguridad ciudadana es el tema de mayor relevancia y preocupación, para el Gobierno Central y especialmente para los Gobiernos Regionales y Locales, ya que es un problema real y en constante crecimiento, que atenta directamente al bienestar de las personas. En este contexto, el Callao es una de las regiones que presenta mayores efectos negativos en la gestión de la seguridad ciudadana, a pesar de las políticas implementadas para su mejoramiento, siendo la causa dominante para su situación la falta de trabajo integrado, interrelacionado y coordinado entre las instituciones relacionadas con la seguridad ciudadana en esta región, ya que estas realizan sus labores de manera aislada, provocando que la seguridad ciudadana no cumpla con su ciclo funcional y no logre sus objetivos generando el crecimiento de la inseguridad ciudadana. En este sentido, para contrarrestar los efectos nocivos que afectan a la seguridad ciudadana en el Callao, es necesario que todos los stakeholders de la seguridad ciudadana trabajen de manera integrada y coordinada, para ello se deben utilizar las bondades del planeamiento estratégico como eje director, para

establecer un sistema integral que permita articular las medidas preventivas, correctivas y predictivas a fin de obtener mejores resultados, en cuanto a la situación actual, y logre combatir eficazmente el problema de la inseguridad ciudadana.

La principal motivación del presente estudio surge al considerar la falta de un eje director en la integración y coordinación entre instituciones encargadas de la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao, el mismo que será un aporte académico para futuras investigaciones. En ese sentido, en el presente estudio se ha formulado el problema de investigación: ¿El planeamiento estratégico de un sistema integral se relaciona con la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017?, interrogante que será contestada a través del proceso de la investigación y de la contrastación de la hipótesis: “Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017”.

Para llevar a cabo la investigación sobre el planeamiento estratégico de un sistema integral y su relación con la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017 se toman en cuenta las siguientes aportaciones conceptuales y teóricas: (a) Cordero, Cossío, Delgado y Merino (2013) indican que la inseguridad ciudadana se ha transformado en una de las principales preocupaciones en las sociedades, ocupando un lugar importante en las agendas políticas y sociales. Asimismo, la seguridad ciudadana debe ser entendida como un bien público y como el resultado de la acción de distintos órganos del Estado y de los diversos sectores de la sociedad; (b) Lozano (2015) describe una serie de elementos para la conformación e integración de los actores en materia de seguridad ciudadana, así como la configuración del nuevo sistema de seguridad integral que sigue los lineamientos del gobierno central, además deja establecido a cada uno de los actores, los diferentes roles que deben cumplir y determina los compromisos a los mismos, en sus niveles de gestión; (c) Contreras, Hinostroza, Madalengoitia y Quispesivana (2016) establecen que existe una falta de integración de los actuales organismos empresariales, gubernamentales y sociales involucrados en la seguridad ciudadana, siendo

imprescindible la realización de un plan estratégico para el sector de seguridad ciudadana; y (d) Torres (2015) hace uso de la metodología de la planificación estratégica para analizar diferentes variables que favorecen el mantenimiento e incremento de la inseguridad ciudadana dentro de un contexto planteado.

Las limitaciones de la presente investigación están determinadas por: (a) el acceso de información en las instituciones públicas; (b) la poca orientación ciudadana sobre gestión de la seguridad ciudadana; (c) la múltiple complejidad de la seguridad ciudadana; (d) la falta de investigaciones similares; y (e) la falta de conectividad registral entre los entes encargados de gestionar la seguridad ciudadana.

La metodología de investigación elegida para la elaboración del estudio se basa en un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es el básico, el nivel es el descriptivo, el tipo de diseño es no experimental transeccional correlacional y el método es el hipotético deductivo. La técnica empleada para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. El análisis se realiza a una muestra compuesta por 384 unidades de análisis (ciudadanos), seleccionados aleatoriamente de una población de 751,269 personas mayores de 18 años que integran la Provincia Constitucional del Callao. Para contrastar las hipótesis se usa la prueba Chi-cuadrado y la correlación de Spearman cuyos procedimientos se realizarán con los programas estadísticos SPSS y MiniTab.

El objeto de estudio es el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana, el mismo que comprende al ámbito geográfico de la Provincia Constitucional del Callao, tomando como base de análisis los años 2016-2017, dentro de los cuáles se realiza la recolección de la información bibliográfica y de campo. Asimismo, el objeto de estudio está circunscrito a los ciudadanos de la Provincia Constitucional del Callao, considerando a estos según la Constitución Política Vigente (1993), personas mayores de 18 años y que cuenten con inscripción electoral. Asimismo, tendrá impacto en instituciones ligadas al tema de seguridad y participación ciudadana como la Municipalidad Provincial del Callao, Gobierno Regional del Callao, Ministerio del Interior y Policía Nacional del Perú. Además, para la investigación el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2014),

define conceptualmente al planeamiento estratégico como el proceso sistémico construido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos. Asimismo, la Universidad Nacional de Colombia (2017) en su Manual del Sistema Integrado de Gestión, define conceptualmente al sistema integral como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los subsistemas que lo componen. Y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2013) en su Informe Regional de Desarrollo Humano, define conceptualmente a la seguridad ciudadana como una modalidad específica de la seguridad humana, relacionada con la seguridad personal y, más específicamente, con amenazas como el delito y la violencia. Además, consiste en la protección de un núcleo básico de derechos, incluidos el derecho a la vida, el respeto a la integridad física y material de la persona, y su derecho a tener una vida digna.

Finalmente, los temas desarrollados en la presente investigación están estructurados de la siguiente manera: (a) Capítulo I Planteamiento del Problema, se desarrollan la descripción de la realidad problemática, la identificación y formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación; (b) Capítulo II El Marco Teórico Conceptual, se desarrollan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos; (c) Capítulo III Hipótesis y Variables, se desarrollan la formulación de hipótesis, definición conceptual y operacionalización de variables e indicadores, (d) Capítulo IV Metodología de la Investigación, se desarrollan el tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, y técnicas e instrumentos de recolección de datos; (e) Capítulo V Presentación y Análisis de los Resultados, se desarrollan el procesamiento de los datos, prueba de hipótesis y discusión de resultados; y (f) Capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente la seguridad humana es uno de los ejes de desarrollo de mayor importancia en la actualidad mundial y tiene injerencia en los aspectos económicos, políticos, sociales y legales de las comunidades. El Banco Mundial (2011), en su Informe sobre el desarrollo mundial menciona que mejorar la seguridad humana se ha convertido en un desafío fundamental para el desarrollo en la actualidad. Además. Considera que en el mundo, 1500 millones de personas viven en zonas afectadas por problemas diversos de inseguridad como: fragilidad, criminalidad organizada, trata de personas, disturbios civiles, terrorismo, etc. Asimismo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2013) define a la seguridad humana como la condición de vivir libre de temor y libre de necesidad, siendo un concepto amplio que contempla un abanico de amenazas que pueden atentar contra la vida y contra el bienestar de las personas: desastres ambientales, guerras, conflictos comunitarios, inseguridad alimentaria, violencia política, amenazas a la salud y delitos. En este contexto, la seguridad ciudadana puede entenderse como una modalidad específica de la seguridad humana, relacionada con la seguridad personal y la lucha contra amenazas como el delito y la violencia. Por otro lado, según Tito (2016), la seguridad ciudadana se considera consecuencia directa de otro concepto del siglo XVIII, al inicio de la Edad Contemporánea: el orden público. Este es un concepto liberal que aparece en el art. 9º de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789, documento fundamental de la Revolución francesa, el mismo que señala

que nadie puede ser inquietado por sus opiniones, incluso las religiosas, siempre y cuando su manifestación no altere el orden público establecido por la ley. Además, el art. 4º del mismo documento relaciona la libertad individual señalando que la libertad consiste en poder hacer todo lo que no sea perjudicial al otro. Así, el ejercicio de los derechos naturales de cada hombre no tienen otro límite que aquellos que aseguren a los otros miembros de la sociedad el disfrute de esos mismos derechos; estos límites solo pueden estar determinados por la ley. En ese contexto, esa definición de libertad con el paso del tiempo evoluciono en lo que actualmente llamamos seguridad ciudadana, que es más general y que se integra a otros aspectos de la sociedad.

Si bien la seguridad ciudadana es un tema de preocupación a nivel mundial, no se presenta de manera homogénea, ya que existen muchas regiones donde su contraparte, la inseguridad ciudadana, tiene poca participación en los problemas que los afectan. En cambio, según Chinchilla y Vorndran (2018) en América Latina y el Caribe se vienen librando una guerra de baja intensidad, pero de alta mortalidad y de exorbitantes costos económicos, sociales y políticos, ostentando altos niveles de violencia con la tasa de homicidios más alta del mundo, 22.3 frente a 5.3 (promedio global) por cada 100 mil habitantes en 2015. Luego, a la pérdida de vidas humanas se suma el costo económico que se estima en promedio del 3% del PIB de la región, dos veces lo estimado para los países desarrollados; llegando incluso a duplicarse en países centroamericanos como Honduras y El Salvador. Estas condiciones han creado un estado de alarma social al punto que se calcula que el 43% de la población siente constantemente temor a ser víctima de un delito, y la seguridad ciudadana se ha convertido en una de las preocupaciones que más aqueja a los ciudadanos. Asimismo, el Chinchilla y Vorndran (2018) resaltan que en los últimos años se implementaron esfuerzos en la región por atender y prevenir el fenómeno de la violencia, donde se vislumbraron avances en el desarrollo de estrategias en el campo de la seguridad ciudadana, tanto a nivel conceptual como de diseño institucional y de política pública, estableciendo que afianzar estos avances en base a la evidencia empírica se convierte en una de las tareas prioritarias para fortalecer las respuestas ante el desafío de la seguridad ciudadana.

El Perú no es ajeno ante esta problemática, tal como indica Lara (2015) en referencia a un estudio realizado a nivel de Latinoamérica, el Perú tiene la más alta percepción de inseguridad en la región, con 50%, y es el primero en victimización directa, con 28.1%. A nivel interno, en el Perú, según estudio realizado por el Instituto Integración, cuyas conclusiones se publicaron el Diario Gestión (2016), el 80% de la población siente que el nivel de delitos ha aumentado en los últimos años. Sostiene que el 42% de los hogares ha sido víctima de algún tipo de delito, en donde Lima se sitúa en la cima del peligro con 47%. Además, infiere que el principal delito que sufrieron los peruanos son los robos al paso (61%), seguido de los robos a domicilio (16%), hurto en transporte público (12%) y robo de vehículos (8%). Este mismo estudio indica que para los peruanos, las autoridades son las principales culpables de la inseguridad (Ver Figura 1). Así, un 64% de ciudadanos reclamó que el mal desempeño de estos funcionarios (desde jueces hasta policías) es el causante de que los malhechores operen libremente en las calles.

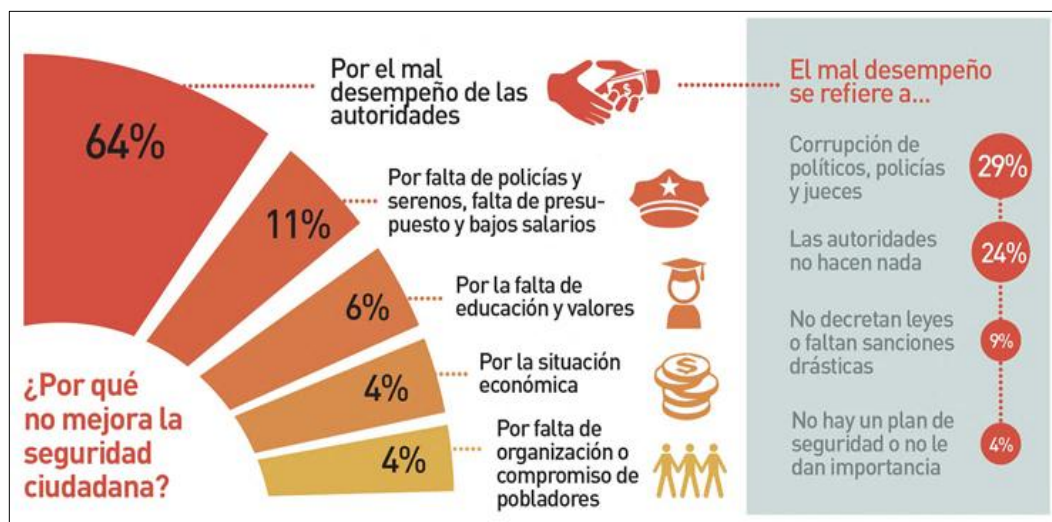


Figura 1. Causas de la inseguridad ciudadana. Recuperado de “Víctimas: 80% de peruanos siente que el nivel de delitos ha aumentado”, de Diario Gestión, 2016. Obtenido de <http://gestion.pe/politica/victimas-80-peruanos-siente-que-nivel-delitos-ha-aumentado-2177454>

A nivel local, la Provincia Constitucional del Callao es uno de las regiones en donde la seguridad ciudadana representa el principal tema de actualidad tanto para las autoridades como para los ciudadanos, tanto que se evidencian diversos casos característicos de la falta de una seguridad ciudadana robusta y estable. Así, se tiene que en el aspecto de percepción de inseguridad ciudadana, según la encuesta de victimización para el periodo 2010–2015 publicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016), en el 2015 los ciudadanos de 15 y más años de edad de la Provincia Constitucional del Callao que percibieron ser víctima de algún hecho delictivo que atente contra su seguridad, con una ocurrencia en los próximos doce meses representaron un 91%. Respecto al año 2014, la Provincia Constitucional del Callao tuvo un incremento en 4 puntos porcentuales (Ver Tabla 1).

Tabla 1
Porcentaje de la población de 15 y más años de edad con percepción de inseguridad ciudadana en los próximos doce meses, 2010-2015

| Ámbito geográfico de Lima Metropolitana | Año | | | | | | Variación porcentual (2015-2014) |
|---|------|------|------|------|------|------|----------------------------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | |
| Lima Metropolitana | 81.1 | 88.6 | 84.8 | 88.4 | 86.0 | 89.4 | 3.4 |
| Provincia de Lima | 81.2 | 88.4 | 85.0 | 88.5 | 85.9 | 89.2 | 3.3 |
| Provincia Constitucional del Callao | 80.6 | 90.3 | 83.2 | 87.6 | 87.0 | 91.0 | 4.0 |

Nota. Recuperado de “Victimización en el Perú 2010 – 2015”, del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016, p. 147, Lima, Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática

Para tratar de solucionar el problema de la seguridad ciudadana en el Perú, se implementaron medidas para disminuir los impactos de este problema en la sociedad. La más importante de estas fue el establecimiento en el 2003 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) cuya finalidad es integrar y coordinar eficientemente la acción del Estado en todos sus niveles y promover la participación ciudadana para garantizar una situación de paz social a nivel nacional (Concejo Nacional de Seguridad Ciudadana, 2017). Bajo este sistema gradual, el distrito, como circunscripción territorial más pequeña del país en que se divide una provincia y cuyo gobierno está a cargo de una municipalidad distrital (El comercio, 2016), es el primer ente gestor de esta cadena y cuyas funciones recaen en las comisiones distritales de seguridad ciudadana (Codisec). Estas comisiones se adscriben a su vez a las comisiones provinciales de seguridad ciudadana

(Coprasesec), las mismas que coordinan con las comisiones regionales de seguridad ciudadana (Coresec). Las Coresec, finalmente concertan con la Dirección General de Seguridad Ciudadana, dependiente del Ministerio del Interior (Concejo Nacional de Seguridad Ciudadana, 2017). De esta manera los planes de acción, en su mayoría preventivas, en materia de seguridad ciudadana se entrelazan y se magnifican. Sin embargo, este flujo de información y acciones no es continuo, debido a que la integración y coordinación necesaria entre las autoridades es inadecuada. Muchas de las autoridades tienen metas y objetivos propios en cuanto a la seguridad ciudadana, esto suscrito a condiciones del tamaño de su área de influencia, recursos económicos, recursos humanos, características socioeconómicas de su población, etc. Esta situación provoca que los planes de acción para combatir la inseguridad ciudadana no cumplan totalmente los objetivos para los que fueron diseñados. En el contexto de la jurisdicción de la Provincia Constitucional del Callao, en el Plan Regional de Seguridad Ciudadana del Callao publicado por el Comité Regional de Seguridad Ciudadana del Callao (2017) indica que con respecto a la participación y seguridad ciudadana se han tomado medidas preventivas que integran a la Policía Nacional del Perú, el Gobierno Regional del Callao, la Municipalidad del Callao y la ciudadanía a través de programas preventivos como: (a) Juntas Vecinales; (b) Red de Cooperantes; (c) Club de Menores; (d) Patrulla Juvenil; (e) Policía Escolar; y (f) Brigadas de Autoprotección Escolar (Comité Regional de Seguridad Ciudadana del Callao, 2017). Además, se han establecido medidas como el patrullaje coordinado entre serenazgos y policías de la jurisdicción, sistematización de mapas de riesgo y delito, patrullaje a través de helicópteros, centrales y puestos de video vigilancia, módulos de ayuda rápida y aplicativos móviles de seguridad.

En relación a la problemática, Chinchilla y Vorndran (2018) plantean que el abordaje integral de la violencia y el delito parte del reconocimiento de la naturaleza multicausal del problema, y promueven intervenciones que combinan acciones preventivas y de control incluyendo la prevención social, la prevención situacional, la prevención policial, la administración de justicia y el sector penitenciario, siendo la noción de integralidad el nuevo paradigma de la seguridad ciudadana. Además, menciona como la gestión multisectorial e interinstitucional, que hacen referencia a la necesaria participación de

diversos actores institucionales en la gestión de la seguridad, sobre la base de plataformas programáticas integrales, supone un reto mayúsculo para las administraciones públicas acostumbradas a trabajar de manera aislada, reacias a compartir información y recursos, y con poca inclinación a articular y coordinar, por lo que se debe diseñar estructuras organizativas que faciliten la coordinación y la cohesión interinstitucional. Asimismo, Lozano (2015) describe una serie de elementos para la conformación e integración de los actores en materia de seguridad ciudadana, así como la configuración del nuevo sistema de seguridad integral. Además, Torres (2015) hace uso de la metodología de la Planificación Estratégica para analizar diferentes variables que favorecen el mantenimiento e incremento de la inseguridad ciudadana dentro del contexto planteado.

Por otro lado, en algunas ciudades se hicieron intentos por implantar sistemas integrales de seguridad ciudadana, teniendo un éxito relativo, tal es el caso del Estado de Sonora, que con el objetivo de proteger a la ciudadanía, disminuyendo factores de vulnerabilidad social, así como del delito y la delincuencia, a través de la Secretaría de Seguridad Pública se diseñó e impulsó el programa Escudo Ciudadano en coordinación con el Plan Estatal de Desarrollo. El programa Escudo Ciudadano opera con la inclusión de dependencias estatales y federales, las cuales despliegan acciones en las colonias de donde emergen los delincuentes, para detener las causas generadoras de esa incidencia (Radio Sonora, 2016). Asimismo, en Buenos Aires, la comuna cuenta con un Sistema Integral de Seguridad Pública, que es un plan exhaustivo que incluye desde la formación de la nueva policía de la ciudad, hasta el fortalecimiento de la presencia del Estado en las calles, la integración social, la promoción de la transparencia y la participación ciudadana a través de las últimas herramientas tecnológicas. Es un sistema integral de seguridad que va más allá de la actividad que realiza la policía de la ciudad, es un plan que coordina a todas las fuerzas públicas de Buenos Aires. (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2017)

Según este contexto mencionado, el presente estudio surge al considerar la falta de un eje director, como el planeamiento estratégico, en un sistema que integre y coordine a las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao, con el fin de luchar eficazmente contra la inseguridad ciudadana y así evitar que siga afectando directamente a los ciudadanos. En este sentido, en el presente estudio se

busca establecer la relación entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017, para ello también se pretende determinar la relación que existe entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana, entre la coordinación del planeamiento de un sistema integral y la seguridad ciudadana, entre la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana y entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana. Los resultados de esta investigación permitirán señalar si la utilización del planeamiento estratégico en un sistema integral se relaciona o no con la seguridad ciudadana, es decir si existe alguna implicación entre estos. El mismo que servirá como fuente de consulta para autoridades encargadas de la seguridad ciudadana y como fuente académica para otros trabajos de investigación.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación espacial. El presente estudio comprende al ámbito geográfico de la Provincia Constitucional del Callao.

1.2.2 Delimitación social. Esta investigación afecta principalmente a los ciudadanos de la Provincia Constitucional del Callao, considerando a estos según la Constitución Política Vigente (1993), personas mayores de 18 años y que cuenten con inscripción electoral. Asimismo, tendrá impacto en instituciones ligadas al tema de seguridad y participación ciudadana como la Municipalidad Provincial del Callao, Gobierno Regional del Callao, Ministerio del Interior y Policía Nacional del Perú.

1.2.3 Delimitación temporal. El desarrollo de la presente investigación comprende los años 2016-2017, dentro de los cuáles se realiza la recolección de la información bibliográfica y de campo, además de la obtención de los resultados. Además, cabe mencionar que la investigación toma en cuenta los antecedentes históricos y sociales de la inseguridad ciudadana en el Perú y en la Provincia Constitucional del Callao a partir del año 2011 a la actualidad.

1.2.4 Delimitación conceptual. La investigación está centrada en establecer la existencia de una asociación significativa entre el diseño de un sistema integrado de gestión estratégica y la mejora de la seguridad ciudadana. Este sistema de seguridad

permite una integración y coordinación entre todos los actores, tanto particulares como gubernamentales, afectados por la problemática de la inseguridad ciudadana, por lo que se revisara la temática correspondiente a ellas.

1.3 Problemas de Investigación

1.3.1 Problema general. ¿De qué manera el planeamiento estratégico de un sistema integral se relaciona con la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017?

1.3.2 Problemas específicos. En base al problema general, los problemas específicos son:

- a. ¿Cuál es la relación entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017?
- b. ¿Cómo se relaciona la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017?
- c. ¿De qué manera se relaciona la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017?
- d. ¿Cuál es la relación entre de la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general. Determinar si el planeamiento estratégico de un sistema integral se relaciona con la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017.

1.4.2 Objetivos específicos. Sobre la base del objetivo general de la investigación, los objetivos específicos son:

- a. Determinar la relación entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.
- b. Establecer la relación entre la coordinación del planeamiento de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017
- c. Determinar la manera que se relaciona la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.
- d. Establecer la relación entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

1.5.1 Justificación. La inseguridad ciudadana tiene consecuencias significativas para la sociedad, con costos altos en términos del PIB, del gasto público e incluso en la esperanza de vida. Aunque la seguridad ciudadana es responsabilidad de los gobiernos, la participación ciudadana es indispensable para lograr resultados satisfactorios (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2013). Así, la seguridad ciudadana requiere que toda la sociedad se involucre en los planes de acción para poder obtener resultados satisfactorios. Si bien es cierto, mantener el orden de la sociedad es una tarea que deben cumplir los entes gubernamentales, esta no puede llevarse a cabo sin la colaboración de los ciudadanos conllevando a la creación de un sistema integral de seguridad. La participación ciudadana como mecanismo de acción y relación es indispensable en el fortalecimiento de la seguridad ciudadana, esta puede actuar de diversas maneras, desde acceder a información relacionada con los asuntos públicos, hasta la participación en la ejecución de las políticas públicas. (Suarez, 2011)

Además, la inseguridad ciudadana tiene múltiples representaciones, en ciertas situaciones atenta contra la vida, y en otras es una restricción a la libertad de circulación y de asociación. La inseguridad es un problema que afecta primero a los segmentos menos

favorecidos de la sociedad, generando condiciones de desigualdad que afectan el desarrollo. Esta situación fomenta la desconfianza entre los ciudadanos y los gobiernos, debilitando las instituciones y su capacidad de respuesta frente a los delitos. (Corporación Andina de Fomento [CAF], 2014)

La inseguridad ciudadana como problemática en el Perú ha tomado una gran importancia en los últimos diez años, su ocurrencia llega a afectar la calidad de vida, creando sensaciones de inseguridad en las personas, a esta sensación se le llama percepción de inseguridad. Medir este fenómeno es un tema complejo que tiene muchas causas distintas, tales como la ubicación espacial, la actividad económica, características sociodemográficas, entre otras. En este sentido se considera a la percepción de inseguridad, como la sensación de la población de ser víctima de algún evento que pueda atacar contra su seguridad, integridad física o moral. Estos eventos engloban acciones como el robo a la vivienda, robo de vehículos, robo de dinero, cartera, celular, amenazas e intimidaciones, maltrato físico y/o psicológico de algún miembro de su hogar, ofensas sexuales, secuestro u otro. (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2016)

En el ámbito peruano de la Provincia Constitucional del Callao los resultados de un estudio muestran que 21 de cada 100 habitantes de 15 y más años de edad son víctimas de robo o intento de robo de dinero, cartera o celular; mientras que 16 de cada 100 habitantes de 15 y más años de edad son víctimas de robo de dinero, cartera o celular (INEI, 2016), como se observa en la Figura 2.

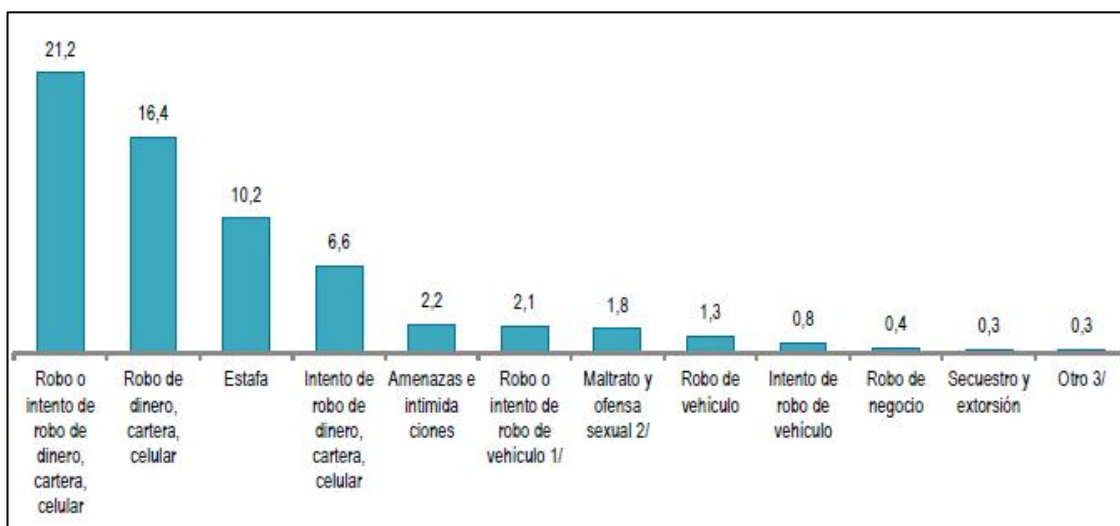


Figura 2. Víctimas en la Provincia Constitucional del Callao según tipo delictivo en el 2015. Recuperado de “Victimización en el Perú 2010 – 2015”, del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016, p. 41, Lima, Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática

1.5.2 Importancia. Las amenazas a la seguridad ciudadana surgen en un entorno que limita la participación y el acceso equitativo de toda la ciudadanía a los recursos sociales, culturales, institucionales y materiales que hacen posible su desarrollo humano. Para poder construir la seguridad ciudadana a través de mecanismos e instituciones democráticas, incluyentes y sostenibles, se requiere un ambiente en el que las personas puedan aspirar a ampliar sus capacidades y libertades. En ese sentido, la seguridad ciudadana debe entenderse como la planeación, la organización y la ejecución de políticas integrales y participativas de distinta índole, cuyo fin no sea sólo disminuir el delito, sino contribuir a la creación y al fortalecimiento de instituciones más efectivas y sostenibles para el desarrollo humano. La seguridad ciudadana no es un asunto que competa solamente los ciudadanos que quebrantan la ley o a las víctimas directas del delito, la violencia o el temor; sino, es una tarea que demanda la participación y el compromiso de empresarios, académicos, políticos, líderes de la sociedad civil, movimientos sociales y organizaciones de base. Es decir, la seguridad ciudadana concierne a todos los ciudadanos, pues constituye una condición para el desarrollo humano. (Huerta, 2014)

Contar con un sistema de seguridad que integre a todas las entidades públicas y privadas es de vital importancia para frenar el problema de la inseguridad ciudadana.

Esto permite tener un mejor panorama para el desarrollo de políticas públicas, programas y modelos de concientización y participación ciudadana. Los resultados de esta práctica darían conocimientos y estrategias para prevenir y salvaguardar la integridad de la sociedad ante eventos adversos en materia de seguridad ciudadana. (Suarez, 2011)

1.6 Factibilidad de la Investigación

El propósito de la investigación es determinar la existencia de la relación entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017. Este sistema debe permitir una integración y coordinación adecuada entre los actores particulares y gubernamentales afectados por el problema de inseguridad ciudadana. En ese sentido, se cuenta con el apoyo de especialistas y los recursos humanos, técnicos, económicos y logísticos necesarios para desarrollarla. Si bien no existen bases de información coordinadas en el aspecto de inseguridad ciudadana, si se tiene diversidad del mismo, además, se cuenta con el tiempo y presupuestos de trabajos adecuados para obtener datos precisos y relevantes que ayuden en conseguir los objetivos de la investigación.

1.7 Limitaciones del Estudio

Las limitaciones de la presente investigación están determinadas por: (a) el acceso de información en las instituciones públicas; (b) la poca orientación ciudadana sobre gestión de la seguridad ciudadana; (c) la múltiple complejidad de la seguridad ciudadana; (d) la falta de investigaciones similares; y (e) la falta de conectividad registral entre los entes encargados de gestionar la seguridad ciudadana.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes del Problema

2.1.1 Antecedentes internacionales. Suarez (2011) en su tesis analiza el impacto que las actividades de participación ciudadana tienen en la seguridad pública, siendo los conceptos de ciudadano, seguridad pública y participación ciudadana, claves e interrelacionables para clarificar la búsqueda de la solución a la problemática que agobia a la ciudadanía causada por la falta de interés en los asuntos públicos. Además, se tomó en cuenta la perspectiva del ciudadano para analizar factores como la actual falta de información y comunicación, la apatía de las autoridades y la desconfianza ante las autoridades. Así, como resultado de esta investigación se ha dilucidado que las políticas públicas actuales en México no han logrado sus objetivos debido a la falta de comunicación con la ciudadanía y la necesidad de observatorios ciudadanos que estudien el comportamiento de las masas y especifiquen las políticas públicas. Finalmente, se demuestra que la participación ciudadana incide en la seguridad pública por lo que se propone un nuevo modelo de seguridad pública y participación ciudadana.

Por otro lado, Vilalta (2012) propone una prueba para un modelo correlacional que combinaba diferentes determinantes teóricos de la inseguridad y el miedo al crimen. La prueba se realizó en México y en dos ámbitos espaciales diferentes: el ámbito nacional y el ámbito del Área Metropolitana de la Ciudad de México. Se apoyó en la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)

de 2011 y la Encuesta de Victimización y Eficacia Institucional (ENVEI) de agosto de 2010 y enero de 2011. Los resultados obtenidos sugieren la implementación de acciones de mayor civilidad en los ámbitos de la colonia, la localidad y el impulso de una relación de mayor confianza con la policía local para reducir significativamente la sensación de inseguridad. Por último, se concluye que la reducción de las señales de incivildad en las localidades, colonias y unidades habitacionales, junto con el refuerzo de la confianza en la policía, son los dos factores de mayor importancia en el desarrollo de políticas futuras contra la sensación de inseguridad.

Cordero, Cossío, Delgado y Merino (2013) describen la percepción de la seguridad ciudadana que tienen los hombres y mujeres mayores de 18 años, residentes en la comuna de Renca en Chile, así como a la caracterización de las estrategias de seguridad ciudadana implementadas por el municipio de la comuna y por los propios vecinos. Del mismo modo, el trabajo abordó la compleja relación de los factores de orden estructural (pobreza, desempleo, escolaridad, entre otros) que influirían en la percepción de inseguridad que manifiestan los habitantes de la comuna de Renca. Como resultado de esta investigación, se concluye que existe un contradictorio efecto que han tenido las políticas públicas de seguridad ciudadana, reforzadas en forma permanente por los medios de comunicación, las que en lugar de incrementar la sensación de seguridad con sus anuncios de renovados modelos de intervención gubernamental y municipal, incremento de las dotaciones y recursos policiales, endurecimiento de las normas penales, entre otras acciones, han logrado instalar una sensación de inseguridad y de vulnerabilidad frente a la delincuencia, lo que se traduce en que la mayoría de las personas sienten que pueden ser víctimas de un delito, especialmente a medida que se alejan de su entorno más inmediato, por lo cual el barrio sería más seguro que la comuna y ésta, a su vez, más segura que otras partes de la ciudad.

Asimismo, Albáñez (2013) identifica cómo se relacionan entre sí los factores que inciden en el sentimiento de inseguridad de las personas. Para ello, se trabajó con las dos dimensiones de la inseguridad: la objetiva y la subjetiva. El experimentar un hecho delictivo se ubica en la dimensión objetiva, mientras que la percepción de la

inseguridad se ubica en la dimensión subjetiva. A través, de una revisión bibliográfica exhaustiva se obtuvo una serie de factores, cuyo análisis determino el grado de incidencia de estos en el sentimiento de inseguridad de los entrevistados. Este estudio se aplicó a los pobladores del municipio de Sucre del estado de Miranda en Venezuela, pertenecientes a los estratos A, B y D, los cuales fueron escogidos según su experiencia de victimización. La investigación está sustentada, esencialmente, en el planteamiento teórico de la sociedad del riesgo, la construcción social de la realidad, así como también de la propuesta del pánico moral. Como resultado de la investigación pudo constatar que el estudio de la inseguridad como un sentimiento es posible cuando se comprende la relación entre los factores asociados a este fenómeno, los mismos que deben ser los pertinentes para cada realidad.

También, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2013) analiza el fenómeno de la seguridad ciudadana en profundidad, estudiando experiencias exitosas, y proponiendo recomendaciones concretas para mejorar las políticas públicas. Para lograr este cometido la Dirección Regional del PNUD para América Latina y el Caribe ha involucrado a expertos y líderes políticos de alto nivel en la discusión y elaboración del informe, y ha reunido una gran cantidad de datos y análisis los cuales planea seguir mejorando tanto en su alcance como en calidad. Además, cabe mencionar que en los últimos 12 años, América Latina ha registrado mejoras en rubros como salud, educación y esperanza de vida, lo cual se ha traducido en un crecimiento anual promedio de 0.94% en el Índice de Desarrollo Humano de la región, uno de los más altos a nivel mundial. Sin embargo, la desigualdad, la falta de movilidad social y la inseguridad han puesto un freno al desarrollo humano de la región.

Además, Jasso (2013) analiza la percepción de inseguridad en México, específicamente en los lugares que resultan más inseguros a los ciudadanos, la tendencia a futuro, y la relación existente entre la percepción y la política pública. Para cumplir con este objetivo, este artículo se divide en dos partes. En principio se hace una revisión teórica del concepto percepción de inseguridad, se esbozan las razones por las que se configura como un problema público y se ahonda en la

metodología para su estudio y medición. En la segunda parte se abordan los resultados de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2012 para conocer la percepción de inseguridad de los mexicanos, y se contraponen el conocimiento de la política pública y la percepción de inseguridad para conocer si existe o no relación entre estas, es decir, si la política pública incide en la percepción de inseguridad. El estudio concluye que la percepción de inseguridad es un problema público que vulnera la calidad de vida de las personas, y el caso de los mexicanos no es la excepción.

Aguilar (2014), en su investigación sobre las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales en el municipio de Santa Bárbara, Honduras, concluye que la participación ciudadana es un tema de interés especialmente para los ciudadanos, sin embargo existe poco interés por parte de la ciudadanía en el tema de seguridad, por lo que las autoridades deben construir programas cuyo fin sea informar de forma periódica y permanente a la comunidad, además las autoridades municipales deben mostrar mayor interés en el tratamiento de la seguridad ciudadana y buscar la integración de los ciudadanos y entidades relacionadas a fin de plantear alternativas de solución y la implementación de los respectivos programas que se crean desde el Gobierno Central o Municipal. Asimismo, indica que es necesario que todos los actores sociales se integren en un solo equipo para lograr el bien común de la comunidad, y desarrollar procesos de orientación y educación hacia aquel sector de los ciudadanos que no están involucrados en las actividades comunitarias, bajo el liderazgo de las autoridades municipales.

Luego, la Corporación Andina de Fomento (CAF, 2014) expresa que la seguridad ciudadana es un determinante fundamental del bienestar de los hogares y las comunidades, pero el importante crecimiento del delito y de la violencia en muchos países de América Latina en los últimos años no solo ha implicado altos costos económicos y sociales, sino que ha comprometido la gobernabilidad democrática y la legitimidad del Estado al disminuir la confianza de los ciudadanos entre sí y en las autoridades. Este reporte propone un enfoque para el análisis de la inseguridad en

donde el delito es consecuencia de decisiones que toman individuos en un contexto situacional particular. Si bien es cierto que las creencias, percepciones, capacidad de autocontrol y otros rasgos de la personalidad pueden inclinar a un individuo hacia el delito, también importa el entorno físico y social, los incentivos dados por la existencia de mercados ilegales, la credibilidad y eficiencia del funcionamiento del sistema de justicia criminal. Desde esta perspectiva, las acciones para combatir el crimen involucran un amplio espectro de dimensiones (la familia, la escuela, el barrio, la comunidad, la infraestructura urbana, las regulaciones económicas, la policía, la justicia, las cárceles). Además, la evidencia disponible muestra que las inversiones en fortalecer la nutrición y estimulación temprana de los niños y la promoción de ambientes familiares de crianza proactivos y no conflictivos tienen consecuencias positivas sobre la propensión criminógena de las personas disminuyendo la incidencia del delito.

Lozano (2015) describe una serie de elementos para la conformación e integración de los actores en materia de seguridad ciudadana, así como la configuración del nuevo sistema de seguridad integral que sigue los lineamientos del Gobierno Central pero enfocado a las necesidades que nacen en cada sector del territorio del circuito Simón Bolívar, además deja establecido a cada uno de los actores los diferentes roles que deben cumplir y determinar los compromisos a los mismos, en sus niveles de gestión. Presenta una metodología que puede ser replicada en cada uno de los cantones de la provincia del Guayas, Ecuador, marcando las diferencias apegadas a las necesidades, convirtiéndolo en un modelo adaptable para los actores institucionales y sociales.

En otra vertiente, Torres (2015) hace uso de la metodología de la planificación estratégica para analizar diferentes variables que favorecen el mantenimiento e incremento de la inseguridad ciudadana dentro del contexto planteado. Recoge criterios de expertos en el tema, así como información actualizada de diversas fuentes como son libros, prensa, revistas, entre otros. Además se analiza el problema desde el ámbito del delincuente y se trata la psicopatología del crimen, condición que no se ha tomado en cuenta en estudios anteriores y que constituye uno de los aspectos novedosos de la tesis. Finalmente, propone una estrategia social para contrarrestar el

delito en los espacios públicos de Quito, como una alternativa de solución real y factible ante el problema. Esta estrategia está compuesta por 6 ejes: la organización y participación ciudadana, las mesas de seguridad ciudadana en espacios públicos de Quito, el relacionamiento institucional, la comunicación social sobre la seguridad en espacios públicos, el comportamiento psicológico del delincuente y organización del delito, y el control sobre el cumplimiento de propuestas de seguridad ciudadana por parte de instituciones públicas.

2.1.2 Antecedentes nacionales. Benavides (2010), en su investigación sobre la gestión estratégica y el sistema de seguridad ciudadana, analiza la gestión estratégica de la seguridad ciudadana en términos de la realización de metas y proyectos para contrarrestar la inseguridad en Lima Metropolitana. Concluye que existe relación entre la gestión estratégica y el sistema de seguridad ciudadana considerando la necesidad de implementar un modelo de gestión estratégica en términos de resultados basado en información temporal, real y certera.

Meza (2012) en su estudio sobre la ineficacia de las normas jurídicas en las políticas de seguridad ciudadana de Lima Metropolitana, indica que la ineficacia de la legislación vigente sobre el tema y que sirven para enfrentar la problemática de la inseguridad ciudadana son mayormente debido a errores técnicos en la aplicación de las políticas públicas. Además, infiere que existe poca confianza en las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley y que existe una gran debilidad institucional en entidades relacionadas a la gestión de la seguridad ciudadana, tales como: el Ministerio el Interior, la Policía Nacional y Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana; siendo un factor decisivo la deficiente elaboración y puesta en práctica las políticas públicas para combatir la inseguridad ciudadana. Asimismo, concluye que la mayoría de las autoridades municipales y regionales no presentan adecuados trabajos de planificación preventiva en la lucha contra la delincuencia; a pesar de tener como guía el marco de la política nacional diseñada por el CONASEC.

El Instituto de Defensa Legal (IDL, 2013) presenta una crítica orientada a promover la formulación y remisión de los planes regionales, provinciales y distritales de seguridad ciudadana, sin generar los canales necesarios de coordinación entre las

distintas instancias, ni las capacidades para la elaboración de los planes. En el mismo, se ha fundamentado una nueva doctrina de seguridad en el país para prevenir el crimen y la violencia, que consiste en invertir en las poblaciones en riesgo, fortalecer el control social a través de la organización vecinal, establecer nuevas formas de tratamiento penitenciario y fomentar la relación entre ley, cultura y moral. Sin embargo, también se afirma que el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013–2018 no muestra un diagnóstico completo de las características del fenómeno delictivo del país, ni de los factores de riesgo a través de los cuales se podrían disminuir los problemas de inseguridad a través del uso de herramientas multisectoriales.

También, Sandoval (2013) determina que la inseguridad en la ciudad tiene repercusiones en el espacio urbano que se evidencian en fenómenos como el de la privatización de la calle, consistente en la apropiación del espacio público por parte de un grupo de personas como si fuera una extensión del espacio privado. Una expresión de ello es el enrejado de calles que en la actualidad se puede observar en todos los distritos de Lima Metropolitana. Para el fin del estudio se analizaron urbanizaciones colindantes en los distritos de Ate y La Molina en búsqueda de la relación entre seguridad ciudadana y privatización de la calle. Como resultado, se corroboró a través del presente estudio que las calles han sido privatizadas bajo el argumento de la seguridad ciudadana, pero a costa de un mayor fraccionamiento de la ciudad, pues esta medida se sustenta en decisiones de grupos de personas, como si las vías pertenecieran a unos cuantos. Se comprobó en las entrevistas, la desconfianza y el desconocimiento en torno a los que viven al lado, de los que se presume su pertenencia a un nivel socioeconómico distinto por las características de las edificaciones y la urbanización de la zona que habitan, así como el prestigio mismo del distrito.

Por otro lado, López (2014) compara el nivel de inseguridad con la percepción de inseguridad en Lima Metropolitana. Debido a que la inseguridad ciudadana es uno de los principales problemas que detecta la población, se escogió Lima porque concentra la mayor parte de los delitos contra la propiedad que se registran en el país. La investigación aborda cómo el robo, el hurto y la percepción de inseguridad han ido variando a nivel

distrital en base a las denuncias registradas en los últimos años. Se elaboró un indicador compuesto de percepción de inseguridad haciendo uso de la técnica estadística multivariada análisis factorial exploratorio (AFE) con la información de las encuestas del Instituto de Opinión Pública (IOP) de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Los resultados obtenidos indicaron que la victimización y percepción de inseguridad son dos fenómenos diferenciados, los mismos que se visualizaron de manera georeferenciada. Para lograr esto, se superpusieron a las series de tiempo del robo y hurto a nivel distrital las variaciones en los niveles de percepción de inseguridad. Mediante este ejercicio se buscó lograr una mayor comprensión de la inseguridad ciudadana como uno de los principales problemas de la ciudad.

Asimismo, Lara (2015) determina la relación entre la inseguridad ciudadana y la percepción de inseguridad ciudadana en el distrito de Huaura para el periodo comprendido entre 2011 – 2015. Esta investigación fue hecha en base a una muestra de 708 personas. Como técnica de recolección de datos se utilizaron las encuestas y entrevistas y como instrumentos de recolección se utilizaron los cuestionarios y registros aplicados. Como resultado de esta investigación, se concluye que la inseguridad ciudadana tiene relación directa con la percepción de la inseguridad ciudadana. Además, que la victimización delictiva tiene relación directa con la percepción de la población, que la intervención contra delictiva tiene relación directa con la percepción de la población y el estado delictual tiene relación directa con la percepción de la población.

Núñez (2015), en su estudio sobre las acciones estratégicas para enfrentar la inseguridad ciudadana en la provincia de San Román, concluye que la inseguridad ciudadana actualmente se está generalizando debido a factores sociales, económicos, culturales y políticos, lo cual trae como consecuencia la delincuencia en sus diferentes modalidades, como homicidios, abortos, lesiones, exposición a peligro o abandono de personas en peligro, violación de la libertad sexual, robo, tráfico ilícito de drogas entre otros. Asimismo, menciona que la coordinación interinstitucional para la seguridad ciudadana debe tener un enfoque en tres niveles: nacional, regional y local.

Además, infiere que el Gobierno Local, la Policía Nacional y las Juntas Vecinales constituyen los actores principales para enfrentar la inseguridad ciudadana.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2016) muestra la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos en el área urbana y rural de los 24 departamentos y la Provincia Constitucional del Callao, en el marco del Programa de Presupuesto por Resultados (PPR) implementado por el Ministerio de Economía y Finanzas en el sector público. Esta Encuesta Nacional de Programas Estratégicos, entre sus múltiples temas de investigación comprende la seguridad ciudadana, cuyo propósito fundamental fue conocer si la población de 15 y más años de edad del área urbana, ha sido víctima de algún hecho delictivo, así como dar a conocer la percepción de inseguridad de la población, la existencia y calificación de la vigilancia en la zona o barrio, medidas de seguridad adoptadas por la comunidad organizada, confianza en las instituciones del gobierno destinadas a brindar seguridad y el robo o intento de robo de vivienda.

Contreras et al. (2016), realiza una investigación sobre el planeamiento estratégico del sector de seguridad y vigilancia en Lima Metropolitana, concluyendo que los altos índices de inseguridad identificados y la carencia de un gremio privado de seguridad y vigilancia, en contraste con las principales ciudades referentes de seguridad ciudadana en el mundo, hace necesaria la creación de una estructura organizacional agremiada y autónoma basada en procesos integrados. Además, menciona que el desprestigio de las organizaciones gubernamentales relacionadas a la seguridad y vigilancia y su ineficiente nivel de integración y comunicación con la ciudadanía ha provocado que el sistema actual de seguridad ciudadana en Lima Metropolitana no sea percibido satisfactoriamente por clientes del ámbito privado. Para esto recomienda el establecimiento de un Sector Tecnológico de Seguridad y Vigilancia conformado por las principales empresas privadas del rubro, cuya integración de capacidades técnicas logren disminuir integral y sostenidamente los índices de inseguridad de entes privados y gubernamentales.

Navarro (2017), en su investigación sobre la relación entre seguridad ciudadana y desarrollo humano, concluye que si existe relación entre seguridad ciudadana y

desarrollo humano en los pobladores del distrito de la Banda de Shilcayo 2016, notándose que un factor importante es la parte operativa con las actividades que se desarrollan desde el Gobierno Local, o las que la Municipalidad coordina con otras organizaciones públicas como la Policía, el Gobierno Regional, la Fiscalía u otras instancias estatales; además de las acciones elaboradas y propuestas por la sociedad civil y otras generadas por la población.

2.2 Bases Teóricas Científicas

2.2.1 Seguridad ciudadana

2.2.1.1 Nociones de seguridad ciudadana. La seguridad ciudadana permite que los individuos se encuentren en situación de convivir disponiendo de la protección necesaria que les permita superar los peligros propios del entorno social. Según Cordero et al. (2013), la seguridad ciudadana debe ser entendida como un bien público y como el resultado de la acción de distintos órganos del Estado y de los diversos sectores de la sociedad que incluya la participación ciudadana. En ese contexto, la causa por la cual se origina la seguridad ciudadana es debida a la concepción de su contraparte: la inseguridad ciudadana, que se define como el temor a posibles agresiones, asaltos, secuestros, violaciones, de los cuales podemos ser víctimas. Actualmente, es una de las principales características de todas las sociedades. Para Sevillano (2015), las causas de inseguridad son el desempleo que afecta a una gran cantidad de personas, teniendo en cuenta que las personas que atentan contra los bienes y la integridad física lo hacen, normalmente, por no tener un empleo estable que les garantice ingresos suficientes para mantener a su familia. También, se considera a la pobreza como otra causa que puede generar agresividad y altos índices de delincuencia, generalmente, se ubican en las zonas marginales de la ciudad. Asimismo, otra causa es la falta de educación, puesto que este aspecto no permite a las personas conseguir fuentes de dinero lícitas, pero si genera delincuencia, agresividad e inseguridad. Por eso, se puede afirmar que, cuanta menos educación tengan las personas, serán más propensas a la delincuencia y al crimen.

Por otro lado, el concepto de inseguridad ciudadana es el que se identifica con el problema del crimen y de la violencia en base a una serie de hechos delictivos reales

contra las personas. En ese contexto, se manifiestan dos tipos de inseguridad, la inseguridad objetiva y la inseguridad subjetiva. La inseguridad objetiva se refiere a los datos sobre la actividad delictiva que se incluyen en los registros policiales o de las fuerzas de seguridad y es un dato medible. La inseguridad subjetiva se define como la situación en la que un individuo se encuentra ante ciertas situaciones que considera inseguras. Estas acepciones dan a entender que la percepción de inseguridad ciudadana como sensación se manifiesta en diversas magnitudes. Estas sensaciones se suelen producir con mayor frecuencia en las áreas urbanas donde la exposición a la delincuencia es mayor. (Municipio de Vigo, 2013)

La inseguridad ciudadana se ha transformado en una de las principales preocupaciones en las sociedades, ocupando un lugar importante en las agendas políticas y sociales. La mayor parte de las sociedades en donde este problema tiene un serio impacto, son de índoles urbanas y complejas, sin embargo, presentan diversidad en otros aspectos, como su nivel de desarrollo económico, rasgos culturales, sistemas políticos, etc., lo que no permite caracterizar los factores relacionadas a este problema. La inseguridad ciudadana como percepción de los ciudadanos aparece más ligada al temor a la delincuencia y a la violencia, pese al concepto amplio, que puede ser entendido como la seguridad del conjunto de los derechos de los individuos. (Cordero et al., 2013)

2.2.1.2 Componentes de la seguridad ciudadana. Mamani (2017), considera que existen tres componentes para medir y analizar la seguridad ciudadana:

a. *La percepción de inseguridad.* Este componente considera la sensación de la población sobre su seguridad y establece que la inseguridad es el problema que más los afecta en el desempeño cotidiano de sus labores, lo que implica una atención urgente por parte de las autoridades.

b. *La victimización.* Está relacionado a la ocurrencia de los hechos de violencia, determinando información cualitativa y cuantitativa como las estadísticas oficiales y las encuestas de opinión pública; es decir, que son obtenidos por entidades gubernamentales

relacionadas con la seguridad ciudadana que permiten cualificar con precisión los homicidios y las lesiones que formaran parte de las estadísticas policiales.

c. *La segurabilidad*. Este componente se refiere a la medición y análisis de la seguridad ciudadana, que depende de la percepción de las personas sobre la utilización de recursos individuales, colectivos, privados, públicos, materiales e institucionales, para evitar cualquier tipo de situación de inseguridad. Una forma de medir la segurabilidad es a través del uso de encuestas ciudadanas sobre la confianza en el servicio policial y su desempeño.

2.2.1.3 Categorías de la seguridad ciudadana. La seguridad ciudadana es un fenómeno social de múltiples factores, ya que compromete diversos aspectos en la vida de las personas, Aguilar (2014) considera que existen siete categorías de seguridad ciudadana:

a. *Económica*. Tiene en cuenta la necesidad de contar con unos ingresos mínimos, así como los problemas estructurales como el desempleo, el trabajo precario, la pobreza creciente y las crisis económicas de larga duración, que a menudo dejan a millones de personas bajo el umbral de pobreza.

b. *Alimentaria*. Toma en cuenta la mala distribución de los alimentos en los diversos sectores de la sociedad.

c. *Sanitaria*. Refleja de manera relevante que las zonas que no disponen de servicios sanitarios, agua y desagüe, son propensos a debilitar la seguridad ciudadana. En los países industrializados se pone el énfasis en los accidentes de tráfico y en el cáncer. Reconoce también que las poblaciones más expuestas a las amenazas sanitarias son aquellas en situación de pobreza, que viven en áreas rurales.

d. *Medioambiental*. Tiene en cuenta los procesos de degradación de los ecosistemas locales y globales. Se hace referencia a la contaminación del suelo y el aire, la escasez de agua potable, la deforestación, los desastres naturales, etc., que afectan a la seguridad de las personas.

e. *Personal*. Se refiere a la seguridad frente a la violencia física de diverso origen: tortura, guerra, tensiones étnicas o comunitarias, violencia callejera, violaciones, violencia doméstica, abusos, suicidio, drogadicción, etc.

f. *Comunitaria*. Referido al papel de la familia, las organizaciones y los grupos étnicos y raciales en relación con la seguridad.

g. *Política*. Relacionado a los derechos humanos básicos para los ciudadanos de un Estado así como los elementos que impiden su cumplimiento.

2.2.1.4 Dimensiones de la seguridad ciudadana. Tomando en cuenta la manera de abordar el tema de la seguridad ciudadana, Aguilar (2014), considera cuatro dimensiones: (a) la prevención que procura limitar las motivaciones u ocasiones del delito y generar un capital social para la convivencia y la solidaridad; (b) la reacción que es un control formal del delito con respecto a los derechos y garantías ciudadanas; (c) la rehabilitación que busca el perfecto funcionamiento del sistema de justicia, la reducción y el cambio en la conducta de los infractores de la ley; y (d) la reinserción que involucra el esfuerzo de la sociedad y la generación de condiciones para la reintegración de los infractores rehabilitados a la comunidad.

En otra vertiente, Loayza (2017), menciona que las dimensiones para la seguridad ciudadana tomando en cuenta la interacción mutua entre agentes de una sociedad y la planeación son: (a) la planificación necesaria para el establecimiento de objetivos, previo diagnóstico situacional, para a partir de ello buscar las estrategias para alcanzar los objetivos y metas, la cual se nombra plan local de seguridad ciudadana. La planificación debe ser seguida y evaluada, así determinar si se cumplen con las metas trazadas; (b) la participación comunitaria, como interés por alcanzar la seguridad ciudadana debe ser compartida, por ello la comunidad debe ser integrada e informada para participar en los planes gubernamentales. El trabajo en equipo, el diálogo y el compromiso, es crucial para alcanzar los niveles esperados en la seguridad ciudadana, (c) la coordinación entre instituciones públicas y privadas que busca mantener un clima de armonía entre los ciudadanos; (d) la descentralización, que contempla a cada comunidad como única y diversa, y su realidad no necesariamente coincidente con el de otras comunas. Por lo que la solución y respuesta de mejorar la seguridad ciudadana debe ser en función a estas necesidades; y (e) la promoción social en las poblaciones más vulnerables, así se pueden disminuir los factores de riesgo que están vinculados al mundo delictivo.

Por otro lado, Albáñez (2013) refiere que las dimensiones de la inseguridad ciudadana enfocadas en las personas son: (a) dimensión política, comprendida en el sentimiento de inseguridad, se enfoca en la preocupación que tienen las personas con respecto a aquello que perciben como un problema de carácter social y que tiene repercusión directa en el mantenimiento del clima de seguridad apreciado; (b) dimensión cognitiva, está directamente relacionada con la capacidad que tiene cada individuo de evaluar la probabilidad que tiene de sufrir un delito. En este aspecto se usan juicios comparativos y lógicos, fundamentados en datos estadísticos relativos a los delitos ocurridos, tanto en el plano espacial como en el temporal; y (c) dimensión emocional, es la más compleja de analizar, ya que al enfocarse en las emociones, no permite un acceso directo sino a través de la representación de situaciones de inseguridad en distintos niveles de acción, lo que pone en manifiesto la reacción de los individuos. Esta dimensión está más ligada a la percepción de la inseguridad ciudadana porque parte de sensaciones que pueden tener o no un estímulo real. La interrelación de las dimensiones política, cognitiva y emocional da forma a la sensación de inseguridad, siendo esta una aproximación al carácter expansivo y totalizador del temor. El sentimiento de inseguridad crece a partir de las expresiones de angustias generales que produce en los ciudadanos, es decir, la preocupación de un entorno inseguro va más allá del delito como hecho concreto.

2.2.1.5 Ideas centrales de la seguridad ciudadana

a. La seguridad ciudadana y el desarrollo humano mantienen una relación de mutua retroalimentación. La seguridad ciudadana es una condición necesaria para el desarrollo humano, y viceversa, el desarrollo humano condiciona la seguridad ciudadana. Es decir, sin seguridad ciudadana las personas no pueden desarrollar plenamente sus capacidades ni contribuir con todo su potencial a mejorar a su entorno más cercano. Además, las amenazas a la seguridad ciudadana pueden impactar también a las personas no directamente afectadas e incluso a las generaciones futuras. Más aún, algunas formas de violencia no son hechos aislados, sino que se presentan de manera recurrente en la vida de las personas, lo que tiene un efecto sostenido de socavamiento de libertades y capacidades. (PNUD, 2013)

b. La seguridad ciudadana es un bien público al que todas las personas deben tener acceso sin distinción de clase social, preferencia política, raza, etnia, género o identidad sexual. Se entiende que el Estado es el principal encargado de proveer seguridad ciudadana, en tanto que ésta constituye un bien público al que todas las personas tienen derecho. Asimismo, aunque muchos otros actores intervienen en la provisión de seguridad, el Estado es el único que tiene el mandato de asegurarse que este aspecto llegue a todos. (PNUD, 2013)

c. La seguridad ciudadana requiere una participación ciudadana activa que garantice el carácter democrático, incluyente y público de la seguridad. Para que sea compatible con la perspectiva del desarrollo humano, la seguridad ciudadana debe construirse a partir de instituciones y de formas de convivencia democráticas que permitan la participación activa de los ciudadanos en la definición de sus opciones y perspectivas de vida, así como la ampliación de sus capacidades para participar en decisiones políticas. (PNUD, 2013)

2.2.1.6 Medición de la seguridad ciudadana y la percepción de la inseguridad ciudadana. Cuando se mide la seguridad ciudadana se entiende que el objeto de estudio es el servicio de seguridad prestado por cualquiera de las instituciones que tienen a su cargo esta función. Por ejemplo se pueden medir las intervenciones policíacas, la reducción de los índices delictivos, la impartición y procuración de justicia y el funcionamiento del sistema penitenciario. En contraste, la medición de la percepción sobre inseguridad ciudadana tiene como objeto de estudio la sensación de inseguridad de las personas por temor a ser víctimas del delito. Esta medición de la percepción no necesariamente corresponde al desempeño de las autoridades, ya que esta se encuentra influenciada por diferentes factores. De acuerdo a estudios previos realizados estos factores pueden ser: la presencia de comportamientos antisociales; la cooperación entre vecinos para protegerse de la delincuencia; la baja confianza en la policía local; el estatus de víctima directa o indirecta de diversos delitos. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015)

2.2.1.7 Principales amenazas que impactan en la ciudadanía

a. Delito callejero. Por delito callejero se entienden los actos motivados por afán de lucro, como hurtos y robos de pequeño valor, que suelen ocurrir en espacios públicos y pueden involucrar, en algunos casos, amenazas de violencia, golpes o lesiones contra las víctimas. Transcurren con mayor intensidad en entornos urbanos y generalmente no se denuncian debido al temor y a falta de atención de las autoridades. (PNUD, 2013)

b. Delincuencia organizada. La delincuencia organizada incluye toda acción delictiva organizada y prolongada en el tiempo, cuya capacidad de sustraer y proveer bienes y servicios recae en el uso de la corrupción, la coacción y, en algunos casos, la violencia. Un amplio conjunto de delitos se vinculan con la delincuencia organizada, tanto a nivel local como a nivel nacional y transnacional. (PNUD, 2013)

c. Trata y tráfico de personas. Un delito especialmente grave por su impacto directo en la vida y libertad es la trata de personas, definida como la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Generalmente, la trata de personas se realiza con propósitos de prostitución, turismo sexual y trabajo forzado, y representa una grave violación de los derechos humanos. (PNUD, 2013)

d. Secuestro y extorsión. El secuestro y la extorsión son dos amenazas a la seguridad que se relacionan con el aumento de la sensación generalizada de temor y con profundas limitaciones al desarrollo humano de la ciudadanía. Los impactos del secuestro son profundos y afectan no sólo a la víctima, sino también a su círculo cercano y a la sociedad en su conjunto. En cuanto a la extorsión, esta tiene impactos negativos importantes, en la medida en que asigna una carga impositiva no legal a ciudadanos comunes, a negocios y a sectores específicos, con consecuencias no solamente en el patrimonio, sino en la libertad de las víctimas. (PNUD, 2013)

e. Violencia de género. La violencia de género es un tipo de agresión en contra de una persona o grupo de personas por razón de su género, y se manifiesta de manera más intensa y predominante en contra de las mujeres y niñas. Incluye acciones de violencia física, psicológica y sexual, basadas en relaciones desiguales de poder que persisten entre hombres y mujeres, así como en el conjunto de normas sociales y culturales en torno al género y a la identidad sexual. (PNUD, 2013)

f. Corrupción. La corrupción, definida como la apropiación indebida de los bienes públicos, es una amenaza grave y extendida para la seguridad ciudadana de América Latina. El Banco Mundial estima que la corrupción absorbe alrededor del 9% del PIB regional. Además del daño directo al bienestar de la población y al desarrollo económico de un país, los estudios demuestran que la corrupción en las instituciones deslegitima el sistema político. (PNUD, 2013)

2.2.2 Teorías de la seguridad ciudadana

2.2.2.1 Teorías globales de causalidad. Al respecto Gomero (2018), cita las siguientes:

a. Teoría ecológica. La seguridad ciudadana surge y se define en la actualidad como un fenómeno y problema social en comunidades que poseen un diverso nivel de desarrollo económico, múltiples rasgos culturales y regímenes políticos de distinto signo, no pudiéndose establecer, por tanto, distinciones simplistas para caracterizar factores asociados a su incremento y formas de expresión. En ese sentido, no existe una clasificación general que permita identificar rasgos uniformes vinculados a las características que asume la inseguridad o distinguir tipos de sociedades que presenten el problema en forma exclusiva, siendo en definitiva una condición que comparten cada vez más un gran número de países en todo el mundo. Puede ser entendida como la suma de los factores que impiden a una sociedad desarrollarse en armonía y tranquilidad. Entre dichos factores pueden citarse los políticos, económicos y sociales.

b. Teoría psicodinámica. Las disfunciones psicológicas explican ciertos comportamientos sociales y delictivos. La Psicodinámica está basada en el psicoanálisis y relaciona las conductas criminales con problemas no resueltos en la infancia.

c. *Teoría de la anomia*. Debe entenderse anomia como la ausencia de norma o ley. En sociología es un conflicto de normas. La sociedad propone a la persona objetivos para su realización personal, sin embargo, la sociedad no le proporciona los medios ni la igualdad de oportunidades para alcanzar esa meta social, por lo que el individuo se verá abocado al delito.

d. *Teoría de la asociación diferencial*. Menciona que la familia es la encargada de transmitir al individuo una serie de valores favorables de respeto a la ley. En cambio, las subculturas delictivas, y en particular un grupo de amigos delincuentes le transmiten valores favorables a la violación de la ley. La disociación familiar reduce la vigilancia y facilita que entren en contacto con grupos de jóvenes delincuentes.

e. *Teoría del etiquetamiento*. Nos indica que la desviación conductual no es inherente al acto concreto sino que es una manifestación de la mayoría social que califica o etiqueta negativamente los comportamientos de las minorías al desviarse de las normas culturales estandarizadas de la mayoría.

2.2.2.2 Teorías del orden territorial. Al respecto Mamani (2017), cita las siguientes:

a. *Teoría del orden interno*. Determina que el orden interno puede afectar gravemente al aspecto económico, legal, político, así como la estructura del Estado y sus poderes, por ende a la propia sociedad en general, coludiendo en los factores que alteran su desempeño normal. Considera al orden interno como una situación de paz en el territorio nacional y de equilibrio en las estructuras sociales, jurídicas y políticas del Estado, regulado por el derecho público y el poder político, orientado a mantener el Estado de Derecho a fin de lograr el desarrollo nacional.

b. *Teoría de orden público*. Tomando en consideración que el orden público se determina como un conjunto de condiciones referidas a la tranquilidad, quietud y paz pública, como una necesidad básica de las personas y de los grupos humanos, la teoría indica que la seguridad ciudadana se encuentra previsto por el derecho y garantizado por el Estado a través de la Policía Nacional para asegurar el desarrollo normal de las diligencias de la población en el territorio nacional.

2.2.2.3 Teorías aplicables a la seguridad ciudadana y percepción del delito

a. Teoría de la disonancia cognitiva. Respecto a la percepción de inseguridad, la disonancia cognitiva es un proceso mental que busca restaurar el orden cognitivo que se desestabilizó luego de que los medios de comunicación difundieran noticias en torno a delitos que impactaron a las personas de modo que se construyeron representaciones y se establecieron situaciones en torno a las cuales el Estado es el responsable de la problemática delincencial (Carreón y García, 2013).

b. Teoría de la probabilidad de la elaboración. Esta teoría indica que las imágenes son relacionadas con emociones y los datos con razonamientos. En el caso de la seguridad ciudadana y la percepción de inseguridad, esta teoría supone que los procesos internos son el resultado de estrategias informativas y comunicativas que buscan persuadir a las personas para adoptar estilos de vida de grupos delictivos que sustituyan a su vida cotidiana (Carreón y García, 2013).

c. Teoría del procesamiento espontáneo. Sostiene que el comportamiento humano es el resultado de una activación emocional guardada en la memoria y vinculada con el futuro accionar de las personas. En el caso de la percepción de inseguridad, el procesamiento espontáneo activa experiencias relativas a la comisión de un delito que influirán en actos preventivos (Carreón y García, 2013).

d. Teoría de las representaciones sociales. Esta teoría plantea que la formación de actitudes al interior de los individuos es el resultado de las relaciones que este lleva a cabo con los grupos a los que pertenece o quiere pertenecer. Teniendo en cuenta que tal proceso se desarrolla a través del debate en los medios de comunicación y en tanto su diseminación en la opinión pública es el resultado de un proceso de representaciones sociales que materializan los conceptos abstractos esgrimidos en los medios de comunicación (Carreón y García, 2013).

e. Teoría del habitus urbano. Indica una serie de supuestos en los que la herencia y el aprendizaje se compaginan para explicar la complejidad de la vida cotidiana. Así, quienes habitan zonas urbanas son más proclives a los cambios que quienes conviven en zonas periféricas. Esto es así porque las normas y valores heredados en la periferia

inciden más que entre quienes habitan las urbes (Carreón y García, 2013).

f. Teoría de la fiabilidad social. Asume que la confianza en las autoridades se gesta desde las comunidades y los grupos más que desde las políticas públicas, programas sociales, opinión pública u observatorios ciudadanos. La fiabilidad social es un proceso afectivo en el que individuos depositan su confianza en quienes los representan y toman decisiones públicas por ellos (Carreón y García, 2013).

2.2.2.4 Teorías formuladas como resultados de estudios previos en inseguridad ciudadana. De acuerdo a estudios previos, se formularon cinco teorías de inseguridad y miedo al delito (Ver Figura 3).

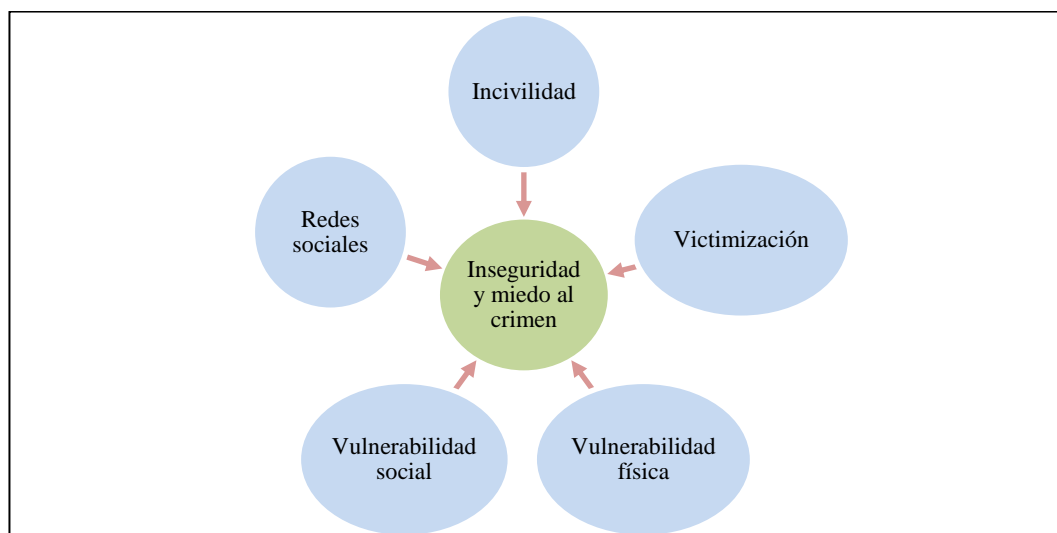


Figura 3. Teorías sobre la inseguridad y miedo al crimen. Generado de “Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México”, de Vilalta, C., 2012. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/4207/Los%20determinantes%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20inseguridad%20frente%20al%20delito%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1>

a. Teoría de la incivilidad. Vilalta (2012) propone que la población residente en áreas con señales de desorden social y/o deterioro físico reportarán mayores niveles de sensación de inseguridad. El mecanismo causal que opera en este caso es que tales señales de incivilidad o de desorden social proyectan una situación generalizada de falta de control, bajos niveles de cohesión social y descuido político, lo que a su vez provoca una mayor sensación de vulnerabilidad frente al delito y finalmente se traduce en una mayor sensación de inseguridad (Ver Figura 4).

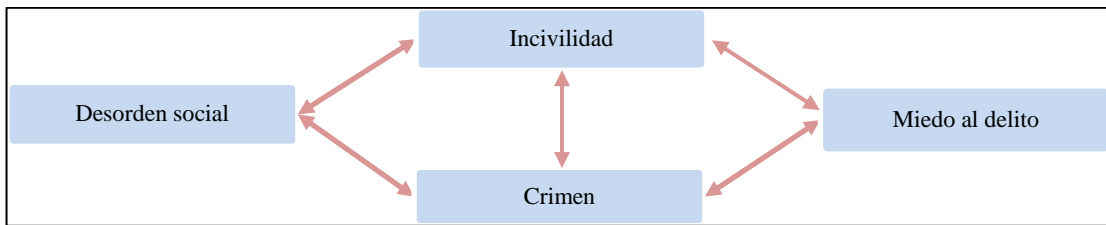


Figura 4. Teoría de la incivilidad. Generado de “Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México”, de Vilalta, C., 2012. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/4207/Los%20determinantes%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20inseguridad%20frente%20al%20delito%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1>

b. *Teoría de la victimización.* Vilalta (2012) postula que las víctimas de un delito sufren de mayores niveles de inseguridad frente a aquellos que no han tenido tal experiencia de victimización. La victimización puede ser de tipo directa o indirecta. El mecanismo causal de esta teoría consiste en la idea de que la experiencia de la victimización conlleva efectos psicológicos y/o materiales duraderos, aumentando la proclividad individual a sentirse más inseguro (Ver Figura 5).

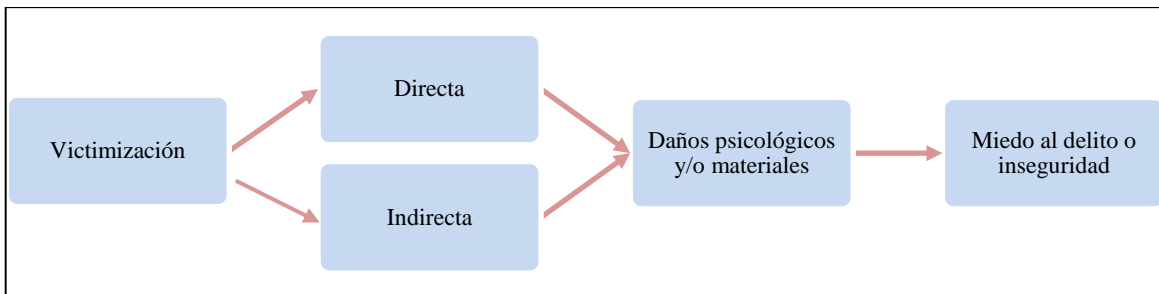


Figura 5. Teoría de la victimización. Generado de “Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México”, de Vilalta, C., 2012. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/4207/Los%20determinantes%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20inseguridad%20frente%20al%20delito%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1>

c. *Teoría de la vulnerabilidad física.* Vilalta (2012) predice que el miedo a la delincuencia será más alto entre aquellos individuos con menor capacidad física para defenderse de un ataque. Los elementos correlativos que han sido considerados en la prueba de esta teoría han sido la edad y el género. Las evidencias a favor de esta teoría son también muy considerables. Muchos estudios previos coinciden en que los individuos de edad avanzada sufren de mayores niveles de inseguridad que los jóvenes (Ver Figura 6).

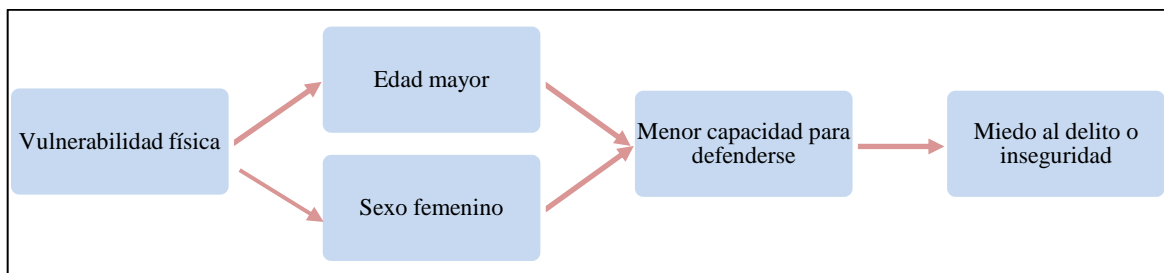


Figura 6. Teoría de la vulnerabilidad física. Generado de “Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México”, de Vilalta, C., 2012. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/4207/Los%20determinantes%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20inseguridad%20frente%20al%20delito%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1>

d. *Teoría de la vulnerabilidad social.* Vilalta (2012) propone partir de la idea que la sensación de inseguridad puede ser predicha según el grado de vulnerabilidad o desventaja frente al delito que algunos sectores de la población comparten en razón de su menor capacidad de prevención del delito y/o recuperación de los daños que el delito ocasiona. Es decir, por vulnerabilidad social se entiende la incapacidad factual y compartida por un estrato socioeconómico de prevenir la victimización o bien de recuperarse de la misma. Esta situación de vulnerabilidad o de menor capacidad para prevenir el delito y/o recuperarse frente a él, incrementaría la sensación de inseguridad en grandes grupos de población (Ver Figura 7).

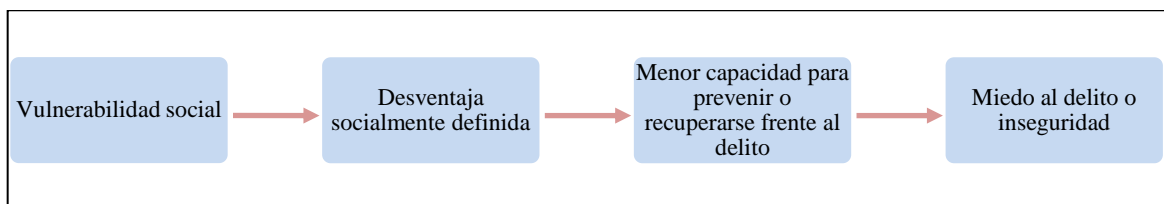


Figura 7. Teoría de la vulnerabilidad social. Generado de “Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México”, de Vilalta, C., 2012. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/4207/Los%20determinantes%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20inseguridad%20frente%20al%20delito%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1>

e. *Teoría de las redes sociales.* Esta teoría se relaciona con la idea de capital social. Básicamente, Vilalta (2012) indica que la teoría predice que el involucramiento en redes sociales de apoyo genera mayores niveles de comunicación, cohesión comunitaria y de recursos disponibles para prevenir, combatir el crimen y el miedo al crimen, causando todo lo anterior una mayor sensación de seguridad entre los miembros de la red. En otras palabras, teóricamente pertenecer a una red social trae el beneficio de poseer una mayor seguridad frente al delito (Ver Figura 8).

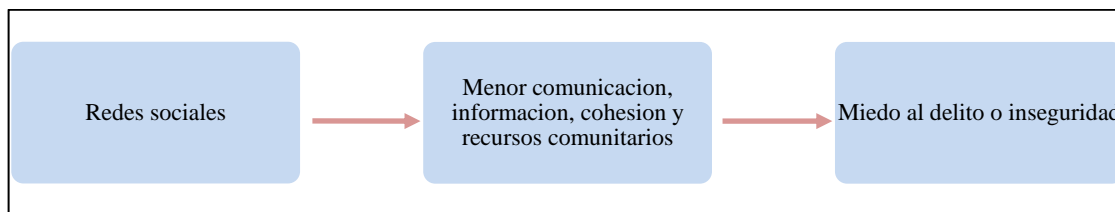


Figura 8. Teoría de las redes sociales. Generado de “Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México”, de Vilalta, C., 2012. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/4207/Los%20determinantes%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20inseguridad%20frente%20al%20delito%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1>

2.2.3 Enfoques de la gestión en materia de seguridad ciudadana. Al respecto Mamani (2017), cita las siguientes:

2.2.3.1 Enfoque tradicional. Destaca la aceptación de políticas de control y represión de la criminalidad y la violencia delictual. Los resultados de este modelo de acción, de alto contenido represivo y escaso contenido preventivo, no funcionan porque no ha logrado disminuir la criminalidad, además en este caso los sistemas judiciales y los cuerpos policiales no gozan de la confianza de la población, incluso se considera como una amenaza para la comunidad. Predomina el método preferentemente policial, que no se hace cargo de los diversos factores que inciden en el acrecentamiento de la violencia urbana, como los elementos sociales y políticos, el ambiente socio-espacial, los rápidos cambios apreciados por nuestras familias a nivel de las relaciones interpersonales, la falta de identidad de la juventud y el papel de la sociedad en su formación.

2.2.3.2 Enfoque participativo. El fracaso de las políticas y manejo situacional inicia la tendencia de tomar el problema por otros medios, como la participación ciudadana que está más direccionada al propio bienestar con la finalidad de controlar este problema y tratarlo desde una convivencia más social.

2.2.3.3 Enfoque de desarrollo integral. El propósito de esta orientación es reducir las oportunidades de infringir las normas o leyes y buscar la prevención por mecanismos sociales la reducción de transgresores con políticas de prevención con observatorios del crimen, recopilación de estadísticas de violencia, fomentando las denuncias, etc. También se busca la prevención social, salud, valores, deporte, educación, arte y cultura, organización comunitaria, justicia de género, aprendizaje vocacional, liderazgo juvenil y gremial. Además, se toma en cuenta el cuidado de la infraestructura, iluminación, recobro

de los espacios públicos centros comunitarios, patrullajes preventivos e información de conciencia civil.

2.2.3.4 Enfoques espontáneos o ciudadanos. La situación del problema de la inseguridad ciudadana genera un pesar y desconfianza considerablemente en la ciudadanía. Esto conlleva a que los ciudadanos intenten tomar medidas de seguridad espontaneas como una solución a esta incertidumbre, que muchas veces fluctúa en el límite de la legalidad.

2.2.4 El Estado en la seguridad ciudadana

2.2.4.1 El rol del Estado para la seguridad ciudadana. Al respecto Mamani (2017), cita las siguientes:

a. *Servicios de prevención.* Previene la ocurrencia de eventos relacionados a con la víctima y victimarios, cuyos servicios están determinados por instituciones relacionadas con la seguridad ciudadana como ministerios, gobiernos regionales y locales, fuerza del orden interno, sistema de justicia, etc.

b. *Servicios de atención en prevención de la réplica de la víctima.* Determinado a la posterior ocurrencia de un evento de infracción de la seguridad ciudadana y se dirige específicamente a la víctima, velando su recuperación y su reparo judicial de sus derechos, en esta parte intervienen los servicios de psicológica de las víctimas (Mujeres, niños y adultos mayores) y servicios de desarrollo técnico productivo en benéfico de las víctimas.

c. *Servicios de prevención de la reincidencia del victimario.* Evocado a los victimarios en su recuperación o rehabilitación como su reinserción a la sociedad.

d. *Servicio de atención oportuna de ocurrencias.* El Estado acude cuando hay una emergencia y se requiere atención inmediata, tanto para la víctima como para el victimario.

e. *Servicios asociados a la seguridad ciudadana.* Estos servicios están referidos al acceso a la justicia en la cual la población demanda la reparación de sus derechos vulnerados y generarán un gran impacto positivo en la percepción de la seguridad ciudadana. Las instituciones prestadoras de estos servicios son las que integran el Sistema de Administración de Justicia.

2.2.4.2 Instrumentos para el gobierno de la seguridad ciudadana. Chinchilla y Vorndran (2018), mencionan que los instrumentos que los gobiernos tienen, en la actualidad, para gestionar adecuadamente la seguridad ciudadana son:

a. *Los marcos jurídicos de la nueva institucionalidad.* Uno de los avances más significativos que experimentó el sector seguridad fue la promulgación de numerosas leyes que dieron sustento jurídico a transformaciones institucionales. El proceso de reforma ha sido particularmente más intenso en los últimos diez años. En términos generales, los marcos jurídicos de la nueva institucionalidad del sector seguridad comparten las siguientes características:

➤ Procuran la protección de los derechos de toda la población, con énfasis en grupos poblacionales especialmente vulnerables como la niñez y adolescencia, la mujer y los pueblos indígenas y afrodescendientes.

➤ Establecen una clara distinción entre las tareas de defensa nacional y las de seguridad ciudadana.

➤ Priorizan la formación académica y profesionalización de las fuerzas de seguridad y personal civil a cargo de las funciones en materia de seguridad ciudadana.

➤ Reconocen la importancia de los controles democráticos sobre las instituciones del sector, los cuales pueden ser de naturaleza administrativa, política, jurisdiccional o social.

➤ Reconocen la importancia de los niveles subnacionales en la gestión de la seguridad y se asignan roles activos a los gobiernos estatales y municipales.

➤ Incorporan nuevos instrumentos para fortalecer la gestión de la seguridad. Los más significativos han sido la creación de instancias de coordinación y de instrumentos de planificación, y la autorización de impuestos y tasas especiales para el financiamiento de la seguridad, así como fondos para su administración.

b. *La organización institucional del sector.* Referido a la actualización de la normativa para adecuarla a los cambios vertiginosos que ha experimentado el tema de la seguridad en la región.

c. *El capital humano como clave de las reformas de seguridad.* En el nuevo contexto político la policía tiene que responder a la ley, y no al gobierno, proteger derechos humanos, limitar el uso de la fuerza, y su prioridad debe estar en proteger a los ciudadanos. Sin embargo, este aspecto tiene sus dificultades, siendo la principal la fragilidad de las instituciones y del Estado de derecho, lo que fue abriendo espacios territoriales y sociales que fueron llenando actores ilegales que ejercen el control y el poder por medio de la violencia, el convencimiento mediante prebendas, la solución de problemas o la atención de necesidades básicas.

d. *Las herramientas de planificación y financiamiento.* Otro tipo de instrumentos que ayudan a mejorar el gobierno de la seguridad son los planes y programas, los cuales permiten definir una ruta estratégica, establecer prioridades programáticas, concatenar acciones y asignar recursos y responsabilidades para la ejecución de estas. Este tipo de instrumentos se tienden a diseñar en dos niveles. El primero, como parte de un plan nacional de desarrollo o plan de gobierno, dentro del cual se designa un espacio a enunciar las líneas estratégicas y acciones en materia de seguridad. El segundo, como un instrumento exclusivo para el sector seguridad, a modalidad de políticas, planes y/o programas específicos.

2.2.4.2 Pilares para el gobierno de la seguridad ciudadana. Según, el Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad (2016), los tres pilares para el buen gobierno de la seguridad ciudadana son: (a) las acciones de prevención social dirigida a los grupos de riesgo; (b) la aplicación de la ley; y (c) el diseño, planificación y gestión urbana de acciones. Estos pilares ilustran el papel de los programas sociales, el urbanismo, la gestión, la planificación y aplicación de la ley, con vistas a lograr la seguridad urbana, Ver Figura 9.

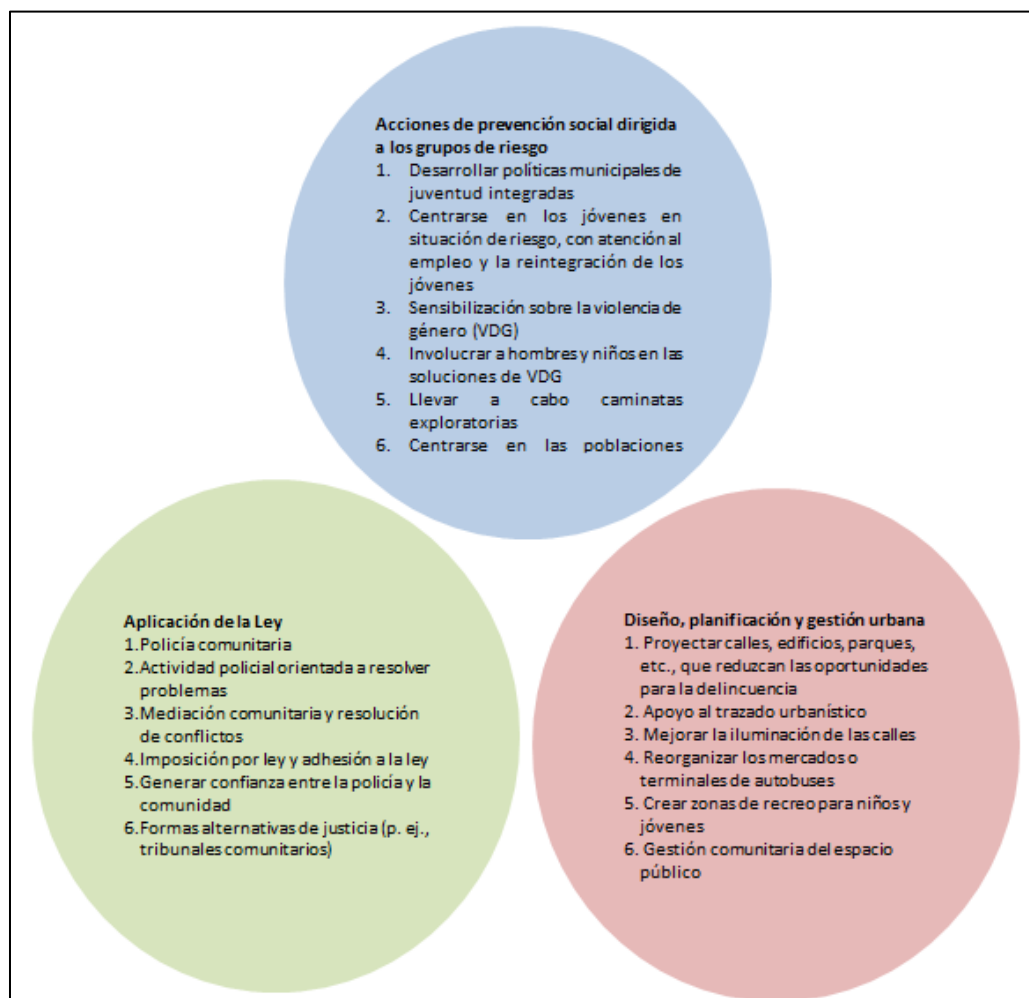


Figura 9. Pilares de la seguridad ciudadana. Generado de “Prevención de la Criminalidad y Seguridad Cotidiana: Las ciudades y la Nueva Agenda Urbana”, del Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad, 2016. Recuperado de http://www.crime-preventionintl.org/fileadmin/user_upload/Publications/International_Report/3.CIPC_5eRI_ES_7sept.pdf <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/4207/Los%20determinantes%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20inseguridad%20frente%20al%20delito%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1>

2.2.5 Desafíos del nuevo paradigma de la seguridad ciudadana. La situación actual y frecuente de la seguridad ciudadana refleja una carencia de resultados positivos derivados de su aplicación, lo que indujo a un cambio conceptual en el tratamiento del tema. Es así como emerge el nuevo paradigma de la convivencia ciudadana y prevención. Al respecto Chinchilla y Vorndran (2018), mencionan que este paradigma se caracteriza por abarcar un enfoque de derechos humanos para las víctimas y victimarios, defender el respeto a los principios del Estado de derecho, y reconocer la naturaleza multifactorial de la inseguridad

y la violencia. Es un paradigma que aboga por estrategias integrales y acciones preventivas basadas en evidencia. De ahí que aparece una nueva definición de la seguridad ciudadana como la capacidad de los Estados, en asociación con el sector privado, los particulares, las asociaciones comunitarias, vecinales y ciudadanas, de proveer y coproducir un marco de protección de la vida y el patrimonio de los individuos, que les permita a los ciudadanos convivir pacíficamente sin miedo, en aras de alcanzar una mejor calidad de vida.

Si bien el nuevo paradigma de la seguridad ciudadana presenta grandes ventajas y se acopla convenientemente al contexto actual de la seguridad ciudadana, lamentablemente, los avances conceptuales y doctrinarios no se incorporan con la velocidad deseada en el funcionamiento de las instituciones y en la formulación de las políticas públicas; fundamentalmente porque plantean exigencias de cierta complejidad a las instituciones y a sus procesos de gestión. Al respecto Chinchilla y Vorndran (2018), mencionan cuatro principales desafíos institucionales que trae consigo el nuevo paradigma de la seguridad ciudadana, ver Tabla 2.

Tabla 2
Desafíos para el nuevo paradigma de la seguridad ciudadana

| DESAFÍO | COMPONENTES |
|--------------------------------|---|
| Integralidad | <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias articuladas que promuevan una visión compartida del problema y de los principios orientadores, aunque cada actor tenga capacidades e intervenciones diferenciadas. |
| Multisectorialidad | <ul style="list-style-type: none"> • Estructuras organizativas que faciliten la coordinación y la cohesión interinstitucional entre autoridades nacionales, estatales y municipales. • Organización y capacitación de la sociedad civil e integración del sector privado. |
| Rigurosidad | <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad de la información y las estadísticas. • Profesionalización del personal. • Acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs). |
| Sostenibilidad y escalabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Efectivo liderazgo de la sociedad civil. • Mecanismos de financiamiento permanentes. • Diseño y planificación, evitando la trampa de la experiencia piloto |

Nota. Recuperado de “Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe Desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos 10 años”, de Chinchilla, L. y Vorndran, D., 2018. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/seguridad-ciudadana-en-america-latina-y-el-caribe-desafios-e-innovacion-en-gestion-y-politicas>

2.2.5.1 El desafío de la integralidad. El abordaje integral de la violencia y el delito parten del reconocimiento de la naturaleza multicausal del problema y promueve intervenciones que combinan acciones preventivas y de control, incluyendo la prevención social, la prevención situacional, la prevención policial, la administración de justicia y el sector penitenciario. De allí que la noción de integralidad sea central al nuevo paradigma de la seguridad ciudadana, sin embargo, la efectiva incorporación de esta noción al quehacer institucional sigue siendo limitada.

2.2.5.2 El desafío de la multisectorialidad. Asociada a la integralidad se conectan nociones como la gestión multisectorial e interinstitucional, que hacen referencia a la necesaria participación de diversos actores sociales e institucionales del plano nacional y subnacional en la gestión de la seguridad ciudadana. Pero dicha integración presenta dificultades en cuanto a la resistencia al cambio en los procedimientos y el manejo de la información.

2.2.5.3 El desafío de la rigurosidad. Uno de los aspectos más destacados de los nuevos enfoques de la seguridad es el relativo a la necesidad de diseñar e impulsar políticas públicas basadas en evidencia empírica y con rigor científico. Esta exigencia supone al menos cumplir con tres condiciones: (a) disponibilidad y gestión de información fiable y oportuna; (b) existencia de un recurso humano con capacidades técnicas para gestionar políticas asociadas al nuevo paradigma de la seguridad; y (c) acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que faciliten la gestión de información para el diseño, implementación y monitoreo de las políticas y programas. Cada uno de estos aspectos enfrenta importantes limitantes, referidas a la capacidad de las instituciones por cumplir con tales condiciones.

2.2.5.4 El desafío de la sostenibilidad y la escalabilidad. La mejor prueba de éxito de una política pública es su capacidad de proyectarse hacia el futuro (sostenibilidad) y de ampliar sus niveles de cobertura e incidencia sin perder las condiciones esenciales que garantizan su calidad o identidad (escalabilidad); algo que aún está lejos de conseguirse en materia de seguridad ciudadana.

2.2.6 Seguridad ciudadana en el Perú

2.2.6.1 Política Nacional. Como indica la Agencia Andina (2017c), en el mensaje a la Nación del 2017, el presidente de la República Pedro Pablo Kuczynski, manifestó que la política nacional en materia de seguridad ciudadana se enfoca de una manera integral. Este enfoque permite abordar a la inseguridad ciudadana desde diversas aristas y a través de acciones específicas, tales como: megaoperativos para la desarticulación de organizaciones criminales; captura de delincuentes de alta peligrosidad; agresiva intervención para bloquear celulares robados; establecimiento de comisarías modernas, digitalizadas y mejor organizadas; y fortalecimiento del programa Centros de Emergencia Mujer, entre otros. Además, según el diario El Peruano (2017), el presidente Kuczynski expresó su confianza en que las metas del Ministerio del Interior, principal encargado de la seguridad ciudadana, se cumplirán al 2021, de tal manera que su gestión sea considerada como el gobierno de la seguridad. Destacó la importante colaboración de la Fiscalía y el Poder Judicial con la Policía para lograr resultados y terminar con el crimen organizado en las ciudades al final de su gobierno.

Así mismo, el ministro del Interior, Carlos Basombrío, anunció que durante el año 2017 se enfocará una ofensiva contra las armas ilegales y la eliminación del mercado de celulares robados. También anunció que se realizarán 10 acciones durante los próximos meses con el fin de reducir la criminalidad y combatir la inseguridad ciudadana. En el aspecto tecnológico, se anunció el lanzamiento de dos aplicaciones, denominadas "Wachitaxi" y "Detective Ciudadano". En ese sentido, se espera que para la mitad del gobierno de turno, los objetivos de lograr la reducción radical de la delincuencia y del crimen organizado en las ciudades, así como de la percepción de inseguridad, sean alcanzados. Además, se busca recuperar la confianza en la Policía Nacional del Perú. (Diario La República, 2017)

En cuanto a las medidas preventivas, se potencia la formación de juntas vecinales para velar por la seguridad, que es una estrategia que vincula a la Policía Nacional con los ciudadanos. Asimismo, se cuentan con más cámaras de videovigilancia, más vehículos para el patrullaje y una mayor identificación de áreas críticas para controlar, entre otras acciones. También con la aprobación de la reforma legal en el Congreso, se permite la

detención policial por 48 horas en el caso de delito en flagrancia y por 15 días para el crimen organizado. Por otro lado, en el marco de la Ley de Obras por Impuestos, el Ministerio del Interior ha puesto en cartera diversos proyectos de inversión por más de 1000 millones de soles. Este sistema permite que las empresas del sector privado puedan invertir sus impuestos y, así, contribuir al fortalecimiento de la seguridad ciudadana. (Agencia Andina, 2017b)

En el aspecto de integración, el Ministerio del Interior busca generar acuerdos con los gobiernos regionales y locales. Por ejemplo, en el caso de la Mancomunidad de Lima Sur, que agrupa a las municipalidades de Villa El Salvador, Lurín, Villa María del Triunfo y San Juan de Miraflores, se realizaron una serie de acuerdos: (a) los cuatro distritos de la Mancomunidad de Lima Sur propondrán convenios de cofinanciamiento para la construcción de comisarías, que estarían listas y en funcionamiento el año 2018; (b) un reajuste en la distribución de los recursos policiales, ratificándose el lanzamiento de 1000 Patrulleros del Barrio en Lima y Callao, sobre todo allí donde hay un déficit de vehículos por habitantes; (c) el lanzamiento, antes de finalizar el año, del Programa Multisectorial Barrio Seguro en Villa El Salvador (“Barrio de los Cubanos”), San Juan de Miraflores (“Barrio Zona K”) y en Villa María del Triunfo (“Barrio La Candelaria”); (d) el apoyo a la municipalidad de San Juan de Miraflores para la firma de un convenio con Telefónica del Perú para la interconexión de 120 cámaras con la Central de Emergencias 105; y (e) el refuerzo de efectivos para el patrullaje integrado (Policía y Serenazgo) en estas localidades. (Agencia Andina, 2017a)

2.2.6.2 Seguridad y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) es un organismo internacional que tiene como principal objetivo fomentar la cooperación y el desarrollo de políticas económicas y sociales que permitan mejorar la vida de los ciudadanos. La OCDE se ha constituido durante estos 50 años de historia en unos de los foros mundiales más influyentes. Sus actividades abarcan prácticamente todos los ámbitos de las políticas públicas, desde el empleo y las cuestiones macroeconómicas a la regulación financiera y el medioambiente, pasando por educación, agricultura, comercio, competencia, desarrollo, energía, industria, inversión,

governabilidad, ciencia y tecnología, servicios públicos, fiscalidad, transportes y un largo etc. La OCDE actualmente cuenta con 38 miembros, siendo Brasil, Chile y México los únicos países latinoamericanos integrantes formales. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2011)

El Perú, como en Colombia y Argentina, ya se iniciaron las medidas para ingresar a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Así, en el año 2015 se inició el Programa País, cuya misión es evaluar indicadores en tema de economía, políticas públicas y también el sector privado. El propósito del programa es preparar al Perú para un posible ingreso a esta organización, promoviendo reformas en políticas públicas para adaptarse a los estándares OCDE. En este sentido, se espera que el Estado inicie reformas institucionales que garanticen cambios significativos en cuatro grandes campos: el fortalecimiento de los partidos políticos, la transparencia institucional, el Poder Judicial y la seguridad ciudadana. (Radio Programas del Perú, 2015)

En términos de estándares de frontera para la OCDE, el Perú está aún en camino, pero a diferencia de otros indicadores, que implican necesariamente enormes inversiones, la seguridad parece requerir medidas que involucran al ciudadano común. Se trata de uno de los aspectos más valorados por los habitantes de una ciudad. Por eso, se deben planificar estrategias para generar la confianza en las instituciones y en la posibilidad de usar la tecnología como una plataforma de colaboración que brinde una mejor calidad de vida y un mayor nivel de desarrollo. (Palomino, 2016)

Actualmente, lo que se busca en el Perú es alcanzar un nivel mayor de formalización en el país porque se trata de uno de los requisitos para la adherencia a la OCDE. Por eso es importante la solicitud de delegación de facultades formulada por el Poder Ejecutivo al Congreso de la República para formular propuestas legislativas que apunten a formalizar, por ejemplo, a las pequeñas y medianas empresas. La adherencia al OCDE, genera beneficios múltiples, como la consolidación del crecimiento económico sostenible, enfocado en el aspecto social, gracias a mejores prácticas en diseño y ejecución de políticas públicas, y la obtención de una certificación progresiva por las buenas prácticas en gestión gubernamental, economía, ciencia, tecnología y asuntos

sociales. (Diario El Peruano, 2016b)

2.2.6.3 La percepción de inseguridad en el Perú. Al respecto IDL (2015) indica que desde el 2011 hasta el 2015, la inseguridad y la delincuencia siguen siendo percibidas por la ciudadanía peruana como uno de los problemas más importantes del país, tal como lo continúan comprobando diversas encuestas de opinión. Por ejemplo la encuesta de Lima Cómo Vamos del 2014 muestra que el 82% de la población de Lima Metropolitana considera la inseguridad como el principal problema que afecta su calidad de vida. Por otro lado a nivel de Lima Metropolitana, una encuesta de Ipsos-Perú, realizada en junio de 2015, muestra que el 90% de personas se sienten inseguras en las calles; y el 53%, en sus propias casas. Siguiendo el análisis y mirando la percepción de inseguridad a nivel nacional, en una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática se señala que la percepción de inseguridad de la población urbana de 15 a más años de edad, con miras hacia los próximos 12 meses, fue 88.2%.

En general, IDL (2015) observa que después de una pequeña mejora en el 2014, la percepción se ha vuelto a incrementar, registrándose las cifras más altas desde el 2013. Cabe resaltar también que por más de que la percepción de inseguridad sea alta, no es pareja entre los grupos que componen la población, su intensidad varía según el sector socioeconómico, el contexto espacial geográfico, el sexo y la edad de las personas. La encuesta de Lima Cómo Vamos indica que la más preocupada es la población de los niveles socioeconómicos A-B y C, pues el 85% de sus integrantes consideran que la inseguridad es el principal problema, mientras que en los niveles D-E la cifra desciende al 79%. Un factor que parece incidir más en la percepción de inseguridad es la ubicación geográfica de las viviendas, además del tipo de crimen o amenaza. Lima Cómo Vamos refiere: Lima Sur es el área donde hay mayor sensación de inseguridad (65%), donde más personas consideran la presencia de pandillas como el principal problema del lugar (28%), y donde se percibe mayor insatisfacción con la prevención de la delincuencia e inseguridad ciudadana (80%).

Luego, IDL (2015) concluye que la alta percepción de inseguridad es, entonces, un fenómeno generalizado en Lima y en todo el país, especialmente en las áreas urbanas,

lo cual genera una obligación clara de fortalecer la seguridad ciudadana. Pero también es importante reconocer las diferencias en la percepción, para identificar a los grupos poblacionales más preocupados y explorar las causas de estas variaciones. Solo así se podrá gestionar mejor la información sobre avances y retrocesos.

2.2.6.4 Instituciones encargadas de la seguridad ciudadana. En un modelo integral, las autoridades nacionales, regionales y locales tienen un papel trascendental en el conocimiento de los problemas de los ciudadanos, además de trabajar en forma coordinada entre ellas y con la participación de los ciudadanos. Es decir, las políticas contra la inseguridad ciudadana en su diseño y ejecución deben considerar el accionar conjunto en el plano nacional, regional y local, en un proceso de sinergias orgánicas con objetivos comunes y una sola visión (Sánchez, 2014).

Al respecto, el Ministerio del Interior (MININTER, 2013) refiere que la seguridad ciudadana es un fenómeno social complejo, multidimensional y multicausal, en el que intervienen un conjunto de actores públicos y privados, la sociedad civil organizada y ciudadanos. De ahí que, para resolver este problema, se requiere el diseño de una política pública de carácter integral y sistémico con una perspectiva de corto, mediano y largo plazo. Existen muchas instituciones que se encargan de proveer servicios de seguridad ciudadana en el Perú, ver Figura 10.



Figura 10. Instituciones que brindan servicios esenciales de seguridad ciudadana en el Perú. Recuperado de “Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018”, del Ministerio del Interior, 2013, p. 18, Lima, Perú: Ministerio del Interior.

De acuerdo a la Dirección General de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior (2016), Para el fortalecimiento de una seguridad ciudadana coordinada e integrada a nivel nacional se estableció con fecha 12 de febrero de 2003 el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) cuya finalidad es coordinar eficientemente la acción del Estado y promover la participación ciudadana para garantizar una situación de paz social en toda la nación de una manera universal, integral, intersectorial y participativa, ver Figura 11.

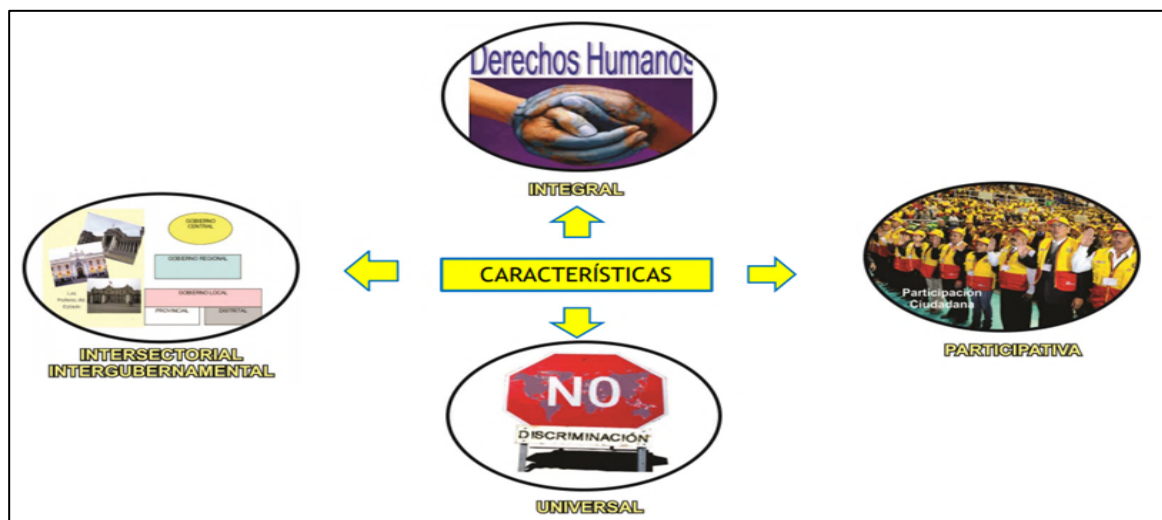


Figura 11. Características de la seguridad ciudadana como política de Estado. Recuperado de “Seguridad ciudadana como política de Estado”, del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, 2015. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/ACTIVIDADES-Y-ACCIONES-DEL-SINASEC-AND-1.pdf>

El Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC) es el máximo organismo del SINASEC, encargado de la formulación, conducción y evaluación de las políticas, planes y actividades de alcance nacional vinculados a la seguridad ciudadana, con autonomía funcional y técnica. Los Consejos Regionales, Provinciales y Distritales de Seguridad Ciudadana son también soportes del SINASEC, pues ellos aplican la política nacional de seguridad ciudadana en sus respectivas jurisdicciones. Según el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (2015), el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), para llevar a cabo sus funciones interrelaciona a diversos organismos, ver Figura 12.

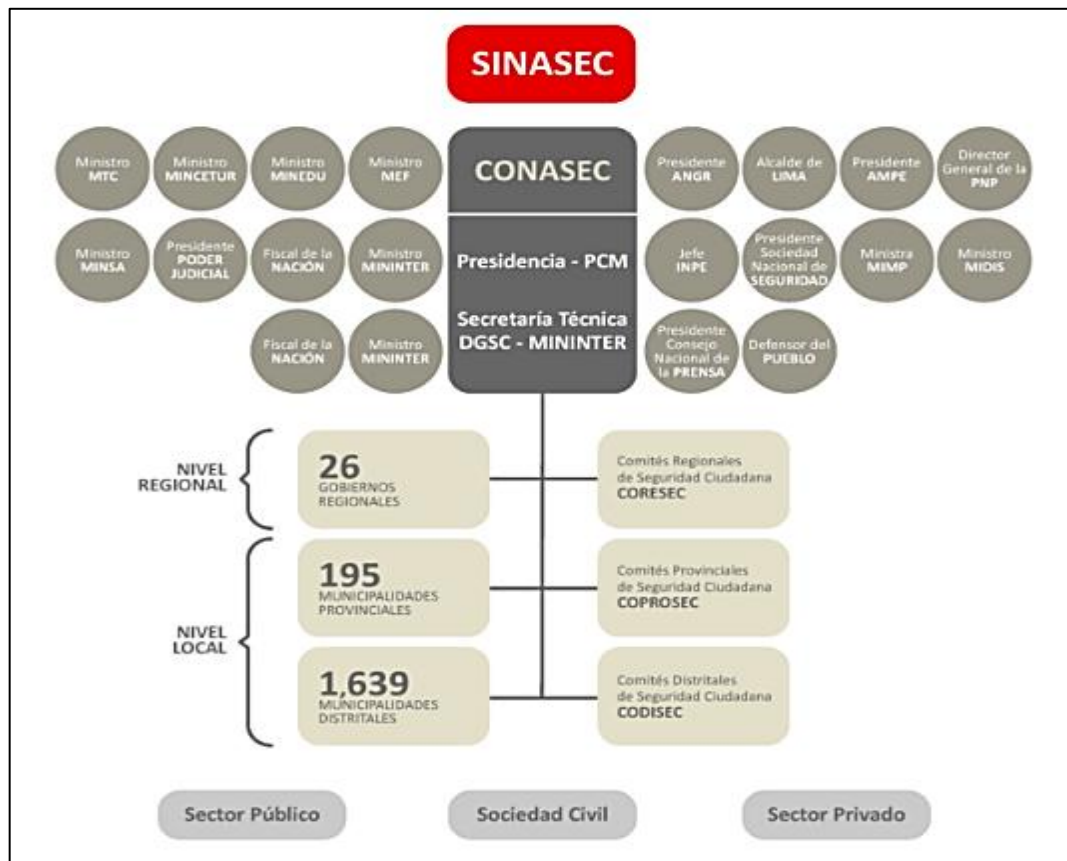


Figura 12. Organismos interrelacionados en el SINASEC. Recuperado de “¿Qué es el SINASEC?”, de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2012. Recuperado de http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/?page_id=661

2.2.6.5 Confianza en las instituciones. La evaluación de las instituciones, también llamada segurabilidad, hace referencia a la confianza ciudadana en que los delitos sean prevenidos o, en caso ocurran, se investiguen y sancionen. Esta evaluación se realiza consultando la opinión de los ciudadanos sobre la confianza en el desempeño de las instituciones de seguridad y justicia. Así, la última encuesta de Ciudad Nuestra el año 2012 muestra una importante mejora de la confianza ciudadana en los serenazgos y, en menor medida, en la policía en relación con el año anterior. En efecto, la opinión favorable de los primeros pasó del 29.5% al 34.4%, mientras que la evaluación del trabajo policial pasó del 28.1 % al 30.8%. Sin embargo, una reciente encuesta de Ipsos Apoyo en el 2013 registra una mejora sustantiva en la evaluación del nivel de confianza en la prevención de los delitos de la policía cuando se compara con el serenazgo; se otorga a la Policía Nacional un 43 % de nivel de confianza versus el 23%

del serenazgo. En el contexto actual, los niveles de confianza en las policías latinoamericanas son, en general, bajos. Por ejemplo en el 2011 (ver Figura 13), un estudio ubicó al Perú (30%) tres puntos porcentuales por debajo del promedio en América Latina (33%), lejos de las mejor evaluadas, como las de Uruguay, Chile, Nicaragua y Colombia. Las peor evaluadas fueron Guatemala, República Dominicana, México y Honduras (MININTER, 2013).

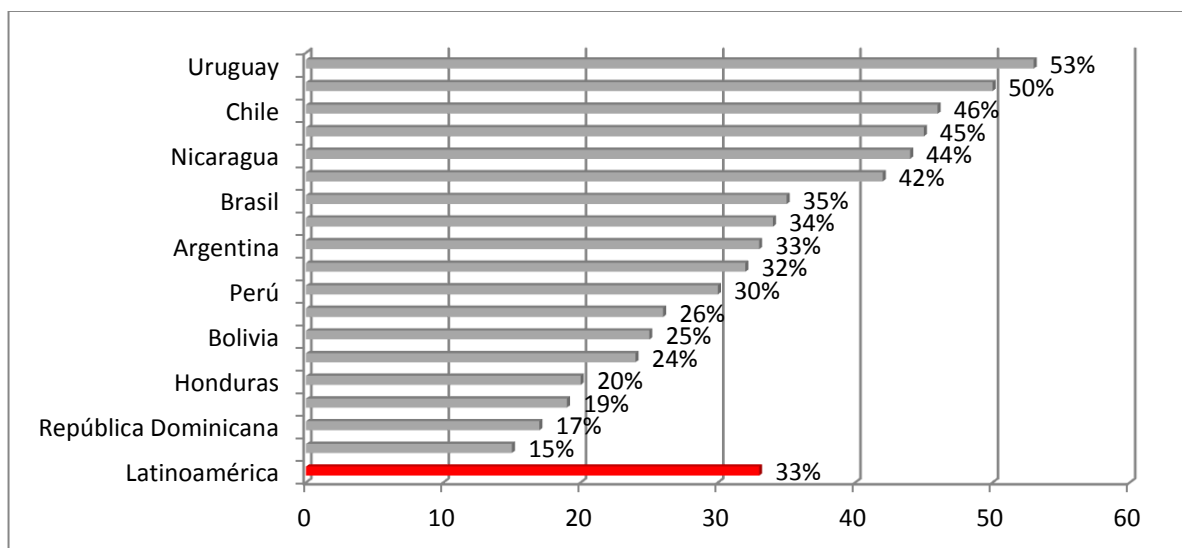


Figura 13. Porcentaje de confianza en las policías de América Latina 2011. Recuperado de “Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018”, del Ministerio del Interior, 2013, p. 52, Lima, Perú: Ministerio del Interior

2.2.7 Marco legal. En el Perú se ha dado pasos importantes en materia de seguridad ciudadana partir de setiembre del 2002, cuando por primera vez el Acuerdo Nacional analizó la seguridad ciudadana en nuestro país, como necesidad prioritaria en la erradicación de la violencia y el fortalecimiento del civismo y la seguridad ciudadana con participación activa de la ciudadanía. Como resultado, se promulgó en el año 2003 la Ley N° 27933, Ley que crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), el cual tiene como su máximo organismo al Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC) y está integrado por 1858 instancias descentralizadas a nivel nacional, que son denominadas Comités de Seguridad Ciudadana Regional (26), Provincial (194), y Distrital (1638). En ese sentido, el esfuerzo por la seguridad ciudadana tiene carácter intersectorial, involucra a todos los niveles de gobierno y comprende la acción conjunta entre el Estado y la ciudadanía. En el ámbito de los gobiernos regionales y locales, su accionar debe articularse con la Policía

Nacional del Perú, donde el liderazgo político lo ejerce la autoridad elegida democráticamente (presidente regional o alcalde), mientras que el liderazgo operativo le corresponde a la autoridad policial. Así también, se requiere del compromiso a través de los Comités de Seguridad Ciudadana, de los representantes del Poder Judicial, Ministerio Público, Justicia, Economía, Educación, Salud, Defensoría del Pueblo, colegios profesionales, universidades y sociedad civil. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

Paralelamente a la creación del SINASEC, se dictaron una serie de dispositivos legales relacionados con las funciones de las instituciones que intervienen en la seguridad ciudadana y posteriormente normas que permiten la participación de los Gobiernos regionales y locales en temas inversión en seguridad ciudadana. Con este marco legal, comprendido por la normatividad ya existente y los nuevos dispositivos legales dictados (ver Anexo 9), se ha procedido a dinamizar el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana a través de la conformación de Comités de Seguridad Ciudadana, a nivel distrital, provincial y regional, los mismos que constituyen soportes fundamentales en el fortalecimiento de este trabajo en sus respectivas jurisdicciones. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

La noción de seguridad nacional se expresa en la Constitución Política del Perú (1993) afirmando que “El Estado garantiza la seguridad de la Nación mediante el Sistema de Defensa Nacional. La Defensa Nacional es integral y permanente. Se desarrolla en los ámbitos interno y externo” (art. 163). Es decir, que el Estado será el garante de brindar la seguridad mediante el Sistema de Defensa Nacional que se desarrolla en los ámbitos interno y externo, por lo tanto la seguridad también es de índole externa e interna. En cuanto, a cómo comprender la diferencia entre seguridad interna y externa, se estipula que “El Presidente de la República es el Jefe Supremo de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional” (Constitución Política del Perú, 1993, art. 167), delimitando que las fuerzas del Estado se dividen en dos grupos. Pero, cada uno tendrá un ámbito distinto, según indican los artículos 165 y 166 de la Constitución, los cuáles otorgan a la Policía Nacional el orden interno y a las Fuerzas Armadas los asuntos de seguridad exterior. Además, en un análisis conjunto de los artículos 165 y 137, la Constitución establece que las Fuerzas Armadas sólo podrán actuar en el orden interno en el marco de un Estado de Emergencia o un Estado de Sitio. (Ubillus, 2016)

Para el caso de los Gobiernos regionales y locales, en la Constitución Política del Perú (1993, art. 192 y 195), se desprende que tanto los gobiernos regionales y locales no se les ha encomendado la responsabilidad de velar por la seguridad, sin embargo se señala que tanto los Gobiernos regionales y locales deben cumplir sus funciones en armonía con las políticas y planes nacionales y locales de desarrollo, como el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Es decir, que será el gobierno central quien desarrollará la política nacional de seguridad, que será coordinada con cada región y localidad, y no desarrollada de manera autónoma por cada una. (Ubillus, 2016)

Finalmente, la Constitución Política del Perú (1993) que “las municipalidades brindarán los servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a ley” (art. 197). Es decir, las municipalidades provinciales o distritales, tienen autonomía sobre la tarea de seguridad ciudadana, en coordinación con la política nacional de seguridad ciudadana, ya que las municipalidades tienen mayor contacto con la realidad de los ciudadanos. (Ubillus, 2016)

2.2.8 Las TIC y la seguridad ciudadana. Existen diversos esfuerzos para aprovechar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el modelo de operación de las instituciones relacionadas con la seguridad ciudadana. En un contexto de altos índices de delitos y violencia que se viven en muchos lugares, las TIC parecen prometedoras en cuanto a aumentar y mejorar la respuesta gubernamental en la reacción y la prevención de delitos y otras situaciones de emergencia. Aunque se observa un panorama heterogéneo sobre el uso de dichas tecnologías, está condicionado a cambios institucionales, la voluntad política, los recursos económicos disponibles y la densidad poblacional. De hecho, la carencia de fondos entre los organismos gubernamentales es un factor que influye en la innovación y la modernidad de su tecnología. Las tareas de los organismos relacionados al manejo de la seguridad ciudadana se vuelven cada día más complejas y las TIC dan muchos soportes en las operaciones cotidianas. Para poder alcanzar el máximo aprovechamiento de las TIC, tanto las que están disponibles actualmente como las que se adquieran en el futuro, se tendrán que implementar medidas que correlacionen las tecnologías y su impacto en la

capacidad de reacción y prevención del delito y otras situaciones de emergencia. (Tecnológico de Monterrey, 2014)

En temas de seguridad, las TIC cumplen con diferentes roles, siendo uno de ellos el desempeño de funciones en la gestión administrativa de las instituciones de gobierno. En temas de seguridad ciudadana, las TIC desempeñan un papel primordial, como herramientas incorporadas para el desempeño operativo en las diferentes áreas de trabajo: (a) desde un vínculo de Internet, que permite, mantener actualizados de forma persistente y cifrada, al personal policial sobre órdenes de comando estratégicas; (b) la utilización de soluciones geomáticas, que tienen como objetivo suministrar información cartográfica relacionada con investigación estadística y documental, que se usa en áreas de inteligencia criminal para la elaboración de mapas del delito; (c) el desarrollo de sitios vinculados a la seguridad ciudadana como el posicionamiento global determinado por satélite (GPS) para unidades móviles; (d) la instalación de cámaras de vídeo de alta definición con transmisión simultánea para controlar el movimiento de sectores geográficos determinados; (e) telefonía satelital y celular 3G y 4G con conexión a Internet para lugares inhóspitos; y (f) base de datos con huellas dactilares digitalizadas que pueden ser consultadas mediante scanners de alta seguridad. (Yrimia, 2013)

La incorporación de TIC en seguridad ciudadana genera mayor eficiencia y eficacia tanto para tratar la prevención, la persecución, esclarecimiento del delito como así también la producción de análisis de inteligencia sobre delitos, es decir en todos los procesos de la seguridad. Brinda herramientas para un mejor accionar del personal. Estas tecnologías y otras que se emplean en materia de seguridad ciudadana, hacen que su empleo coordinado y posterior resultado sean óptimos, además que se puedan identificar los desvíos o errores en su empleo para mejorar su uso y aplicación. (Schmitz, 2014)

En cuanto al funcionamiento de las TIC en seguridad ciudadana, estas difieren según el propósito y el tipo de tecnología. Por ejemplo, las cámaras de videovigilancia son herramientas de amplio espectro, que tienen carácter disuasorio en principio (preventivo), permiten asignar recursos humanos en el lugar donde se esté cometiendo un ilícito, y mejorarlo con sistemas de identificación de reconocimiento facial aumentando la capacidad de detectar e identificar personas o reconocer placas vehiculares. Además, esta tecnología

es muy empleada en otros países por el sistema de alertas, cuando hay un vehículo sospechoso de transportar mercaderías peligrosas, robadas, o en casos de secuestro o robos recientes, se emite un alerta a todos los móviles policiales y facilita ello el trabajo de búsqueda, permitiendo organizar posteriormente la captura del mismo. (Schmitz, 2014)

Otra tecnología relevante es el Sistema de Información Georeferencial (GIS), utilizada como elemento preventiva del accionar delictivo. Es una herramienta cuantiosa y poderosa, ya que permite ver el despliegue de los elementos humanos y tecnológicos en una zona determinada, y su posterior movilización. El GIS esta adecuado a una base estadísticas y datos referenciales, tanto por su posición geográfica como por el tiempo o momento de ocurrencia de un acto delictivo. Brinda una conjunción de información estratégica para que desde el centro de control se tomen las decisiones más acertadas y ajustadas a la realidad operativa de un momento determinado. (Schmitz, 2014)

También, la utilización de las aplicaciones tecnológicas (Apps) en materia de seguridad pública es realmente novedosa. Estas aplicaciones van desde una miniplataforma de 911, pasando por sistema de comunicación ante grandes desastres y emergencias, hasta un simple mapa. En cuanto a las Apps miniplataforma 911, son aplicaciones ligadas y conectadas a las autoridades policiales más cercanas, geográficamente, al hecho delictivo para que envíen ayuda o se contacten con el usuario, en este aspecto algunas universidades han hecho lo mismo dentro de sus campus, enlazando con el centro de seguridad que tienen en sus campus. Otra modalidad que se emplea es para notificar al propietario de un celular sobre emergencias o desastres, algo parecido al Twitter que tiene el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en el área de Tránsito que informa sobre cortes o desvíos. (Schmitz, 2014)

Otro caso en el que la utilización de Apps ayudo en la gestión de la seguridad ciudadana, se dio en la Policía Nacional de Taiwán (NPA), que implementó en el año 2010 el sistema M-Police Operation, el cual comprende el uso de 8500 dispositivos móviles conectados a una base de datos para acceder a información en línea sobre reportes, denuncias, datos de personas, registros de delincuentes, entre otros. Así, alrededor de 30000 policías comparten estos dispositivos móviles, sobre una red 3G, para recibir información en menos de siete segundos. Como resultado de esta aplicación tecnológica, la NPA cuenta con acceso casi

inmediato a sus bases de datos, facilitando el trabajo de investigación y la toma de decisiones de sus policías. (Sakuma, 2013)

Asimismo, en el año 2004, el Departamento de Policía de Memphis (MPD), Estados Unidos, junto con la Universidad de Memphis, inició el proyecto Blue CRUSH (Crime Reduction Utilizing Statistical History), que consistió en el uso de software especializado de análisis de datos para explotar la información histórica de registros criminales y de reportes policiales y realizar análisis predictivo, a partir de la información de dichos registros y de la obtenida por los policías en el mismo lugar de los hechos (a través de dispositivos móviles en línea). Adicionalmente, este sistema fue integrado a un software de información geográfica, lo que permitió optimizar la distribución de policías en las diferentes zonas de la ciudad, al conocerse los patrones de crímenes y robos. (Sakuma, 2013)

En el caso de Lima y Callao, según el Diario Gestión (2014), unos 29 distritos aplican soluciones tecnológicas al gestionar sus servicios de seguridad ciudadana. Siendo el 59% de distritos de Lima Metropolitana y Callao los que cuentan con algún tipo de sistema de atención de emergencias y monitoreo de incidentes como recurso indispensable y eficiente para prevenir y combatir la delincuencia. También, las ciudades de Trujillo, Arequipa, Tacna, Huancayo, Cusco e Iquitos están usando las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), integrando recursos tecnológicos como centros de monitoreo, cámaras de videovigilancia, sistemas de radio troncalizado digital, software de atención de emergencias y data centers.

2.3 Definición de Términos Básicos

Ciudadanía. Es considerada como el derecho de los miembros de una comunidad, el reconocimiento legal de la ciudadanía por parte de un Estado. Así también, es el requisito que garantiza el respeto y goce de determinados derechos que ayudan a crear un vínculo social en el seno de una comunidad. Se trata de comprender y asumir el ser ciudadano como una forma de vida o cultura que hay que practicar en sociedad en los diversos espacios de interacción (López L. , 2013).

Criminalidad. Es un fenómeno que generalmente ha sido abordada por la sociología y el derecho desde la patología social desde donde se percibe como un comportamiento delictivo fundamentado en un acto irracional, dado que lo racional sería comportarse de acuerdo a la norma (Comba y Olaeta, 2015).

Derecho público. Conjunto de normas que regulan la actividad del Estado en el ejercicio de sus funciones soberanas y en sus relaciones con los particulares en su calidad de poder público. Se caracteriza por la especial situación de privilegio o poder del Estado frente a los ciudadanos (Enciclopedia Jurídica, 2014).

Espacio público. Es un espacio incluyente y de libertad, un bien público que favorece la interacción, identificación social, las prácticas comunitarias y sociales. Se trata de espacios que por definición son altamente democráticos, no excluyen a la diversidad de la población por ningún motivo, son lugares accesibles y abiertos donde caben todos, permiten usos múltiples y diferenciados para desarrollar actividades individuales y colectivas (Delgadillo, 2014).

Estrategia. Arte de dirigir las operaciones militares. Arte para dirigir un asunto. Además, en un proceso regulable, es un conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento (Real Academia Española, 2014).

Participación ciudadana. Es la actividad pública en la que los individuos toman parte de la comunidad, local o nacional, en su condición de ciudadanos y sujetos activos de ella. Es decir, tiene un componente político, que no es necesariamente partidario. Estriba en la participación de la ciudadanía en asuntos y acciones públicos o de interés general (Ramirez, 2013).

Percepción. Se define como el reflejo del conjunto de cualidades y partes de los objetos y fenómenos de la realidad objetiva. Las percepciones se realizan en forma automática. Los órganos de los sentidos suministran información no elaborada como datos sobre: imágenes visuales, sonidos, olores, texturas y formas que se encuentran en el mundo que nos rodea. Tanto los sentidos como el cerebro organizan e interpretan los datos. La percepción depende de ambos procesos (Universidad Peruana Los Andes, 2015).

Planeación. Es la etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio, logrando una predicción lo más probable del futuro para generar planes que puedan garantizar el éxito (Medina y Rojas, 2011).

Pluralismo. Es una concepción que propone como modelo una sociedad compuesta por muchos grupos o centros de poder, aun en conflicto entre ellos, a los cuales se les ha asignado la función de limitar, controlar, contrastar, e incluso eliminar el centro de poder dominante históricamente identificado con el Estado (Zuñiga, 2014).

Políticas públicas. Son los cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Incluye orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados (Arnoletto, 2011).

Proceso estratégico. Es un conjunto y secuencia de actividades que desarrolla una organización para alcanzar la visión establecida, ayudándola a proyectarse al futuro. El proceso estratégico se convierte en la actividad más importante y fundamental del gerente, quien tiene un rol fundamental en el proceso al recaer en él la responsabilidad de desarrollarlo y administrarlo (D'Alessio, 2015).

Seguridad ciudadana. Consiste en la protección de un núcleo básico de derechos, incluidos el derecho a la vida, el respeto a la integridad física y material de la persona, y su derecho a tener una vida digna. Esta concepción está centrada en el bienestar de las personas y considera que la provisión de seguridad ciudadana es un requisito indispensable para su desarrollo humano. Asimismo, subraya el papel central que tiene la vigencia real y la tutela de una serie de derechos humanos que son exigibles frente al Estado (PNUD, 2013).

Seguridad pública. La seguridad pública consiste en esta protección que requiere cada miembro de una sociedad, no sólo ante los riesgos que representan sus congéneres, sino también ante los riesgos que representa su propio actuar, ya que, cuando se vive en una colectividad hay que valorar la sobrevivencia de la comunidad por encima de la del individuo y no se puede permitir que, por uno, todos sufran las consecuencias. La seguridad pública es un mecanismo, un aparato que funciona en las sociedades con el propósito de protegerlas y proteger a sus miembros, tanto de sí mismos como de otros miembros de esa sociedad (Suarez, 2011).

Vulnerabilidad social. Es un concepto complejo y multidimensional que contiene las siguientes dimensiones: peligros internos del grupo (ejemplo, pobreza), peligros externos al grupo (ejemplo, terremotos), y capacidad de afrontamiento hacia ambos tipos de peligros, que pueden ser a su vez tanto internos como externos. La interacción entre estos componentes explica en gran medida el riesgo de alterar la percepción de bienestar. Este concepto está íntimamente relacionado además con aspectos éticos, legales, económico y políticos de las sociedades en las cuales los grupos vulnerables se insertan (Bernaes, Cabieses, Obach y Pedrero, 2016).

CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

H: Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017.

3.2 Hipótesis Específicas

Sobre la base de la hipótesis general de la investigación, las hipótesis específicas son:

- a. Existe una relación significativa entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.
- b. Existe una relación significativa entre la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.
- c. Existe una relación significativa entre la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.
- d. Existe una relación significativa entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

3.3 Definición Conceptual, Operacional y Operacionalización de las Variables

3.3.1 Variable independiente (X). Para la investigación es el “Sistema integral”.

3.3.1.1 Definición conceptual. Al respecto la Universidad Nacional de Colombia (2017) en su Manual del Sistema Integrado de Gestión, define conceptualmente al sistema integral como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los subsistemas que lo componen.

3.3.1.2 Definición operacional. El sistema integral es el conjunto de procedimientos y acciones caracterizado por la integración y coordinación de instituciones, divulgación de información y satisfacción de sus usuarios.

3.3.2 Variable dependiente (Y). Para la investigación es la “Seguridad ciudadana”.

3.3.2.1 Definición conceptual. Al respecto el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2013) en su Informe Regional de Desarrollo Humano, define conceptualmente a la seguridad ciudadana como una modalidad específica de la seguridad humana, relacionada con la seguridad personal y, más específicamente, con amenazas como el delito y la violencia. Además, consiste en la protección de un núcleo básico de derechos, incluidos el derecho a la vida, el respeto a la integridad física y material de la persona, y su derecho a tener una vida digna.

3.3.2.2 Definición operacional. La seguridad ciudadana se refiere al conjunto de características relacionadas al nivel de protección de los ciudadanos, tales como la confianza en las instituciones, la victimización, el estado situacional y la percepción de seguridad.

3.4 Cuadro de Operacionalización de Variables

El diseño del cuadro de operacionalización se muestra en la Tabla 4 y Tabla 5.

Tabla 3
Operacionalización de la variable independiente

| Variable | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Expresión indicador | Técnicas e instrumentos | Ítems | Escala de medición |
|---------------------|---|-------------------------------------|---|---|-------------------------|-------|--------------------|
| X: Sistema Integral | El sistema integral es el conjunto de procedimientos y acciones caracterizado por la integración y coordinación de instituciones, divulgación de información y satisfacción de sus usuarios | X1. Integración. | X11. Percepción adecuada del nivel de integración por cada 100 personas. | Número de personas con buena percepción / 100 personas | Encuesta-Cuestionario | 1 | Likert |
| | | | X12. Porcentaje de instituciones que tienen convenios con otras instituciones. | (Instituciones con convenios / total instituciones)*100% | | | |
| | | X2. Coordinación. | X21. Número de trabajos coordinados por mes. | Número de trabajos coordinados / mes | Encuesta-Cuestionario | 2 | Likert |
| | | | X22. Número de reuniones interinstitucionales por mes. | Número de reuniones / mes | | | |
| | | X3. Aceptación de usuarios. | X31. Calificación vigesimal de usuarios por mes. | Promedio calificación de usuarios / mes | Encuesta-Cuestionario | 5 | Likert |
| | | X4. Divulgación de planes de acción | X41. Número de publicaciones en medios de comunicación (televisión, radio, internet) por mes. | Número de publicaciones / mes | Encuesta-Cuestionario | 7 | Likert |
| | | | X42. Variación de seguidores en redes sociales por mes. | (seguidores en un mes – seguidores de mes anterior) / seguidores mes anterior | | | |

Nota. Adaptado de “Metodología de la investigación”, de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2014, p. 104-122, México D.F., México

Tabla 4
Operacionalización de la variable dependiente

| Variable | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Expresión indicador | Técnicas e instrumentos | Ítems | Escala de medición |
|------------------------|--|-------------------------------------|---|--|-------------------------|-------|--------------------|
| Y: Seguridad Ciudadana | La seguridad ciudadana se refiere al conjunto de características relacionadas al nivel de protección de los ciudadanos, tales como la confianza en las instituciones, la victimización, el estado situacional y la percepción de seguridad | Y1. Confianza en las instituciones. | Y11. % de cumplimiento de metas cada 100 días. | Avance porcentual de metas / 100 días | Encuesta-Cuestionario | 6 | Likert |
| | | | Y12. Calificación vigesimal del nivel de confianza de los usuarios por mes. | Promedio de calificación de usuarios / mes | | | |
| | | Y2. Sensación de Victimización. | Y21. Calificación vigesimal de ciudadanos por mes. | Promedio de calificación de usuarios / mes | Encuesta-Cuestionario | 4 | Likert |
| | | | Y22. Número de delitos denunciados por mes. | Número de delitos denunciados/mes | | | |
| | | Y3. Percepción de seguridad. | Y31. Calificación vigesimal de ciudadanos por mes. | Promedio de calificación de usuarios / mes | Encuesta-Cuestionario | 3 | Likert |
| | | | Y32. Número de policías y serenos por kilómetro cuadrado. | Número de policías y serenos / km ² | | | |

Nota. Adaptado de “Metodología de la investigación”, de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2014, p. 104-122, México D.F., México

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Enfoque, Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1 Enfoque de investigación. El presente trabajo se sustenta en el enfoque cuantitativo. A cerca de esto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, donde cada etapa precede a la siguiente y el orden es riguroso. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. Luego, de las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones.

Además, Martins y Palella (2012) refieren que la investigación cuantitativa requiere del uso de instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos. Asimismo, Mejía, Ñaupas, Novoa, y Villagómez (2014) señalan que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación con el uso de la estadística descriptiva e inferencial.

4.1.2 Tipo de investigación. En el desarrollo del presente estudio se utiliza la investigación básica. Según Tamayo (2017), la investigación básica se apoya dentro de un contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar el tema mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios, en cuyo proceso se emplea cuidadosamente el procedimiento de muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situaciones estudiadas. En ese sentido, se emplean los conocimientos teóricos para descubrir generalizaciones o principios a fin de resolver el problema de investigación, además, de emplear el procedimiento de muestreo con una muestra seleccionada probabilísticamente de la población conformada por los ciudadanos de la Provincia Constitucional del Callao.

4.1.3 Nivel de investigación. En el presente estudio se utiliza el nivel de investigación descriptiva correlacional. Según Reyes y Sánchez (2009) la investigación descriptiva tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento de realizarse el estudio y utiliza la observación como método descriptivo, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes. Asimismo, Mejía et al. (2014) indican que la investigación descriptiva es de segundo nivel, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones o de los procesos naturales o sociales.

De la misma manera, Reyes y Sánchez (2009) manifiesta que la investigación correlacional actúa en el presente y sobre dos variables de tipo independiente y dependiente. Mide y evalúa con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables en un grupo de sujetos durante la investigación. La correlación puede ser positiva o negativa. Exigen el planteamiento de hipótesis que se comprobarán o no. Su utilidad radica en saber cómo se puede comportar un concepto o variable, conociendo el comportamiento de otra variable relacionada.

4.2 Métodos y Diseño de Investigación

4.2.1 Método de la investigación

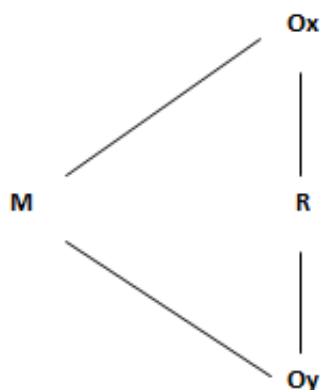
4.2.1.1 Método General. Para la presente investigación, se utiliza el método general hipotético deductivo. Según Behar (2008) el método hipotético-deductivo o de contrastación de hipótesis trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis, a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis. Su propuesta metodológica implica someter a examen las hipótesis de la manera más exigente posible, que no es la de buscar aquellos casos en los que se cumple. Por lo contrario, ponerlas a prueba consiste en buscar sus contraejemplos con toda decisión y ver que no se cumplen, para seguir sosteniéndolas. El método hipotético-deductivo o de contrastación de hipótesis no plantea, en principio, problema alguno, puesto que su validez depende de los resultados de la propia contrastación. Asimismo, Bernal (2006) refiere que el método hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

4.2.1.2 Métodos Específicos. Para el presente trabajo de investigación se utiliza el método específico estadístico. En ese sentido, Eyssautier (2006) manifiesta que el método estadístico se utiliza para recopilar, elaborar e interpretar datos numéricos por medio de la búsqueda de los mismos y de su posterior organización, análisis e interpretación. La utilidad de este método se concentra en el cálculo del muestreo y en la interpretación de los datos recopilados

4.2.2 Diseño de la investigación. Para la presente investigación se utiliza el diseño no experimental transeccional correlacional. En ese sentido, Martins y Palella (2012), refieren que el diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Igualmente Mejía et al. (2014) amplían el concepto anterior indicando que el diseño de investigación es un plan, una estructura que no sólo responde a las preguntas de investigación, sino que además determina qué variables van a ser estudiadas, (variables independientes, variables

dependientes, variables externas), cómo deben ser controladas, manipuladas, observadas y medidas; indica también cuántas observaciones deberá realizarse y medirse; implica además analizar e interpretar las diferencias estadísticas entre las puntuaciones obtenidas; y finalmente indicarnos que conclusiones se deben establecer.

Además, Hernández et al. (2014) manifiesta que el diseño no experimental es una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios en los que no se hacen variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Asimismo, Hernández et al. (2014) afirma que el diseño transeccional correlacional describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto. El diseño no experimental transeccional correlacional presenta el siguiente modelo:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Observación de la variable independiente

Oy = Observación de la variable dependiente

R = Relación entre variables

La elección del tipo de diseño no experimental se debe a que las variables de estudio carecen de manipulación intencional y no tendrán un grupo de control. Con este diseño se pretende analizar y estudiar los aspectos relacionados a la participación y la inseguridad ciudadana en los pobladores de la Provincia Constitucional del Callao que formaran parte de la muestra escogida.

4.3 Población y Muestra de la Investigación

4.3.1 Población. Según Hernández et al. (2014), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y que deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. En ese sentido, al analizarse la problemática de la seguridad ciudadana desde la óptica de un sistema integral, se seleccionó a la Provincia Constitucional del Callao por ser una zona que presenta características marcadas de inseguridad ciudadana, tales como alta comisión de delitos, altas tasas de abandono escolar, altos niveles de victimización, altas tasas de homicidios, pandillaje y sicariato, entre otros. Al respecto se solicitó información a la Municipalidad del Callao, la Policía Nacional del Perú y el Instituto Nacional de Estadística e Informática. Así, para el desarrollo de la presente investigación, la población está definida por todas las personas mayores de 18 años que residen en la Provincia Constitucional del Callao, que según el XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas 2017, es de 751 269 personas. Para este estudio, se excluyen a las personas menores de 18 años, ya que a partir de esta edad las personas adquieren la totalidad de sus derechos civiles y políticos, como el derecho al voto en la elección de autoridades, siendo que también están más pendientes a la problemática de la seguridad ciudadana.

4.3.2 Muestra. Ya definida la población, para el presente estudio se seleccionó una muestra probabilística. Así, de acuerdo a Hernández et al. (2014), en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra, que se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Las unidades o elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en

el subconjunto nos darán estimados precisos del conjunto mayor.

Para la investigación se utiliza el muestreo aleatorio simple sin reposición, que según Arias y Peñaloza (2013), es el modo más sencillo del muestreo probabilístico y aporta la plataforma teórica de otros procesos más complejos, mediante esta técnica de selección de muestras todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de ser tomados para dicha muestra. Además, con este método, se pueden realizar generalizaciones a partir de los resultados de las muestras con respecto a la población. Por su naturaleza, el muestreo aleatorio simple proporciona facilidad para armar la muestra y se considera una forma justa de seleccionar una muestra a partir de una población, debido a la igualdad de oportunidades de ser seleccionado. También, al otorgar imparcialidad y aleatoriedad, en el caso de las conclusiones de los resultados manifiesta la representatividad adecuada, que es de gran importancia en el logro de los objetivos de la investigación. Asimismo, la representatividad en la muestra obtenida, a través de este muestreo, permite hacer generalizaciones a partir de los resultados de la muestra con respecto a la población. En ese sentido, según las características mencionadas, el muestreo aleatorio simple sin reposición se adecua al presente trabajo de investigación. Por otro lado, según Bernal (2006) para el cálculo de la muestra se utiliza la siguiente fórmula estadística estándar:

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

Dónde:

Z = coeficiente de confianza (Para un nivel de 95%, Z = 1.96)

N = población

p = probabilidad a favor (50% o 0.5)

q = probabilidad en contra (50% o 0.5)

e = error de estimación o precisión (5% o 0.05)

n = tamaño de la muestra

Reemplazando los datos ya descritos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(751,269)}{(0.05)^2(751,269 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{721,518.7476}{1,878.17 + 0.9604}$$

$$n = \frac{721,518.7476}{1,879.1304}$$

$$n = 384$$

Luego, podemos indicar que el tamaño de la muestra a utilizar en el estudio es de 384 unidades de análisis (ciudadanos), esto con un nivel de confianza del 95%. Además, la selección de los integrantes de la muestra se realiza de manera aleatoria en toda la población a través de programa estadístico SPSS.

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1 Técnicas. Para la obtención de los resultados para la presente investigación se utiliza la técnica de la encuesta. Como indican Martins y Palella (2012), la encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito. Es una técnica aplicable a sectores amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales. La encuesta como técnica de recolección de información presenta las siguientes ventajas:

- Precisión, ya que la información reunida es bastante precisa, normalmente dentro de un porcentaje de margen de error del 5%.
- Clasificación, ya que la información se puede clasificar por área geográfica, segmento de mercado, institución, etc.
- Conclusiones valiosas, ya que las encuestas pueden concentrarse en datos y

relaciones específicos para producir conclusiones valiosas que los gerentes y el departamento de mercadeo pueden utilizar para definir mejor las estrategias de mercadeo de la institución.

Las encuestas también presentan algunas desventajas:

- Costo, puesto que requieren de muchos recursos, las encuestas pueden ser costosas.
- Se requiere de experiencia, puesto que una encuesta debe ser diseñada y administrada por profesionales experimentados.
- Información limitada, puesto que las preguntas incluidas en una encuesta son principalmente cerradas, es decir que la información se predefine y las opciones de respuestas son limitadas.

En ese sentido, para esta investigación se aplica una encuesta, que es la técnica más utilizada para obtener informaciones de cualquier tipo de población y es la que más se acomoda a la problemática y la metodología seleccionada para la investigación. Para el diseño de la encuesta se realizaron los siguientes pasos:

- a) Definir los objetivos de la encuesta. La encuesta se establece para evaluar la factibilidad del planeamiento estratégico de un sistema integral para la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017. Siendo los objetivos de la encuesta conocer la opinión de la población sobre la situación de la seguridad ciudadana, la integración de las autoridades, la aceptación de un sistema integral, la confianza sobre las autoridades y la divulgación de planes de acción para la seguridad ciudadana.
- b) Seleccionar el tipo de encuesta apropiada. Tomando en cuenta los objetivos de la encuesta y la población a quien está dirigida, se escogió la encuesta en persona para ser aplicada en las calles y/o en lugares específicos, Cabe mencionar que este tipo de encuesta es menos costosa que las encuestas realizadas en hogares o lugares de trabajo.
- c) Determinación de la población a encuestar. La población a encuestar

corresponde a todas las personas mayores de 18 años que residen en la Provincia Constitucional del Callao, que según el XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas 2017, es de 751 269 personas. Asimismo, se seleccionó una muestra probabilística cuyo tamaño es de 384 unidades de análisis (ciudadanos), esto con un nivel de confianza del 95%.

- d) Identificación de la información a recolectar. De acuerdo a los objetivos de la encuesta, la información a recolectar está relacionada al nivel de integración que tienen las autoridades encargadas de gestionar la seguridad ciudadana, al trabajo coordinado que hacen las instituciones relacionadas al manejo de la seguridad ciudadana, a la situación actual de la seguridad ciudadana, a la sensación de victimización, a la aceptación de un sistema que integre a todas las instituciones relacionadas con la seguridad ciudadana, a la su confianza en las instituciones encargadas de administrar la seguridad ciudadana y a la publicación de los planes de acción de seguridad ciudadana en los medios de comunicación.

4.4.2 Instrumentos. El instrumento de recolección de datos que se utiliza en el trabajo de investigación es el cuestionario, que según Mejía et al. (2014) es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a la hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo. Asimismo, Hernández et al. (2014) indican que el cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar los datos y que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Para el diseño del cuestionario se realizaron los siguientes pasos:

- a) Alcance de la información que se obtendrá. Se diseñó una lista de verificación preliminar tomando en cuenta el propósito de la investigación, el marco teórico y la opinión de especialistas. Esta lista enumera todos los aspectos por ser explorados en el cuestionario. La lista de verificación contempla lo siguiente:
- Nivel de integración de las autoridades encargadas de gestionar la seguridad ciudadana.

- Trabajo coordinado entre instituciones relacionadas al manejo de la seguridad ciudadana.
 - Situación actual de la seguridad ciudadana.
 - Nivel de victimización.
 - Aceptación de un sistema que integre a todas las instituciones relacionadas con la seguridad ciudadana.
 - Confianza en las instituciones encargadas de administrar la seguridad ciudadana.
 - Publicación de los planes de acción de seguridad ciudadana.
 - Género
 - Edad
- b) Orden de las preguntas. Se ordenaron las preguntas del cuestionario utilizando la lista de verificación correspondiente de manera que al responder a una pregunta no se influya o sesgue una pregunta posterior. Así, las preguntas se ordenan de la siguiente manera:
- Nivel de integración que tienen las autoridades encargadas de gestionar la seguridad ciudadana.
 - Trabajo coordinado que hacen las instituciones relacionadas al manejo de la seguridad ciudadana.
 - Situación actual de la seguridad ciudadana en general.
 - Sensación que se tiene acerca de ser una probable víctima de algún tipo de delito.
 - Implantación de un sistema que integre a todas las instituciones relacionadas con la seguridad ciudadana para mejorar la coordinación entre ellas.
 - Confianza en las instituciones encargadas de administrar la seguridad ciudadana.

- Trabajo de las autoridades, en cuanto a la publicación de los planes de acción de seguridad ciudadana en los medios de comunicación.
 - Aceptación de un sistema que integre y coordine a todas las autoridades relacionadas con la seguridad ciudadana, a sus planes de acción, uniformice sus procesos e informaciones, etc. de manera estratégica.
 - Situación de la seguridad ciudadana en su localidad.
- c) Los formatos de las preguntas. Las preguntas se redactaron según el formato de opción múltiple, mediante una escala vigesimal asociada a una escala Likert, para lo cual se utilizó la siguiente equivalencia:

| MALO | REGULAR | BUENO |
|-----------|------------|------------|
| DE 0 A 10 | DE 11 A 15 | DE 15 A 20 |

Luego las preguntas del cuestionario fueron formuladas de la siguiente manera:

- 1) ¿Qué calificación (entre 0 a 20) le asignaría al nivel de integración que tienen las autoridades encargadas de gestionar la seguridad ciudadana (Gobierno central, municipalidades, Policía, Poder Judicial, etc.)?
- 2) ¿Cómo calificaría (entre 0 a 20) al trabajo coordinado que hacen las instituciones relacionadas al manejo de la seguridad ciudadana?
- 3) ¿Qué calificación (entre 0 a 20) le asignaría a la situación actual de la seguridad ciudadana?
- 4) ¿Cómo calificaría (entre 0 a 20) a la sensación que tiene acerca de ser una probable víctima de algún tipo de delito?
- 5) Si se implantara un sistema que integre a todas las instituciones relacionadas con la seguridad ciudadana para mejorar la coordinación entre ellas ¿qué calificación (entre 0 a 20) le pondría a este sistema?
- 6) ¿Qué calificación (entre 0 a 20) le pondría a su confianza en las instituciones encargadas de administrar la seguridad ciudadana?

7) ¿Cómo calificaría (entre 0 a 20) el trabajo de las autoridades, en cuanto a la publicación de los planes de acción de seguridad ciudadana en los medios de comunicación?

8) Estaría de acuerdo con la implementación de un sistema que integre y coordine a todas las autoridades relacionadas con la seguridad ciudadana, a sus planes de acción, uniformice sus procesos e informaciones, etc. de manera estratégica. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

SI ()

NO ()

9) ¿Cómo considera la situación de la seguridad ciudadana en su localidad?
Marque con un aspa (X) una de las alternativas.

Mala ()

Regular ()

Buena ()

d) Prueba piloto del cuestionario. El cuestionario terminado (Ver Anexo 2) se sometió a una prueba controlada y limitada para identificar cualquier dificultad que hubiera con las preguntas. Los resultados de la encuesta piloto indicaron que las preguntas presentan un orden lógico y son de fácil entendimiento, asimismo se obtuvo un tiempo promedio de respuesta y dificultades en la asignación de valores en las respuestas y en la actitud de los encuestadores. De esta manera, se identificaron problemas en el cuestionario, los mismos que fueron resueltos.

e) Capacitar a los entrevistadores. Para obtener respuestas validas, se procedió a capacitar a los encuestadores, de tal manera que entiendan el propósito de cada pregunta y sepan cómo expresarla sin sugerir una respuesta.

4.4.3 Validez y confiabilidad

4.4.3.1 Validez. Según Hernández et al. (2014), la validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Está relacionado al estudio de la medición, comprobación y del significado de las puntuaciones obtenidas de un instrumento de recolección de datos. Bernal (2006), infiere que la validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos.

Para probar la validez del instrumento de recolección de datos, Hernández et al. (2014), recomienda utilizar la validación de expertos, relacionada al contenido del instrumento a medir, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos calificados, normalmente tres de ellos. Luego, para la presente investigación, el cuestionario elaborado según los lineamientos del estudio, es sometido a un proceso de aprobación a través de la consulta que se realiza a especialistas en materia de metodología científica, seguridad ciudadana, planeamiento estratégico y gestión pública.

El proceso de validación de expertos inicio con la revisión del instrumento de recolección de datos, un cuestionario de 09 preguntas cerradas y opción múltiple de respuesta, por parte de los tres expertos. El resultado de este análisis es colocado en una ficha de validación de instrumento, que mide el diseño del cuestionario en base a indicadores de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y conveniencia. En esta ficha el experto asigna un valoración cuantitativa (en porcentajes) a los criterios de validación, obteniéndose un índice de valoración cuantitativa que tiene valores entre cero (0) para resultados deficientes y dos (2) para resultados excelentes, asimismo dan una valoración cualitativa y una opinión de aplicación del cuestionario.

En ese sentido, los resultados de la evaluación al cuestionario por parte de los tres expertos indican que:

- a. El juez experto Hugo Vega Huerta, Doctor en Administración, establece una valoración cuantitativa para el cuestionario equivalente a de 1.32 y una

valoración cualitativa que indica una estructura adecuada para el cuestionario. Asimismo, opina que el cuestionario evaluado es aplicable para lograr obtener información precisa que cumpla con responder los problemas de investigación.

- b. El juez experto Walter Juan Requejo Chaname, Magister en Ciencias de la Educación, establece una valoración cuantitativa para el cuestionario equivalente a de 1.12 y una valoración cualitativa que indica una redacción coherente para el cuestionario. Asimismo, opina que en un sentido lógico y de importancia, al aplicar el cuestionario a la muestra, genera las respuestas que la investigación necesita para establecer resultados que ayuden en el logro de los objetivos.
- c. El juez experto Hugo Ronald Cabello Mesías, Magister en Administración Estratégica de Empresas, establece una valoración cuantitativa para el cuestionario equivalente a de 1.232 y una valoración cualitativa que indica una redacción adecuada para el cuestionario. Asimismo, opina que el cuestionario evaluado está bien compuesto y redactado de tal manera que al aplicarla a la muestra responda adecuadamente y se logre obtener la información relevante para la investigación.

Para cuantificar la valoración de los expertos se utiliza la Prueba V de Aiken, que según Martin y Molina (2017) es un método que ofrece una magnitud de la proporción de jueces que manifiestan una valoración positiva sobre el objeto valorado, el mismo que es una referencia utilizada como criterio para tomar decisiones en cuanto a la pertinencia de revisar o eliminar los ítems. En este sentido, la Prueba V de Aiken proporciona un índice numérico cuyo valor puede variar entre cero (0) para la no validación del instrumento de recolección y uno (1) para una validación total. Así, se utilizó el software estadístico SPSS, para procesar la opinión de los expertos, anotadas en las fichas de validación de instrumento, a través de la Prueba de V de Aiken, ver Tabla 5.

Tabla 5

Resultados de la Prueba V de Aiken a la opinión de los expertos sobre el cuestionario

| CRITERIO | | JUECES | | | Promedio por criterio |
|------------------------|---|------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| | | Hugo Vega Huerta | Hugo Ronald Cabello Mesías | Walter Juan Requejo Chaname | |
| 1.CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | 0.50 | 0.60 | 0.55 | 0.55 |
| 2.OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | 0.55 | 0.60 | 0.50 | 0.55 |
| 3.ACTUALIDAD | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología. | 0.70 | 0.50 | 0.80 | 0.67 |
| 4.ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | 0.70 | 0.65 | 0.70 | 0.68 |
| 5.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad. | 0.65 | 0.70 | 0.45 | 0.60 |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio. | 0.60 | 0.56 | 0.60 | 0.59 |
| 7.CONSISTENCIA | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio. | 0.75 | 0.50 | 0.40 | 0.55 |
| 8.COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | 0.55 | 0.80 | 0.55 | 0.63 |
| 9.METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio. | 0.80 | 0.70 | 0.65 | 0.72 |
| 10.CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | 0.80 | 0.55 | 0.40 | 0.58 |
| PROMEDIO POR JUEZ | | 0.66 | 0.62 | 0.56 | |
| COEFICIENTE V DE AIKEN | | 0.61 | | | |

Nota. Adaptado de “Metodología de la investigación”, de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2014, p. 296, México D.F., México

Se obtuvo como resultado de la Prueba V de Aiken un valor de 0.61, demostrando que el cuestionario presenta una validación aceptable y un mayor acuerdo entre los jueces expertos, por lo que este instrumento está diseñado válidamente para ser aplicados a la muestra y medir adecuadamente las variables de investigación.

4.4.3.2 Confiabilidad. Bernal (2006) y Hernández et al. (2014), mencionan que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Es decir, se refiere a la consistencia de los resultados, pues se necesita de la confiabilidad para poder hablar de resultados válidos. Para determinar la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos, existen diversos procedimientos, todos ellos utilizan fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad que pueden oscilar entre cero y uno, en donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de fiabilidad. Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición. De acuerdo a Hernández et al. (2014), los métodos para determinar la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se muestran en la Tabla 6.

Tabla 6

Métodos para la determinación de la confiabilidad de instrumentos de recolección de datos cuantitativos

| Método | Número de veces en que el instrumento es administrado | Número de versiones diferentes del instrumento | Número de participantes que proveen los datos | Inquietud o pregunta que contesta |
|---|--|--|--|--|
| Estabilidad (test-retest) | Dos veces en tiempos distintos | Una versión | Cada participante responde al instrumento dos veces. | ¿Responden los individuos de una manera similar a un instrumento si se les administra dos veces? |
| Formas alternas | Dos veces al mismo tiempo o con una diferencia de tiempo muy corta | Dos versiones diferentes, pero equivalentes | Cada participante responde a cada versión del instrumento. | Cuando dos versiones de un instrumento son similares, ¿hay convergencia o divergencia en las respuestas a ambas versiones? |
| Formas alternas y prueba-posprueba | Dos veces en tiempos distintos | Dos versiones diferentes, pero equivalentes | Cada participante responde a cada versión del instrumento. | Cuando dos versiones de un instrumento son similares, ¿hay convergencia o divergencia en las respuestas a ambas versiones? |
| Mitades partidas | Una vez | Una fragmentada en dos partes equivalentes | Cada participante responde a la única versión. | ¿Son las puntuaciones de una mitad del instrumento similares a las obtenidas en la otra mitad? |
| Medidas de consistencia interna (alfa y KR-20 y 21) | Una vez | Una versión | Cada participante responde a la única versión. | ¿Las respuestas a los ítems del instrumento son coherentes? |

Nota. Adaptado de “Metodología de la investigación”, de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2014, p. 296, México D.F., México

Para la presente investigación, el instrumento de recolección de datos es un cuestionario de preguntas cerradas en escala de Likert, su confiabilidad se determina con el método de medidas de coherencia o consistencia interna. Según, Hernández et al. (2014), este método hace uso de coeficientes que estiman la confiabilidad, siendo estos el Alfa de Cronbach y los coeficientes KR-20 - KR-21 de Kuder y Richardson. Asimismo, el método de cálculo de éstos requiere una sola administración del instrumento de medición y su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos

mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. Para evaluar la confiabilidad del cuestionario a utilizar en la determinación de la relación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana, se usa el coeficiente Alfa de Cronbach. El cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach se realiza a través del programa estadístico SPSS, cuyos resultados se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7
Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario utilizado en la determinación de la relación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | Nº de elementos |
|------------------|---|-----------------|
| 0.892 | 0.898 | 9 |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

Finalmente se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach del cuestionario a utilizar en la investigación tiene un valor de 0.892, lo que indica que cuenta con un alto grado de confiabilidad.

4.4.3.3 Contratación. Para contrastar las hipótesis se usan la prueba Chi-cuadrado y la correlación de Spearman cuyos procedimientos se realizan con los programas estadístico SPSS y MiniTab, teniendo en cuenta los siguientes pasos para contrastación de hipótesis: (a) Formulación de la hipótesis nula (H_0); (b) Formulación de la hipótesis alternativa (H_a); (c) Fijación del nivel de significancia (α) cuyo rango de variación es de $5\% \leq \alpha \leq 10\%$; (d) Calculo de la prueba estadística; e (e) Interpretación y toma de decisiones.

4.4.4 Plan de análisis de datos. Para el plan de análisis estadístico de datos se utilizan los programas estadísticos SPSS, MiniTab y Microsoft Excel, mediante los cuales se realizan la tabulación de datos, la obtención de indicadores y parámetros estadísticos más representativos como los de tendencia central: media, mediana, moda; de tendencia no central: cuartiles, déciles, percentiles; de dispersión: rango, varianza, desviación típica, coeficiente de variación, con los respectivos gráficos.

4.4.5 Ética en la investigación. Los criterios éticos a tomar en cuenta, de acuerdo al problema de investigación son: (a) medio social, la propuesta permite mejorar aspectos relacionados a la convivencia social, pues mitiga factores relevantes de la inseguridad ciudadana; (b) objetividad, la situación antes de la propuesta es evaluada con herramientas adecuadas, las características a tomar en cuenta están basadas estrictamente en criterios técnicos; (c) originalidad, en todo el desarrollo de la investigación se hizo referencia a citas bibliográficas, además todas ellas se encuentran inscritas en la referencia bibliográfica; (d) veracidad, la información mostrada en el desarrollo del proyecto es verdadera ya que se derivó de fuentes fidedignas y actuales.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Análisis Descriptivo

Para la obtención de resultados se seleccionó una muestra representativa de la población objetivo, siendo estas las personas mayores de 18 años de la Provincia Constitucional del Callo. Dicha muestra estadística equivale a 384 personas de un total de 751269 ciudadanos, según el XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas 2017. El tamaño de la muestra de análisis, de acuerdo a Bernal (2006), se obtuvo utilizando una fórmula estadística estándar para poblaciones finitas y conocidas con un nivel de confianza del 95%.

Para la recolección de los datos se diseñó un cuestionario, que según Hernández et al. (2014) es el instrumento más utilizado para recolectar los datos y que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. El cuestionario para la presente investigación consta de nueve preguntas que fueron planteadas según las dimensiones de las variables de estudio y su relevancia en la contrastación de las hipótesis. La aplicación del cuestionario se realizó utilizando un muestreo simple aleatorio.

En cuanto al procesamiento de la información se utilizó la hoja de cálculo Microsoft Excel mediante el cual se realizó la tabulación de datos y la obtención de cuadros de reporte y gráficos para las variables de estudio.

5.1.1 Variable independiente X: Sistema Integral. En la Tabla 8 y la Figura 14 se presentan los resultados de conformidad con respecto a la implementación de un sistema que integre y coordine de manera estratégica a todas las autoridades relacionadas con la seguridad ciudadana; es así que 256 encuestados, que representa el 66.67%, opinan que están conformes con la implementación de este sistema y 128, que representa el 33.33%, opinan que no están de acuerdo.

Tabla 8
Conformidad con la implementación de un sistema de gestión que integre a todas las autoridades relacionadas con la seguridad ciudadana

| Ítem | Frecuencia | Participación porcentual |
|-------|------------|--------------------------|
| SI | 256 | 66.67% |
| NO | 128 | 33.33% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

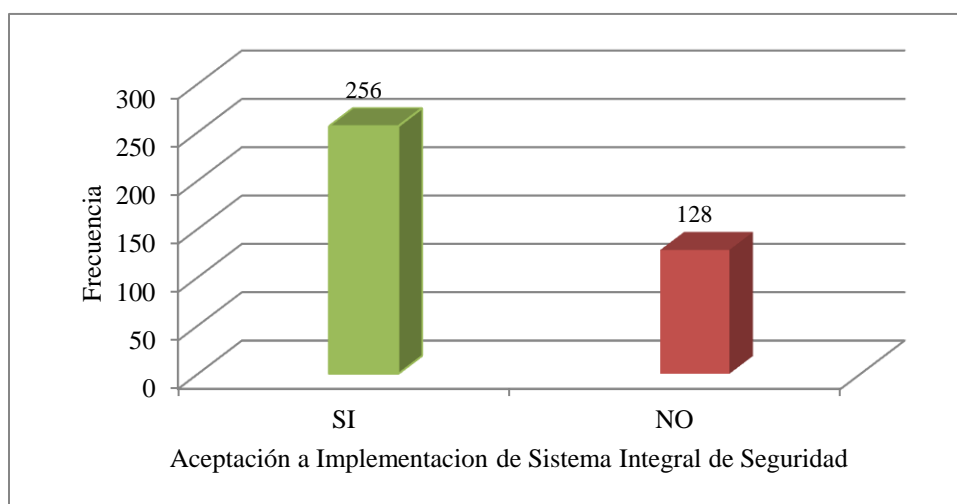


Figura 14. Conformidad con la implementación de un sistema de gestión que integre a todas las autoridades relacionadas con la seguridad ciudadana. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

5.1.1.1 Dimensión: XI.Integración. En la Tabla 9 y la Figura 15 se presentan los resultados de calificación al nivel de integración entre las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana, es así que sobre un rango de 0 a 20, los encuestados colocaron puntajes entre 5 (puntaje más bajo) y 15 (puntaje más alto), siendo 11 el puntaje con mayor frecuencia (84) lo que equivale al 21.88% de los encuestados. Además, el promedio de las calificaciones es de 11.2, siendo no tan distante de la

moda.

Tabla 9
Calificación al nivel de integración entre las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana

| Calificación | Frecuencia | Participación porcentual |
|--------------|------------|--------------------------|
| 5 | 1 | 0.26% |
| 6 | 4 | 1.04% |
| 7 | 4 | 1.04% |
| 8 | 15 | 3.91% |
| 9 | 53 | 13.80% |
| 10 | 53 | 13.80% |
| 11 | 84 | 21.88% |
| 12 | 75 | 19.53% |
| 13 | 55 | 14.32% |
| 14 | 31 | 8.07% |
| 15 | 9 | 2.34% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

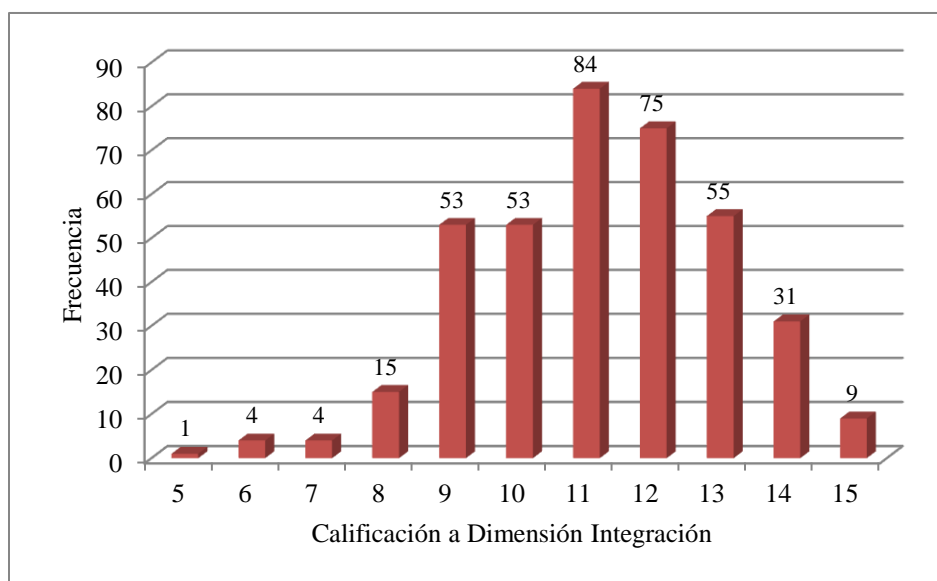


Figura 15. Calificación al nivel de integración entre las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

5.1.1.2 Dimensión: X2.Coordinación. En la Tabla 10 y la Figura 16 se presentan los resultados de calificación al nivel de coordinación entre instituciones

encargadas de la seguridad ciudadana; es así que sobre un rango de 0 a 20, los encuestados solo colocaron puntajes entre 5 y 14, siendo 11 el puntaje con mayor frecuencia (107) lo que equivale al 27.86% de los encuestados. Además, el promedio de las calificaciones es de 10.4, siendo no tan distante de la moda.

Tabla 10
Calificación al nivel de coordinación entre las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana

| Calificación | Frecuencia | Participación porcentual |
|--------------|------------|--------------------------|
| 5 | 1 | 0.26% |
| 6 | 2 | 0.52% |
| 7 | 7 | 1.82% |
| 8 | 28 | 7.29% |
| 9 | 87 | 22.66% |
| 10 | 56 | 14.58% |
| 11 | 107 | 27.86% |
| 12 | 65 | 16.93% |
| 13 | 28 | 7.29% |
| 14 | 3 | 0.78% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

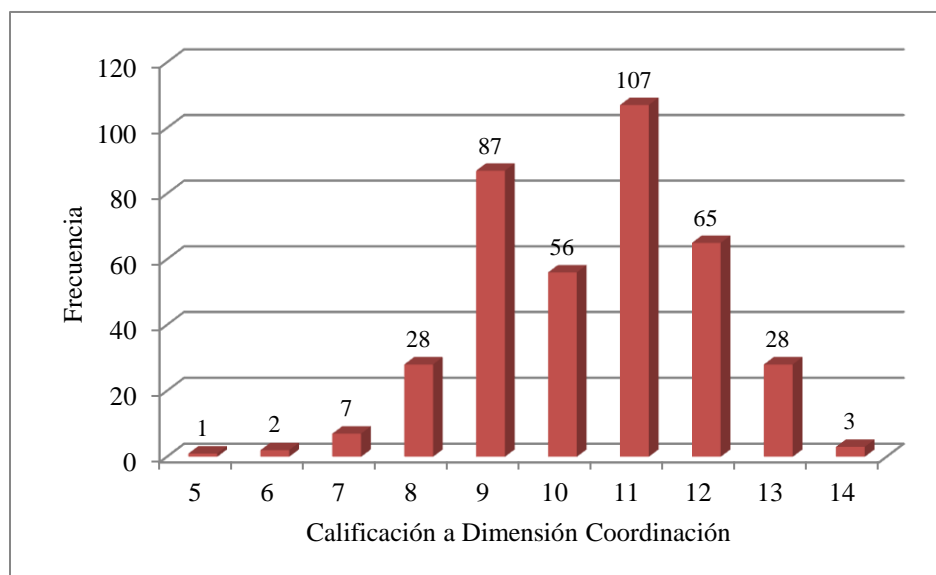


Figura 16. Calificación al nivel de coordinación entre instituciones encargadas de la seguridad ciudadana. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

5.1.1.3 Dimensión: X3.Aceptación de usuarios. En la Tabla 11 y la Figura 17 se presentan los resultados de calificación de los encuestados sobre su aceptación por un sistema integral para la seguridad ciudadana; es así que sobre un rango de 0 a 20, los encuestados solo colocaron puntajes entre 11 y 20, siendo 15 el puntaje con mayor frecuencia (86) lo que equivale al 22.40% de los encuestados. Además, el promedio de las calificaciones es de 15.5, siendo no tan distante de la moda.

Tabla 11
Calificación a la percepción sobre un sistema integral de seguridad ciudadana

| Calificación | Frecuencia | Participación porcentual |
|--------------|------------|--------------------------|
| 11 | 10 | 2.60% |
| 12 | 10 | 2.60% |
| 13 | 34 | 8.85% |
| 14 | 51 | 13.28% |
| 15 | 86 | 22.40% |
| 16 | 82 | 21.35% |
| 17 | 61 | 15.89% |
| 18 | 35 | 9.11% |
| 19 | 9 | 2.34% |
| 20 | 6 | 1.56% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

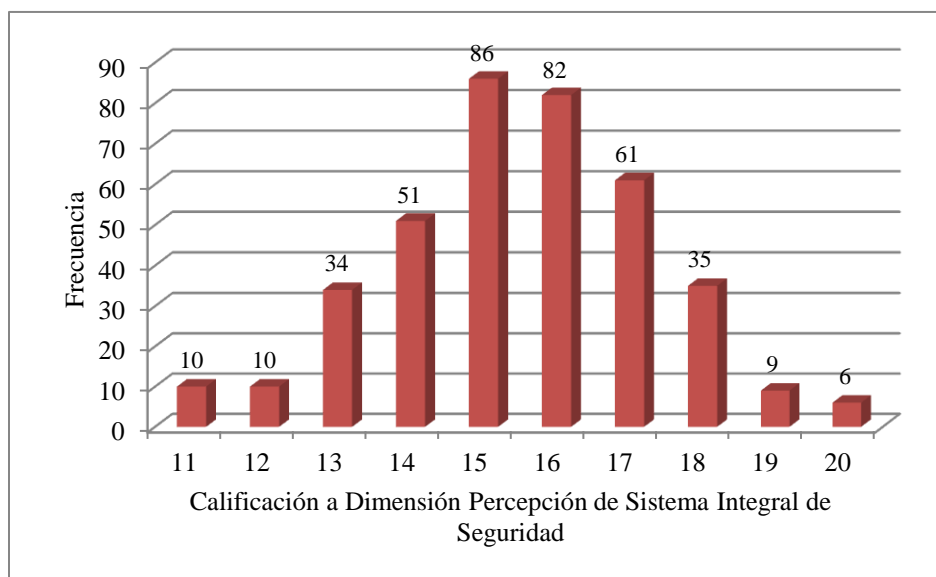


Figura 17. Calificación a la percepción sobre un sistema integral de seguridad ciudadana. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

5.1.1.4 Dimensión: X4.Divulgación de planes de acción. En la Tabla 12 y la Figura 18 se presentan los resultados de calificación al nivel de divulgación de los planes de acción de seguridad ciudadana; es así que sobre un rango de 0 a 20, los encuestados solo colocaron puntajes entre 4 y 13, siendo 8 el puntaje con mayor frecuencia (115) lo que equivale al 29.95% de los encuestados. Además, el promedio de las calificaciones es de 8.3, siendo no tan distante de la moda.

Tabla 12
Calificación al nivel de divulgación de los planes de acción de seguridad ciudadana

| Calificación | Frecuencia | Participación porcentual |
|--------------|------------|--------------------------|
| 4 | 1 | 0.26% |
| 5 | 9 | 2.34% |
| 6 | 37 | 9.64% |
| 7 | 67 | 17.45% |
| 8 | 115 | 29.95% |
| 9 | 87 | 22.66% |
| 10 | 34 | 8.85% |
| 11 | 22 | 5.73% |
| 12 | 8 | 2.08% |
| 13 | 4 | 1.04% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

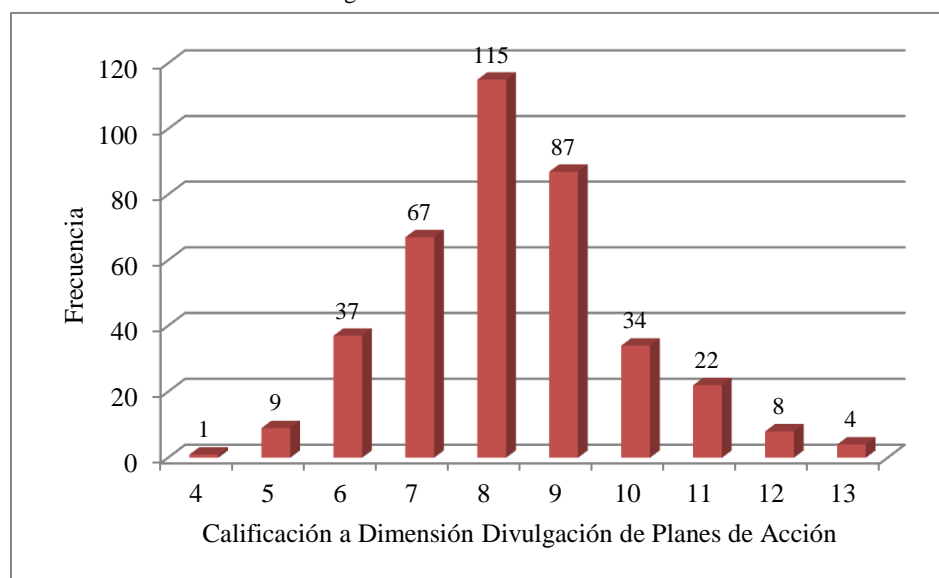


Figura 18. Calificación al nivel de divulgación de los planes de acción de seguridad ciudadana. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

5.1.2 Variable dependiente Y: Seguridad Ciudadana. En la Tabla 13 y la Figura 19 se presentan los resultados de clasificación con respecto a la situación de la seguridad ciudadana en la localidad de los encuestados; es así que 311 encuestados, que representa el 80.99%, opinan que la seguridad ciudadana presenta una mala situación, mientras que 73 encuestados, que representa el 19.01%, opinan que la seguridad ciudadana presenta una situación regular, además no se cuantifican encuestados que opinen en favor de una buena situación para la seguridad ciudadana.

Tabla 13
Clasificación de la situación actual de la seguridad ciudadana en el Callao

| Ítem | Frecuencia | Participación porcentual |
|---------|------------|--------------------------|
| MALA | 311 | 80.99% |
| REGULAR | 73 | 19.01% |
| BUENA | 0 | 0.00% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

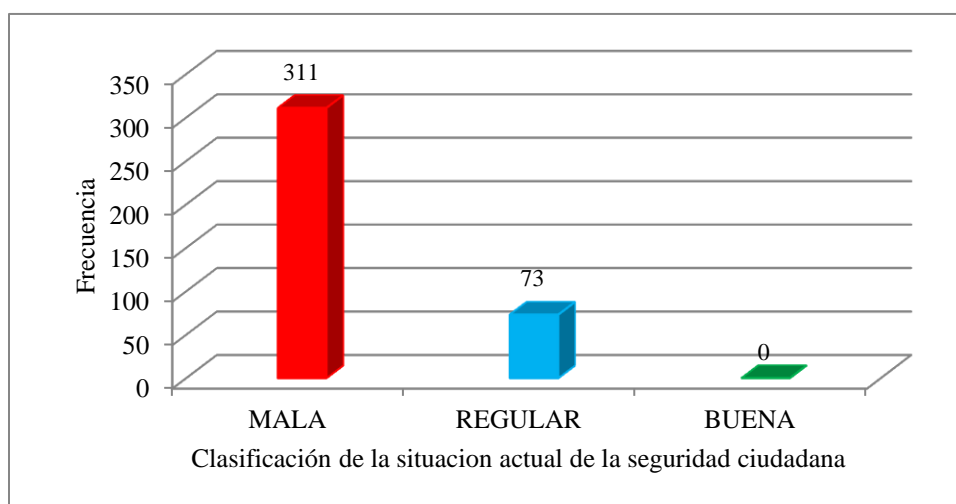


Figura 19. Clasificación de la situación actual de la seguridad ciudadana en el Callao. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

5.1.2.1 Dimensión: YI.Confianza en las instituciones. En la Tabla 14 y la Figura 20 se presentan los resultados de calificación al nivel de confianza en las instituciones de la seguridad ciudadana; es así que sobre un rango de 0 a 20, los encuestados solo colocaron puntajes entre 4 y 13, siendo 9 el puntaje con mayor frecuencia (84) lo que equivale al 21.88% de los encuestados. Además, el promedio de las calificaciones es de 8.8, no siendo tan distante de la moda.

Tabla 14
Calificación al nivel de confianza en las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana

| Calificación | Frecuencia | Participación porcentual |
|--------------|------------|--------------------------|
| 4 | 6 | 1.56% |
| 5 | 13 | 3.39% |
| 6 | 19 | 4.95% |
| 7 | 43 | 11.20% |
| 8 | 76 | 19.79% |
| 9 | 84 | 21.88% |
| 10 | 65 | 16.93% |
| 11 | 67 | 17.45% |
| 12 | 5 | 1.30% |
| 13 | 6 | 1.56% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

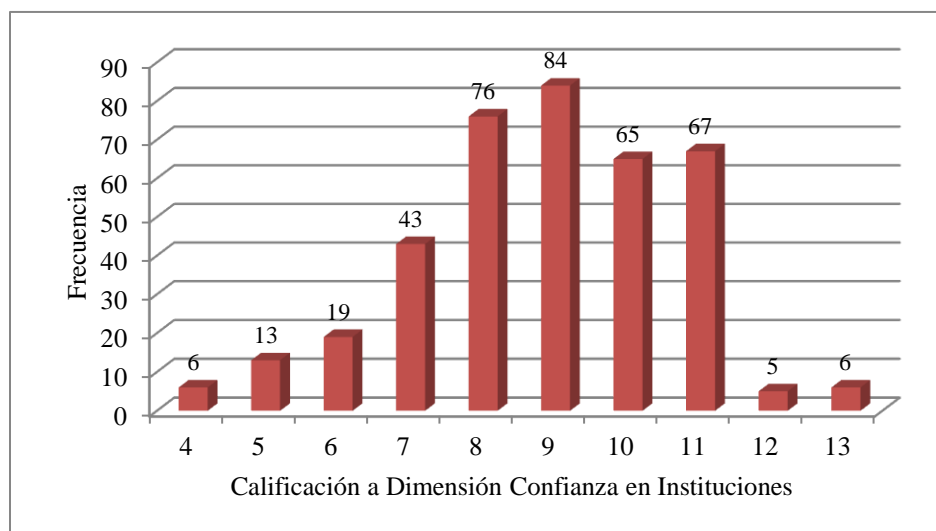


Figura 20. Calificación al nivel de confianza en las instituciones encargadas de la seguridad ciudadana. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

5.1.2.2 Dimensión: Y2.Sensación de victimización. En la Tabla 15 y la Figura 21 se presentan los resultados de calificación al nivel de sensación de victimización, es decir a la sensación que tienen los encuestados de ser una probable víctima de algún tipo de delito; es así que sobre un rango de 0 a 20, los encuestados solo colocaron puntajes entre 13 (puntaje más bajo) y 19 (puntaje más alto), siendo 16 el puntaje con mayor frecuencia (140) lo que equivale al 36.46% de los encuestados. Además, el promedio de las calificaciones es de 15.9, no siendo tan distante de la moda.

Tabla 15
Calificación al nivel de sensación de victimización

| Calificación | Frecuencia | Participación porcentual |
|--------------|------------|--------------------------|
| 13 | 9 | 2.34% |
| 14 | 14 | 3.65% |
| 15 | 109 | 28.39% |
| 16 | 140 | 36.46% |
| 17 | 90 | 23.44% |
| 18 | 20 | 5.21% |
| 19 | 2 | 0.52% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

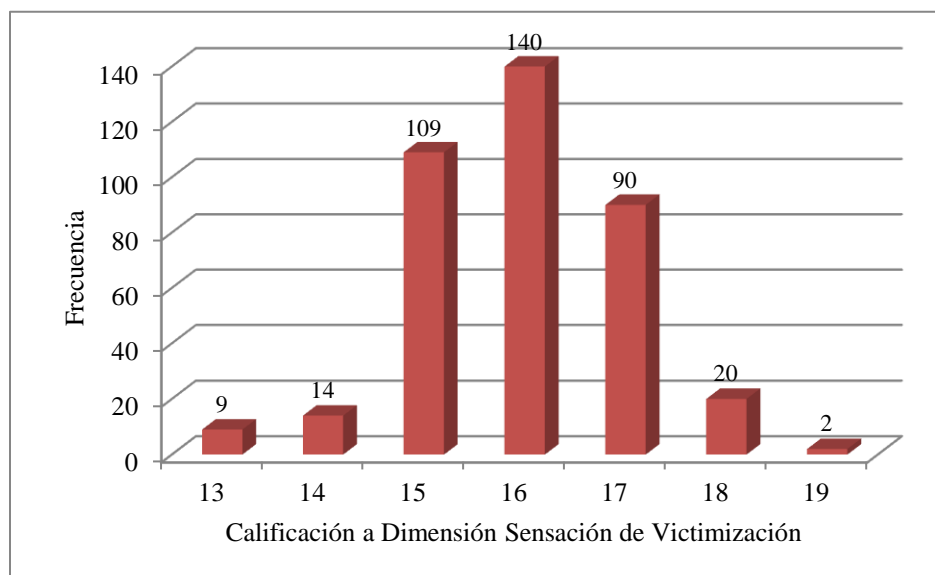


Figura 21. Calificación al nivel de sensación de victimización. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

5.1.2.3 Dimensión: Y3.Percepción de seguridad. En la Tabla 16 y la Figura 22 se presentan los resultados de calificación a la percepción que tienen los encuestados a cerca de la situación actual de la seguridad ciudadana; es así que sobre un rango de 0 a 20, los encuestados solo colocaron puntajes entre 4 y 13, siendo 10 el puntaje con mayor frecuencia (119) lo que equivale al 30.99% de los encuestados. Además, el promedio de las calificaciones es de 9.4, no siendo tan distante de la moda.

Tabla 16
Calificación al nivel de percepción de la seguridad ciudadana

| Calificación | Frecuencia | Participación porcentual |
|--------------|------------|--------------------------|
| 4 | 1 | 0.26% |
| 5 | 2 | 0.52% |
| 6 | 7 | 1.82% |
| 7 | 15 | 3.91% |
| 8 | 62 | 16.15% |
| 9 | 105 | 27.34% |
| 10 | 119 | 30.99% |
| 11 | 59 | 15.36% |
| 12 | 13 | 3.39% |
| 13 | 1 | 0.26% |
| Total | 384 | 100% |

Nota. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

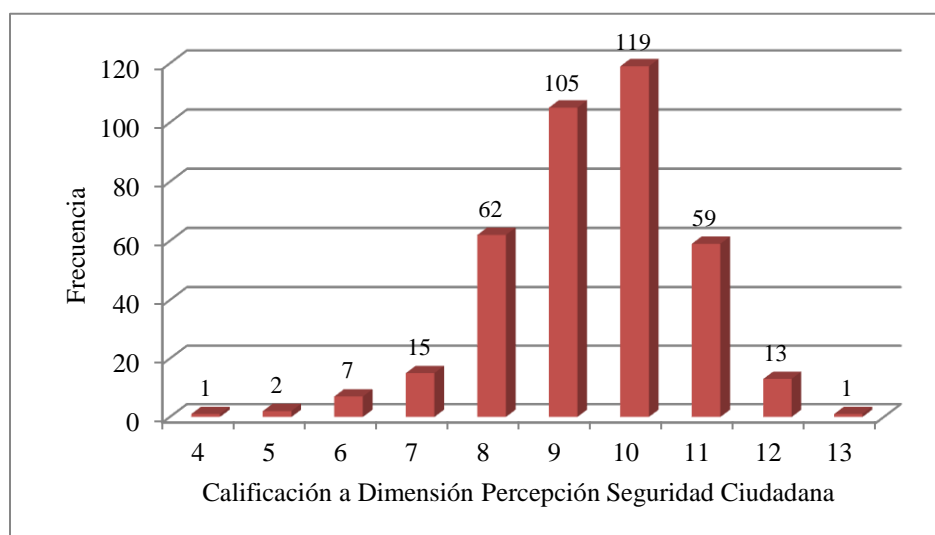


Figura 22. Calificación al nivel de percepción de la seguridad ciudadana. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana

5.2 Análisis Inferencial

5.2.1 Pruebas de normalidad. Para el análisis inferencial se inicia realizando la prueba de normalidad a las variables de estudio, en este sentido se utiliza el método de Ryan-Joiner debido a que se ajusta mejor a los datos de análisis. Esta prueba evalúa la normalidad calculando la correlación entre los datos y los valores normales de los datos. Si el coeficiente de correlación está cerca de 1 o si el p-valor es mayor a 0.05, la población probablemente es normal.

5.2.1.1 Variable Independiente X: Sistema integral

a. Dimensión: X1. Integración. Según la Figura 23 el p-valor para los datos de la dimensión integración de autoridades es de 0.100, por lo tanto basado en la prueba de normalidad de Ryan-Joiner, si el p-valor es mayor a 0.05, como sucede con los datos analizados, se considera que los datos de la dimensión integración de autoridades se distribuyen normalmente.

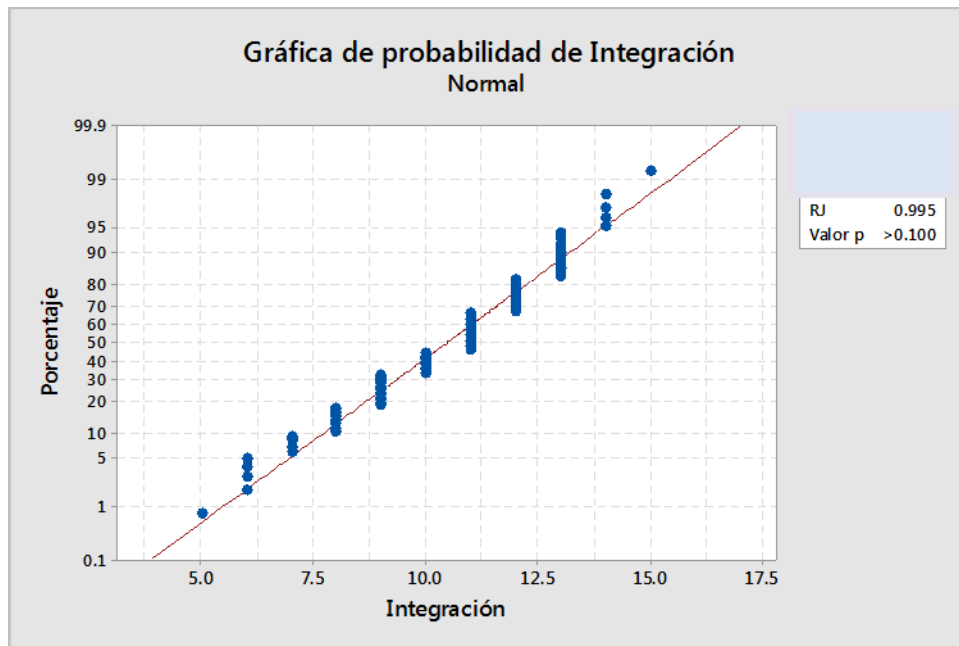


Figura 23. Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión integración de autoridades. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao con ayuda de software MiniTab 18

b. *Dimensión: X2.Coordinación.* Según la Figura 24 el p-valor para los datos de la dimensión coordinación de instituciones es de 0.100, por lo tanto basado en la prueba de normalidad de Ryan-Joiner, si el p-valor es mayor a 0.05, como sucede con los datos analizados, se considera que los datos de la dimensión coordinación de instituciones se distribuyen normalmente.

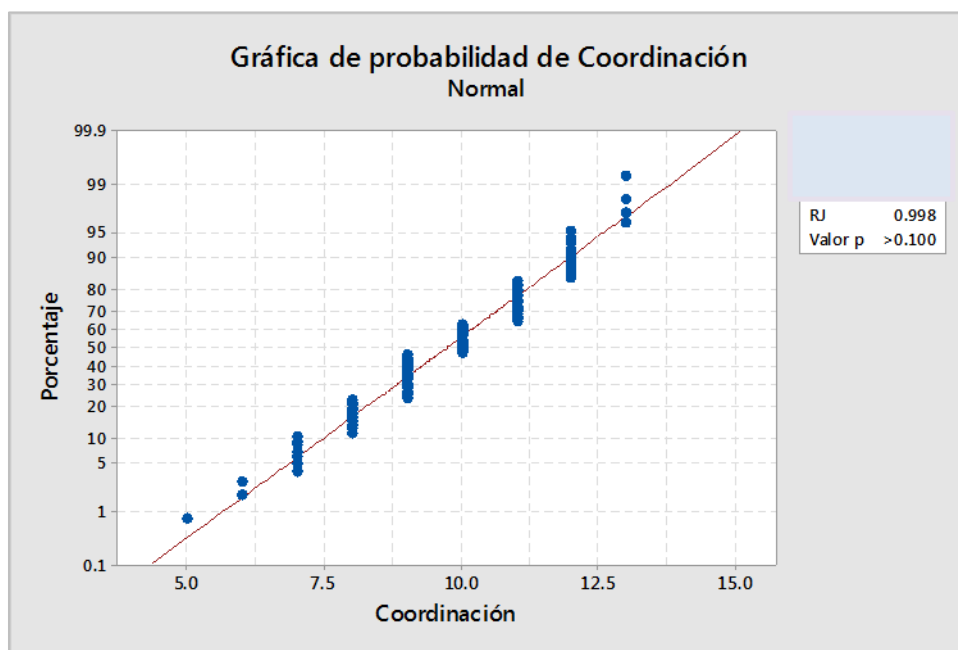


Figura 24. Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión coordinación de instituciones. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao con ayuda de software MiniTab 18

c. *Dimensión: X3.Aceptación de usuarios.* Según la Figura 25 el p-valor para los datos de la dimensión percepción del sistema integrado de seguridad es de 0.100, por lo tanto basado en la prueba de normalidad de Ryan-Joiner, si el p-valor es mayor a 0.05, como sucede con los datos analizados, se considera que los datos de la dimensión percepción del sistema integrado de seguridad se distribuyen normalmente.

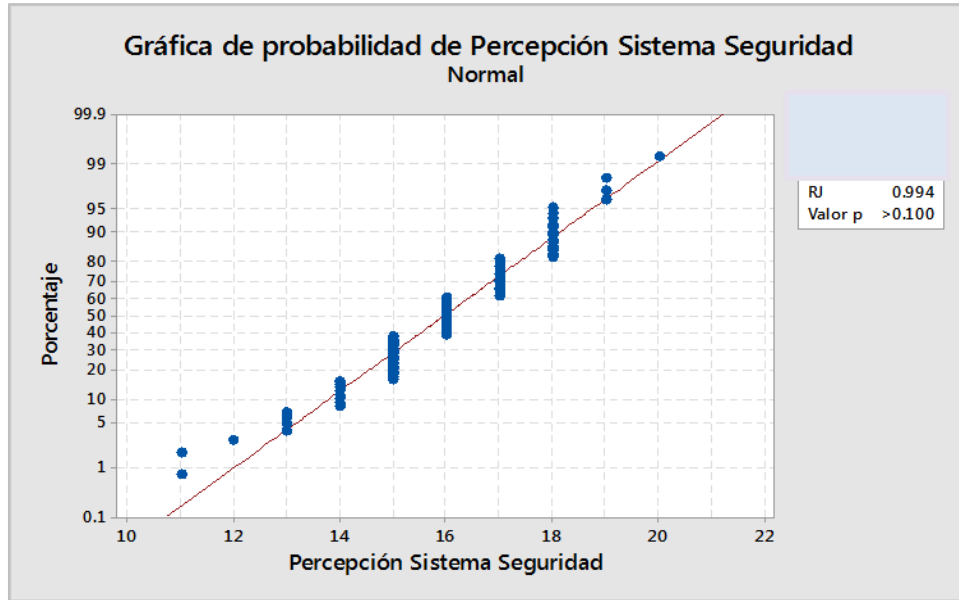


Figura 25. Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión percepción del sistema integrado de seguridad. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao con ayuda de software MiniTab 18

d. Dimensión: X4. Divulgación de planes de acción. Según la Figura 26 el p-valor para los datos de la dimensión divulgación de planes es de 0.100, por lo tanto basado en la prueba de normalidad de Ryan-Joiner, si el p-valor es mayor a 0.05, se considera que los datos de la dimensión divulgación de planes se distribuyen normalmente.

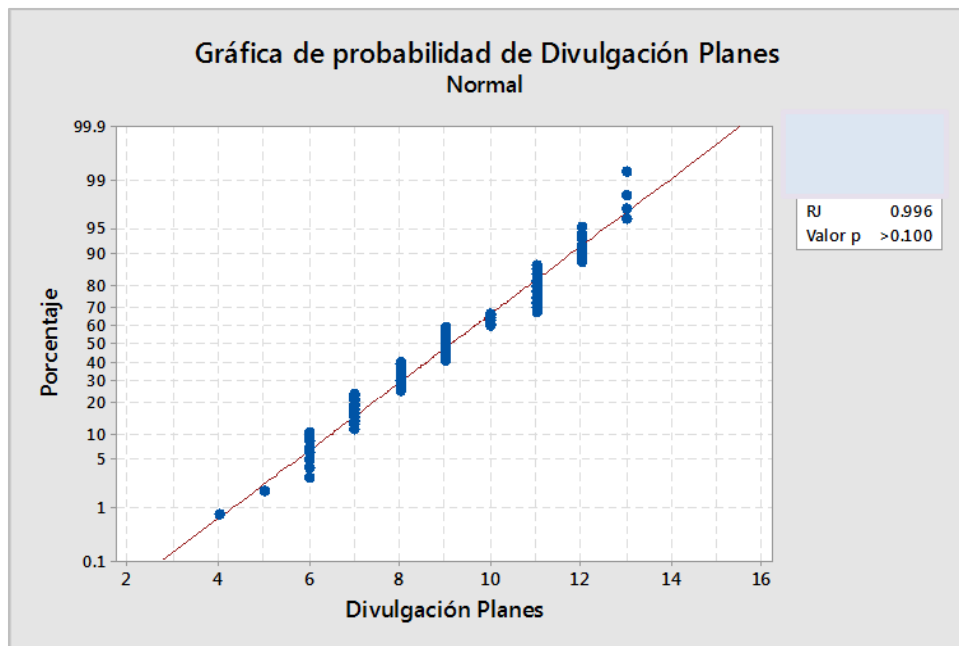


Figura 26. Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión divulgación de planes. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao con ayuda de software MiniTab 18

5.2.1.2 Variable dependiente Y: Seguridad Ciudadana

a. *Dimensión: Y1.Confianza en las instituciones.* Según la Figura 27 el p-valor para los datos de la dimensión confianza en las instituciones es de 0.100, por lo tanto basado en la prueba de normalidad de Ryan-Joiner, si el p-valor es mayor a 0.05, como sucede con los datos analizados, se considera que los datos de la dimensión confianza en las instituciones se distribuyen normalmente.

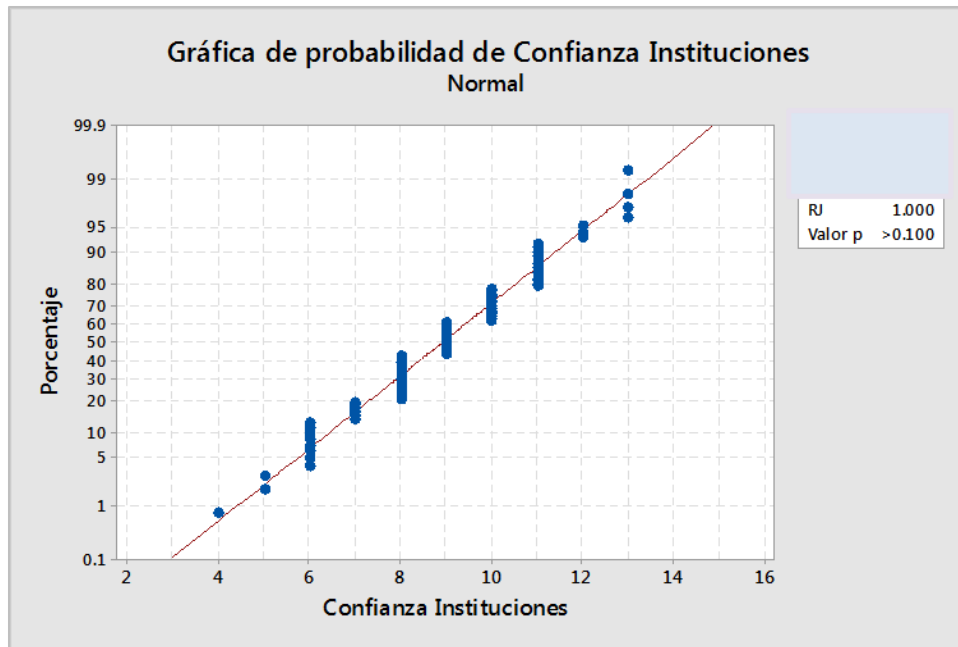


Figura 27. Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión confianza en las instituciones. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao con ayuda de software MiniTab 18

b. *Dimensión: Y2.Sensación de victimización.* Según la Figura 28 el p-valor para los datos de la dimensión sensación de victimización es de 0.100, por lo tanto basado en la prueba de normalidad de Ryan-Joiner, si el p-valor es mayor a 0.05, como sucede con los datos analizados, se considera que los datos de la dimensión sensación de victimización se distribuyen normalmente.

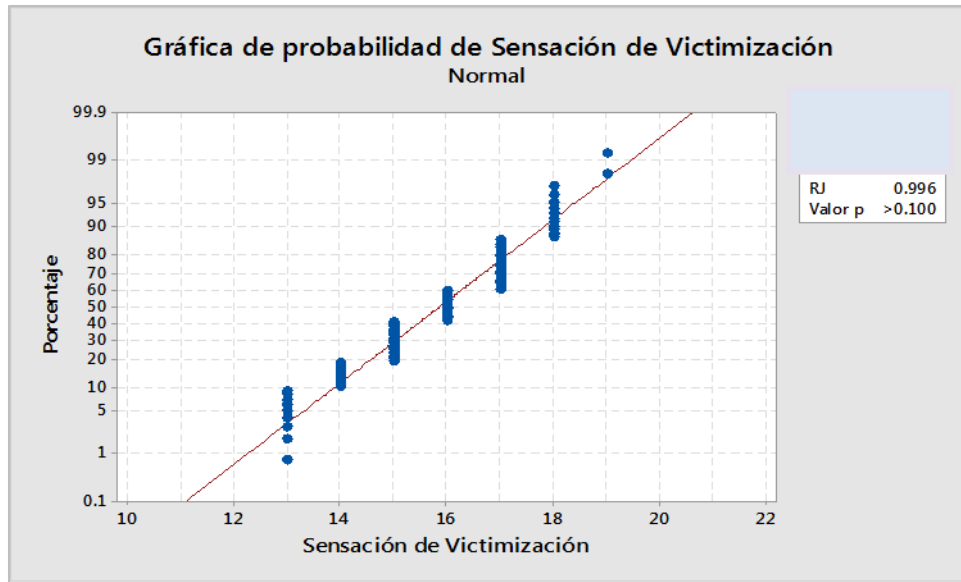


Figura 28. Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión sensación de victimización. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao con ayuda de software MiniTab 18

c. *Dimensión: Y3. Percepción de seguridad.* Según la Figura 29 el p-valor para los datos de la dimensión percepción de la seguridad ciudadana es de 0.100, por lo tanto basado en la prueba de normalidad de Ryan-Joiner, si el p-valor es mayor a 0.05, como sucede con los datos analizados, se considera que los datos de la dimensión percepción de la seguridad ciudadana se distribuyen normalmente.

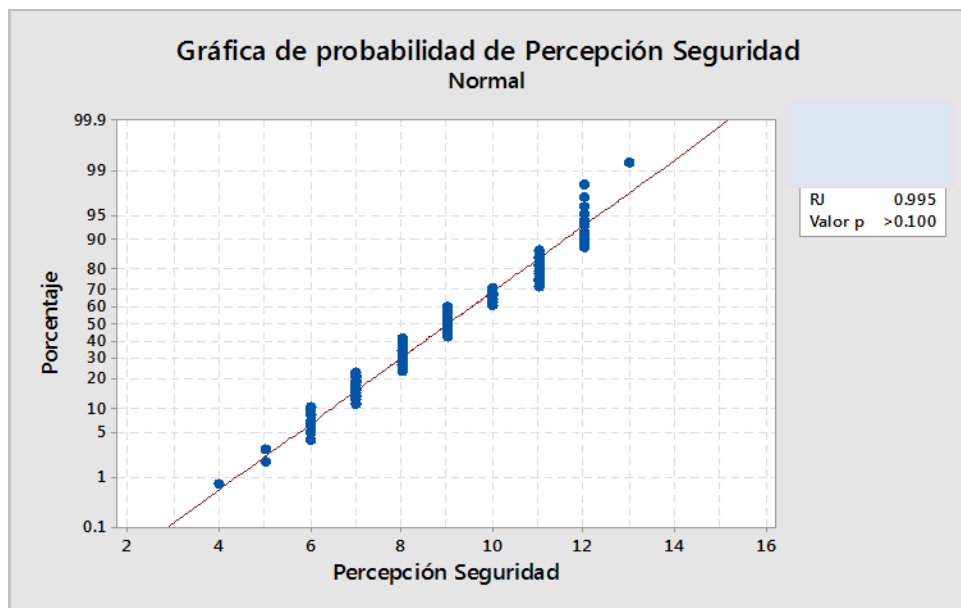


Figura 29. Grafica de probabilidad normal de Ryan-Joiner de la dimensión percepción de la seguridad ciudadana. Diseñado a partir del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao con ayuda de software MiniTab 18

5.2.2 Contratación de hipótesis. Para contrastar las hipótesis se utilizan pruebas estadísticas cuyo procesamiento se realiza con el software estadístico SPSS, según Spiegel (2012) los pasos para contratación de hipótesis son: a) Formulación de la hipótesis nula (H_0); b) Formulación de la hipótesis alternativa (H_a); c) Fijación del nivel de significancia (α) cuyo rango de variación es de $5\% \leq \alpha \leq 10\%$; d) Calculo de la prueba estadística; e e) Interpretación y toma de decisiones.

5.2.2.1 Hipótesis general. Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017.

a. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a)

H_0 : No existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017.

H_a : Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017.

b. Fijación del nivel de significancia. Según Spiegel (2012) para proyectos de investigación se recomienda elegir un nivel de significancia de 0.05, que será determinante para rechazar o aceptar la hipótesis nula estableciendo que si el p-valor o sig. es menor que el nivel de significancia establecido se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa, caso contrario se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

c. Selección y cálculo de la prueba estadística. Existen muchos estadísticos de prueba, en este caso se utiliza el estadístico de prueba Chi-Cuadrado. Para el procesamiento respectivo se utiliza el software estadístico SPSS, el mismo que muestra el resultado en la Tabla 17.

Tabla 17
Resultado de la Prueba Chi-Cuadrado para la Hipótesis General

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) | Significació n exacta (bilateral) | Significació n exacta (unilateral) |
|------------------------------|--------|----|--|---|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 76,325 | 1 | ,000 | | |
| Corrección de continuidad | 73,933 | 1 | ,000 | | |
| Razón de verosimilitud | 73,043 | 1 | ,000 | | |
| Prueba exacta de Fisher | | | | ,000 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 76,126 | 1 | ,000 | | |
| N de casos válidos | 384 | | | | |

Nota. Generado con el software SPSS a partir de los datos obtenidos del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

d. Interpretación y toma de decisiones. En consecuencia tal como se aprecia en la Tabla 17 el p-valor calculado es 0.000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, infiriéndose que existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017. Por otra parte el coeficiente Chi-cuadrado de Pearson equivalente a 76.325, como se muestra en la Tabla 17, indica que existe relación de dependencia entre las variables analizadas.

5.2.2.1 Hipótesis Específica a. Existe una relación significativa entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

a. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a)

H_0 : No existe una relación significativa entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

H_a : Existe una relación significativa entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

b. Fijación del nivel de significancia. Según Spiegel (2012) para proyectos de investigación se recomienda elegir un nivel de significancia de 0.05, que será determinante para rechazar o aceptar la hipótesis nula estableciendo que si el p-valor o sig. es menor que

el nivel de significancia establecido se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa, caso contrario se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

c. Selección y cálculo de la prueba estadística. Existen muchos estadísticos de prueba, en este caso se utiliza el estadístico de prueba Correlación Rho de Spearman. Para el procesamiento respectivo se utiliza el software estadístico SPSS, el mismo que muestra el resultado en la Tabla 18.

Tabla 18
Resultado de la Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis Específica a

| | | | Nivel de Integración de Autoridades | Percepción de la Seguridad Ciudadana |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | Nivel de Integración de Autoridades | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,539 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 384 | 384 |
| | Seguridad Ciudadana | Coefficiente de correlación | ,539 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 384 | 384 |

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Generado con el software SPSS a partir de los datos obtenidos del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

d. Interpretación y toma de decisiones. En consecuencia tal como se aprecia en la Tabla 18 el p-valor calculado es 0.000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, infiriéndose que existe una relación significativa entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Por otra parte el coeficiente de Spearman equivalente a 0.539, como se muestra en la Tabla 18, indica una relación positiva moderada, es decir, a mejor integración de las autoridades se tendrá también una mejor percepción de la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

5.2.2.2 Hipótesis Específica b. Existe una relación significativa entre la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

a. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a)

H_0 : No existe una relación significativa entre la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

H_a : Existe una relación significativa entre la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

b. Fijación del nivel de significancia. Según Spiegel (2012) para proyectos de investigación se recomienda elegir un nivel de significancia de 0.05, que será determinante para rechazar o aceptar la hipótesis nula estableciendo que si el p-valor o sig. es menor que el nivel de significancia establecido se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa, caso contrario se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

c. Selección y cálculo de la prueba estadística. Existen muchos estadísticos de prueba, en este caso se utiliza el estadístico de prueba Correlación Rho de Spearman. Para el procesamiento respectivo se utiliza el software estadístico SPSS, el mismo que muestra el resultado en la Tabla 19.

Tabla 19
Resultado de la Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis Específica b

| | | Nivel de | |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|
| | | Coordinación | Seguridad Ciudadana |
| Rho de Spearman | Nivel de Coordinación | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 384 |
| | Seguridad Ciudadana | Coeficiente de correlación | ,479 |
| | | Sig. (bilateral) | ,016 |
| | | N | 384 |

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Generado con el software SPSS a partir de los datos obtenidos del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

d. Interpretación y toma de decisiones. En consecuencia tal como se aprecia en la Tabla 19 el p-valor calculado es 0.000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, infiriéndose que existe una relación significativa entre la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Por otra parte el coeficiente de Spearman equivalente a 0.479, como se muestra en la Tabla 19, indica una relación positiva moderada, es decir, a mayor nivel de coordinación en el planeamiento estratégico del sistema integral se tendrá también una mejor percepción de la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

5.2.2.3 Hipótesis Específica c. Existe una relación significativa entre la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

a. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a)

H_0 : No existe una relación significativa entre la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

H_a : Existe una relación significativa entre la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

b. Fijación del nivel de significancia. Según Spiegel (2012) para proyectos de investigación se recomienda elegir un nivel de significancia de 0.05, que será determinante para rechazar o aceptar la hipótesis nula estableciendo que si el p-valor o sig. es menor que el nivel de significancia establecido se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa, caso contrario se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

c. Selección y cálculo de la prueba estadística. Existen muchos estadísticos de prueba, en este caso se utiliza el estadístico de prueba Correlación Rho de Spearman. Para el procesamiento respectivo se utiliza el software estadístico SPSS, el mismo que muestra el resultado en la Tabla 20.

Tabla 20

Resultado de la Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis Específica c

| | | Aceptación del Usuario de un Sistema Integral | | Seguridad Ciudadana |
|----------|------------------------|---|-------|------------------------|
| Rho de | Aceptación del Usuario | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,327 |
| Spearman | de un Sistema Integral | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 384 | 384 |
| | | Coeficiente de correlación | ,327 | 1,000 |
| | Seguridad Ciudadana | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 384 | 384 |

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Generado con el software SPSS a partir de los datos obtenidos del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao

d. Interpretación y toma de decisiones. En consecuencia tal como se aprecia en la Tabla 20 el p-valor calculado es 0.000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, infiriéndose que existe una relación significativa entre la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Por otra parte el coeficiente de Spearman equivalente a 0.327, como se muestra en la Tabla 20, indica una relación positiva baja, es decir, a mayor aceptación del usuario de un sistema integral se tendrá también una mejor percepción de la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

5.2.2.4 Hipótesis Específica d. Existe una relación significativa entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

a. Formulación de la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a)

H_0 : No existe una relación significativa entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

H_a : Existe una relación significativa entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

b. Fijación del nivel de significancia. Según Spiegel (2012) para proyectos de investigación se recomienda elegir un nivel de significancia de 0.05, que será determinante para rechazar o aceptar la hipótesis nula estableciendo que si el p-valor o sig. es menor que el nivel de significancia establecido se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa, caso contrario se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

c. Selección y cálculo de la prueba estadística. Existen muchos estadísticos de prueba, en este caso se utiliza el estadístico de prueba Correlación Rho de Spearman. Para el procesamiento respectivo se utiliza el software estadístico SPSS, el mismo que muestra el resultado en la Tabla 21.

Tabla 21

Resultado de la Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis Especifica d

| | | Nivel de Conocimiento de Planes de Acción de Seguridad Ciudadana | | Seguridad Ciudadana |
|--------------------|------------------------|--|-------|------------------------|
| Rho de Spearman | Nivel de Conocimiento | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,056 |
| | de Planes de Acción de | Sig. (bilateral) | . | ,273 |
| | Seguridad Ciudadana | N | 384 | 384 |
| | | Coefficiente de correlación | ,056 | 1,000 |
| | Seguridad Ciudadana | Sig. (bilateral) | ,273 | . |
| | | N | 384 | 384 |

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Generado con el software SPSS a partir de los datos obtenidos del cuestionario para la recolección de datos relacionados con la seguridad ciudadana en el Callao.

d. Interpretación y toma de decisiones. En consecuencia tal como se aprecia en la Tabla 21 el p-valor calculado es 0.273 y resulta ser mayor a 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, infiriéndose que no existe una relación significativa entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Por otra parte el coeficiente de Spearman equivalente a 0.056, como se muestra en la Tabla 21, indica una relación positiva muy baja, es decir, a mayor divulgación de los planes de acción en materia de seguridad ciudadana no siempre se tendrá una mejor percepción de la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación gira en torno a dilucidar si el diseño de un sistema integrado de gestión estratégica influye en la mejora de la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017, la misma pretende servir como una iniciativa para mejorar el perfil de la seguridad ciudadana en la región, con la participación de todos los operadores correspondientes. Para esto, se analizan diversas dimensiones de las variables de estudio y se establecen hipótesis que rechazan o aceptan correlaciones entre estas. Por lo tanto, la discusión se centra en aquellos aspectos más relevantes que se han extraído de los resultados obtenidos.

La seguridad ciudadana debe ser percibida como el resultado de una política conjunta que se oriente hacia una estrategia integral entre las instituciones y personas que habitan en un determinado espacio público. Una estrategia que debe incluir la mejora de la calidad de los servicios, la acción comunitaria para la prevención del acto delictivo, una justicia equitativa, una educación basada en valores, en respeto de la ley e impartida principalmente en las escuelas. Asimismo, Cordero et al. (2013) indica que la seguridad ciudadana debe ser entendida como un bien público y como el resultado de la acción de distintos órganos del Estado y de los diversos sectores de la sociedad que incluya la participación ciudadana.

Con respecto a la hipótesis general, sostiene que existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017.

Al respecto, el p-valor calculado es 0.000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, infiriéndose que existe una relación significativa entre la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Dichos resultados coinciden con los estudios de Lozano (2015), quien describe una serie de elementos para la conformación e integración de los actores en materia de seguridad ciudadana, así como la configuración del nuevo sistema de seguridad integral que sigue los lineamientos del Gobierno Central, además deja establecido a cada uno de los actores los diferentes roles que deben cumplir y determinar los compromisos a los mismos, en sus niveles de gestión y que este proceso logra una mejora en la seguridad ciudadana.

Con respecto a la hipótesis específica a, se sostiene que la integración de las autoridades se relaciona significativamente y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Al respecto, el p-valor calculado es 0.000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, infiriéndose que existe una relación significativa entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Sánchez (2014) quien indica que en el modelo integral, las autoridades nacionales, regionales y locales deben trabajar en forma coordinada e integrada entre ellas y con la participación de los ciudadanos. Es decir, las políticas contra la inseguridad ciudadana en su diseño y ejecución deben considerar el accionar conjunto en el plano nacional, regional y local con una sola visión. Asimismo, el Ministerio del Interior del Perú (2013) refiere que la seguridad ciudadana es un fenómeno social complejo, multidimensional y multicausal en el que intervienen un conjunto de actores públicos y privados, la sociedad civil organizada y ciudadanos. De ahí que, para resolver este problema, se requiere el diseño de una política pública de carácter integral y sistémico con una perspectiva de corto, mediano y largo plazo.

Con respecto a la hipótesis específica b, se indica que existe una relación significativa entre la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Al respecto, el p-valor calculado es 0.000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, infiriéndose que existe una relación significativa y la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral con la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Los resultados ratifican lo expuesto por Vilalta (2012), quien indica que la implementación de acciones y medidas de seguridad ciudadana con un enfoque global y coordinado impulsa una relación de mayor confianza con las autoridades de la seguridad ciudadana, lo que reduce significativamente la sensación de inseguridad. Además, la Corporación Andina de Fomento (CAF, 2014) propone que las acciones para combatir la inseguridad ciudadana involucran un amplio espectro de dimensiones (la familia, la escuela, el barrio, la comunidad, la infraestructura urbana, las regulaciones económicas, la policía, la justicia, las cárceles), es decir una coordinación general de toda la sociedad. Asimismo, Torres (2015) confirma lo inferido en la hipótesis, ya que propone una estrategia social para contrarrestar la inseguridad ciudadana como una alternativa de solución real y factible ante el problema, en donde la estrategia de relacionamiento institucional tiene un efecto positivo sobre la seguridad ciudadana.

Con respecto a la hipótesis específica c, sostiene que existe una relación significativa entre la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Al respecto el p-valor calculado es 0.000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, infiriéndose que existe una relación significativa entre la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Los resultados ratifican lo expuesto por Vilalta (2012), quien propone que la población residente en áreas con señales de desorden social y falta de un sistema de integración de autoridades reportan mayores niveles de inseguridad ciudadana. La victimización como factor de la inseguridad ciudadana conlleva efectos psicológicos y/o materiales duraderos, aumentando la proclividad individual a sentirse más inseguro, siendo que esta sensación puede ser calmada si las autoridades encargadas de la

seguridad ciudadana ejercieran un mejor control de los factores de la inseguridad a través de un sistema global e integral permitan una mejor coordinación de las autoridades. Asimismo, Suarez (2011) refuerza este aspecto a través de su tesis en la que analiza el impacto que las actividades de participación ciudadana tienen en la seguridad ciudadana, siendo los conceptos de ciudadano, seguridad ciudadana y participación ciudadana, claves e interrelacionables para clarificar la búsqueda de la solución a la problemática de la inseguridad. En esta investigación, según la perspectiva del ciudadano se ha dilucidado que las políticas públicas no logran sus objetivos debido a la falta de comunicación con la ciudadanía y la necesidad de una mayor integración de los actores relacionados con la seguridad ciudadana, por lo que un sistema integral que sea aceptado por todos estos actores tendrá un impacto favorable sobre la seguridad ciudadana.

Finalmente la hipótesis específica d, sostiene que existe una relación significativa entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Al respecto, el p-valor calculado es 0.273 y resulta ser mayor a 0.05, por tal razón se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, infiriéndose que no existe una relación significativa entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. Estos resultados coinciden con los estudios de Cordero, Cossío, Delgado y Merino (2013), quienes concluyen que existe un contradictorio efecto en las políticas públicas de seguridad ciudadana reforzadas en forma permanente por los medios de comunicación, las que en lugar de incrementar la sensación de seguridad con sus anuncios de renovados modelos de intervención gubernamental y municipal, incremento de las dotaciones y recursos policiales, endurecimiento de las normas penales, entre otras acciones, han logrado instalar una sensación de inseguridad y de vulnerabilidad frente a la delincuencia, lo que se traduce en que la mayoría de las personas sienten que pueden ser víctimas de un delito.

CONCLUSIONES

1. Existe correlación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017. Asimismo, las dimensiones integración de autoridades, coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y aceptación del usuario de un sistema integral presentan correlación significativa con la seguridad ciudadana, sin embargo, la dimensión divulgación de planes de acción no manifiesta correlación con la seguridad ciudadana.
2. La seguridad ciudadana es un fenómeno social complejo, multidimensional y multicausal que debe ser tratado con un modelo integral, en el que las autoridades nacionales, regionales y locales trabajen en forma coordinada.
3. La implementación de acciones y medidas de seguridad ciudadana con un enfoque global y coordinado impulsa una relación de mayor confianza entre los ciudadanos y las autoridades de la seguridad ciudadana.
4. Según los antecedentes revisados, existe un contradictorio efecto en las políticas públicas de seguridad ciudadana reforzadas en los medios de comunicación, ya que en lugar de incrementar la sensación de seguridad con sus anuncios, han logrado instalar una sensación de inseguridad y vulnerabilidad.
5. Las instituciones encargadas de gestionar la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao administran información personalizada, es decir no existe uniformidad e integración de información.

RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema integral para la seguridad ciudadana que permita el concurso de todos los actores relacionados con la seguridad ciudadana.
2. Diseñar un plan de integración y coordinación entre las autoridades encargadas de la gestión de la seguridad ciudadana, con estrategias que permitan un proceso de adaptación ágil en todos los aspectos de la seguridad ciudadana.
3. Establecer programas sociales y psicológicos que permitan disminuir la alta sensación de victimización por algún tipo de delito y realizar estudios más específicos sobre este tema, de tal manera que se definan sus factores más relevantes.
4. Fortalecer la confianza en las instituciones encargadas de la gestión de la seguridad ciudadana, mediante programas de acercamiento entre los ciudadanos y las autoridades, así como afianzar los programas de prevención de delitos con participación ciudadana.
5. Replantear los lineamientos de divulgación y exposición en medios de comunicación de información relevante de la seguridad ciudadana, tales como modelos de intervención gubernamental y municipal, incremento de las dotaciones y recursos policiales, endurecimiento de las normas penales, entre otras acciones.
6. Establecer la Política Pública de Uniformidad e Integración de la Información de la Seguridad Ciudadana en la jurisdicción de la Provincia Constitucional del Callao, la misma que permita la implementación de un sistema general de información, base de datos y estadísticas de la seguridad ciudadana.
7. Para futuras investigaciones, analizar el sistema integral de seguridad ciudadana desde la óptica del alcance descriptivo. Por otro lado, para mejorar el proceso de recolección de información, fomentar reuniones con los representantes de todas las entidades que gestionan la seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Provincia Constitucional del Callao.

FUENTES DE INFORMACION

- Aguilar, M. (2014). *Las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales: un estudio en el Municipio de Santa Bárbara* (tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras. Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/las-estrategias-de-seguridad-ciudadana-y-su-relacion-con-el-nivel-de-participacion-de-la-comunidad-autoridades-municipales-y-policiales-un-estudio-en-el-municipio-de-santa-barbara/>
- Albáñez, A. (2013). *La inseguridad en el Municipio de Sucre: Estudio de los factores asociados al sentimiento de inseguridad ciudadana* (tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de http://www.academia.edu/5629222/La_inseguridad_en_el_municipio_Sucre_estudio_de_los_factores_aso
- Alcaldes y Ministerio del Interior logran acuerdos para mejorar seguridad ciudadana. (26 de mayo de 2017). *Agencia Andina*. Recuperado de <http://andina.pe/agencia/noticia-alcaldes-y-ministerio-del-interior-logran-acuerdos-para-mejorar-seguridad-ciudadana-668464.aspx>
- Arias, S., Peñaloza, M. (2013). *Muestreo: Enfoque ilustrado para investigar*. Mérida, Venezuela: EVMERGI. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/43734/Muestreo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arnoletto, E. J. (2011). *Las Políticas Públicas*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1402/politicas-publicas.htm>
- Banco Mundial de Desarrollo. (2011). *Informe sobre el Desarrollo Mundial: Conflicto, Seguridad y Desarrollo*. Recuperado de <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/615411468151158641/Informe-sobre-el-desarrollo-mundial-2011-conflicto-seguridad-y-desarrollo>
- Behar, D. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Shalom.

- Benavides, Cesar (2010). *La gestión estratégica y el sistema de seguridad ciudadana*. Tesis para optar al Grado de Maestro en Desarrollo y Defensa Nacional. Lima: CAEN.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: Pearson
- Bernales, M., Cabieses, B., Obach, A., y Pedrero, V. (2016). *Vulnerabilidad social y su efecto en salud en Chile*. Recuperado de <http://medicina.udd.cl/files/2016/03/Libro-Completo-2016.pdf>
- Cámaras de vigilancia de Lima se suman a central 105. (10 de setiembre de 2016). *El Peruano*. Recuperado de <http://www.elperuano.com.pe/noticia-camaras-vigilancia-lima-se-suman-a-central-105-45468.aspx>
- Carreón, J., y García, C. (2013, diciembre). Teorías de la seguridad pública y percepción del delito. *Margen*. Recuperado de <http://www.margen.org/suscri/margen71/carreon.pdf>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014). *El Planeamiento Estratégico*. Recuperado de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/el-planeamiento-estrategico/?highlight=planeamiento%20estrategico
- Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad. (2016). *Prevención de la Criminalidad y Seguridad Cotidiana: Las Ciudades y la Nueva Agenda Urbana*. Recuperado de http://www.crime-preventionintl.org/fileadmin/user_upload/Publications/International_Report/3.CIPC_5eRI_ES_7sept.pdf
- Chinchilla, L., Vorndran, D. (2018). *Seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe Desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos 10 años*. Washington DC, E.E.U.U.: BID. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/seguridad-ciudadana-en-america-latina-y-el-caribe-desafios-e-innovacion-en-gestion-y-politicas>
- Comba, A., & Olaeta, H. (Julio de 2015). Apuntes metodológicos para una investigación cuantitativa y cualitativa de la criminalidad económica. Coordinadas contemporáneas de la sociología: tiempos, cuerpos, saberes. *Reflexiones metodológicas: apuntes para una investigación empírica y cualitativa del Delito*

- Económico Organizado*. Conferencia llevada a cabo en la XI Jornada de Sociología, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://cdsa.academica.org/000-061/485.pdf>
- Comité Regional de Seguridad Ciudadana del Callao. (2017). *Plan Regional de Seguridad Ciudadana de la Región Callao*. Callao, Perú: Gobierno Regional del Callao
- Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana. (2015). Seguridad ciudadana como política de Estado. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/ACTIVIDADES-Y-ACCIONES-DEL-SINASEC-AND-1.pdf>
- Contreras, W., Hinojosa, E., Madalengoitia, J., Quispesivana, B. (2016). *Planeamiento Estratégico del Sector de Seguridad y Vigilancia de Lima Metropolitana* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7527>
- Cordero, T., Cossío, P., Delgado, C., & Merino, L. (2013). *Seguridad Ciudadana, Participación Comunitaria y Gobierno Local: El caso de las poblaciones Maule II, Ciudad Nueva Renca y San Genaro de la Comuna de Renca* (tesis de pregrado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile. Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1881/ttraso386.pdf> ?
- Corporación Andina de Fomento. (2014). *Por una América Latina más segura: Una nueva perspectiva para prevenir y controlar el delito*. Recuperado de <http://publicaciones.caf.com/media/40777/reporte-economia-desarrollo-seguridad-control-delito.pdf>
- Costa, G., y Romero, C. (2010). *Inseguridad ciudadana en Lima. ¿Qué hacer?*. Lima, Perú: Ciudad Nuestra.
- D'Alessio, F. (2015). *El Proceso Estratégico Un Enfoque de Gerencia*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Delgadillo, V. (Mayo de 2014). La política del espacio público y del patrimonio urbano en la ciudad de México. Discurso progresista, negocios inmobiliarios y buen

- comportamiento social. *El control del espacio y los espacios de control*. Simposio llevado a cabo en el XIII Coloquio Internacional de Geocrítica, Barcelona, España. Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/coloquio2014/Victor%20Delgado.pdf>
- Dirección General de Seguridad Ciudadana. (2016). Compendio de normas legales en materia de seguridad ciudadana. Recuperado de <http://conasec.mininter.gob.pe/>
- El Perú cumplirá metas en seguridad ciudadana. (29 de octubre de 2017). *El Peruano*. Recuperado de <http://elperuano.pe/noticia-el-peru-cumplira-metas-seguridad-ciudadana-60658.aspx>
- En 42% mejoró seguridad ciudadana en el Callao gracias a estado de emergencia. (14 de junio de 2016). *Agencia Andina*. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-en-42-mejoro-seguridad-ciudadana-el-callao-gracias-a-estado-emergencia-617089.aspx>
- Enciclopedia Jurídica. (2014). *Diccionario Jurídico de Derecho*. Lima, Perú: Enciclopedia Jurídica.
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: Cengage Learning
- Fernández, L. (21 de noviembre de 2015). Solo 3 distritos tienen video vigilancia interconectada con PNP. *El Comercio*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/lima/3-distritos-videovigilancia-interconectada-pnp-244962>
- Fiestas Patrias: balance del primer año en seguridad ciudadana. (25 de julio de 2017). *Agencia Andina*. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-fiestas-patrias-balance-del-primer-ano-seguridad-ciudadana-676090.aspx>
- Gleiser, S. (2013, 25 de febrero). Aumenta inseguridad ciudadana ante pasividad del Gobierno. *Empresa y Negocio*. Recuperado de http://200.37.9.27/DataArchivoCCL/CCLWeb/Revista_4456.pdf
- Gobierno Regional del Callao. (2017). *Presupuesto 2017*. Recuperado de http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2016/Presupuesto/files/callao_ppto_2017.pdf

- Gomero, E. (2018). Políticas públicas y seguridad ciudadana en el Distrito de Huacho 2016-2017 (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hildebrant, M. (19 de diciembre del 2016). Martha Hildebrandt: el significado de "Distrito". *El Comercio*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/opinion/habla-culta/martha-hildebrandt-significado-distrito-154380>
- Huerta, F. (2014, marzo). La seguridad ciudadana. Una mirada integral. *Temas para el desarrollo*. Recuperado de <http://www.iee.edu.pe/doc/publicaciones/TemasDeDesarrollo/19-2014-03-SeguridadCiudadanaPNUD-IEE.pdf>
- Instituto de Defensa Legal. (2013). *Comentarios al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 – 2018*. Lima, Perú: IDL.
- Instituto de Defensa Legal. (2015). Informe anual 2015. Balance del gobierno de Ollanta Humala: Un quinquenio sin cambios sustanciales. Lima, Perú: Instituto de Defensa Legal
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2015*. Recuperado de http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos//prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825077273.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Victimización en el Perú 2010 – 2015*. Lima, Perú: INEI.
- Jasso, L. (2013). Percepción de inseguridad en México. *Mexicana de Opinión Pública*, 21, 13-29. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmop/article/view/43663>
- La OCDE como objetivo. (23 de setiembre de 2016). *El peruano*. Recuperado de <http://www.elperuano.pe/noticia-la-ocde-como-objetivo-45854.aspx>

- La OCDE: un termómetro para que el Perú alcance el desarrollo. (7 de agosto de 2015). *Radio Programas del Perú*. Recuperado de <http://rpp.pe/economia/economia/la-ocde-un-termometro-para-que-el-peru-alcance-el-desarrollo-noticia-824476>
- Lara, J. (2015). *La inseguridad ciudadana y la percepción de inseguridad en el Distrito de Huaura período: 2 011-2 015* (tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima, Perú
- Loayza, M. (2017). *La seguridad ciudadana en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2016* (tesis de maestría). Universidad cesar vallejo, Lima, Perú.
- López, L. (2013, octubre). Una breve revisión del concepto de Ciudadanía. *Revista de cooperación*. Recuperado de <http://www.revistadecooperacion.com/numero2/02-04.pdf>
- López, N. (2014, agosto). Inseguridad y percepción de inseguridad en Lima. *Cuadernos de investigación*. Recuperado de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/39964/Cuadernos%20de%20investigaci%C3%B3n%2010.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Lozano, E. (2015). *Plan de Seguridad Ciudadana a implementarse en el cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas durante el período 2014 – 2017* (tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8328/1/TESIS%20PLAN%20DE%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20A%20IMPLEMENTARSE%20EN%20EL%20CANTON%20SIMON%20BOLIVAR%20DE%20LA%20PROV.%20DEL%20GUAY.pdf>
- Mamani, H. (2017). *La inseguridad ciudadana en el Cercado de Arequipa: Percepciones sobre la situación actual y propuestas, 2016* (tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5895/CHMmachhf.pdf?sequence=3>
- Martin, A., Molina, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: diseño y validación de un cuestionario. *Estudios*

- Pedagógicos*, 43 (2), 195-220. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v43n2/art11.pdf>
- Martins, F., y Palella, S. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Medina, J., Rojas, M. (2011). *Planeación estratégica: Fundamentos y casos*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U
- Mejía, E., Novoa, E., Ñaupas, H. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Fondo Editorial de la Universidad de Bogotá
- Mensaje a la Nación: lee aquí el texto completo. (28 de julio de 2017). *Agencia Andina*. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-mensaje-a-nacion-lee-aqui-texto-completo-676533.aspx>
- Meza, R. (2012). *Ineficacia de las normas jurídicas en las políticas de seguridad ciudadana de Lima Metropolitana* (tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.
- Ministerio del Interior. (2013). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018. Lima, Perú: Ministerio del Interior
- Ministro Basombrío anuncia nuevas medidas para combatir la inseguridad ciudadana. (11 de mayo de 2017). *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/874767-ministro-basombrio-anuncia-nuevas-medidas-para-combatir-la-inseguridad-ciudadana>
- Miro Quezada, J. (13 de diciembre de 2015). Callao: 5 cosas que tienes que saber sobre el estado de emergencia en esta región. *Diario Perú 21*. Recuperado de <http://peru21.pe/actualidad/callao-5-cosas-que-tienes-que-saber-sobre-estado-emergencia-esta-region-2234179>
- Municipalidad Provincial del Callao. (2014). *Presupuesto participativo 2014*. Recuperado de <http://www.municallao.gob.pe/pdf/presupuesto-participativo-2014/rendicion/GG-DE-SEGURIDAD-CIUDADANA.pdf>

- Municipalidad Provincial del Callao. (2016). *Presupuesto participativo 2016*. Recuperado de http://www.municallao.gob.pe/pdf/presupuesto/pres_part_2016/rendicion/PP2016_GGSC.pdf
- Municipalidades de Santiago crearon la "liga contra la delincuencia". (26 de mayo de 2017). *Cooperativa de Chile*. Recuperado de <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/seguridad-ciudadana/planes-antidelincuencia/municipalidades-de-santiago-crearon-la-liga-contra-la-delincuencia/2017-05-26/102744.html>
- Municipio de Vigo. (2013). *Seguridad Ciudadana: Aplicación al Municipio de Vigo y perspectiva comparada*. Recuperado de <http://hoxe.vigo.org/pdf/valedorciudadan/SeguridadCiudadanac.pdf>
- Navarro, E. (2017). *Relación entre Seguridad Ciudadana y Desarrollo Humano en los pobladores del distrito de la Banda de Shilcayo 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12883>
- Núñez, M. (2015). *Acciones estratégicas para enfrentar la inseguridad ciudadana en la provincia de San Román* (tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/343/P27-003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2011). *La OCDE: 50 años promoviendo mejores políticas para una vida mejor*. Recuperado de <https://www.oecd.org/centrodemexico/47765794.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *Seguridad en Detalle por País*. Recuperado de <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/topics/safety-es/>

- Palomino, P. (8 de diciembre de 2016). Las ciudades inteligentes y la seguridad ciudadana. *La Tercera*. Recuperado de <http://www.latercera.com/voces/las-ciudades-inteligentes-la-seguridad-ciudadana/>
- Policía Nacional del Perú. (2016). *Anuario estadístico 2016*. Recuperado de https://www.pnp.gob.pe/anuario_estadistico/documentos/ANUARIO%20PNP%202016%20presentacion.pdf
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Compendio de normas legales de seguridad ciudadana. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2013/08/COMPENDIO-DE-NORMAS-LEGALES-DE-SEGURIDAD-CIUDADANA.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). *Seguridad Ciudadana con rostro humano: Diagnóstico y propuestas para América Latina*. Recuperado de <https://www.undp.org/content/dam/rblac/img/IDH/IDH-AL%20Informe%20completo.pdf>
- Ramírez, J. (2013). *La participación ciudadana en la democracia*. Recuperado de http://www.iepcjalisco.org.mx/sites/default/files/unidad-editorial/publicaciones/la_participacion_ciudadana_en_la_democracia.pdf
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* [versión electrónica]. Madrid, España: Real Academia Española Inc., <http://dle.rae.es/>
- Sakuma, I. (7 de marzo de 2013). Las tecnologías de la información y la seguridad ciudadana. *Conexión ESAN*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/03/07/tecnologias-informacion-seguridad-ciudadana/>
- Sánchez, A. (2014). Delincuencia y Seguridad Ciudadana, Mirando al Bicentenario. Concurso Nacional de Ensayo. Recuperado de <http://3.elcomercio.e3.pe/doc/0/0/8/8/1/881629.pdf>.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2009). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.

- Sandoval, G. (2013). *Vivir entre rejas: Seguridad ciudadana y privatización de la calle en urbanizaciones de Ate y La Molina* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Schmitz, O. (2014). *TIC aplicadas a la Seguridad Pública*. Recuperado de <http://www.cxo2cso.com/2014/10/tics-aplicadas-la-seguridad-publica.html>
- Sevillano, P. (2015). *Acciones de seguridad ciudadana asociada a la satisfacción de la población en la ciudad de Abancay 2013* (tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/415>
- Spiegel, M. (2012). *Estadística*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Suarez, A. J. (2011). *Seguridad Pública y Participación Ciudadana: Un Estudio acerca de la Participación Ciudadana y su impacto en la Seguridad Pública en México* (tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/5955/1/1080211162.pdf>
- Tamayo, M. (2017) *El Proceso de la Investigación Científica*. México D.F., México: Limusa.
- Tecnológico de Monterrey. (2014). *Las Tecnologías de Información y Comunicación en la Seguridad Pública de México*. Recuperado de http://www.sitios.itesm.mx/webtools/ilc/ticinpubsecurity_nov42014.pdf
- Tito, A. (2017). Participación comunitaria y la seguridad ciudadana en la Región Lima, 2012-2014 (tesis de doctorado). Centro de Altos Estudios Nacionales, Lima, Perú.
- Torres, M. (2015). *La inseguridad ciudadana en el espacio público de Quito y estrategia para contrarrestar el delito* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10103/La%20Inseguridad%20Ciudadana%20en%20el%20Espacio%20P%C3%ABlico%20de%20Quito%20y%20Estrategia%20para%20Contrarrestar%20el%20Delit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Trescientas cámaras de video vigilarán las calles más peligrosas del Callao. (04 de febrero de 2013). *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/04-02-2013/300-camaras-de-video-vigilaran-las-calles-mas-peligrosas-del-callao>
- Ubillus, J. (2016). “La Seguridad Ciudadana en el Perú” Análisis de la seguridad y su convencionalidad en el Estado de Emergencia del Callao. Concurso Anual de Investigación Jurídica Carolina Rosenberg Guttman. Recuperado de http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_13/concursos/2016/carolina/LU_seguridad.pdf
- Universidad Nacional de Colombia. (2017). *Manual del Sistema Integrado de Gestión – UN*. Recuperado de <http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Manual-SIGA-en-revision.pdf>
- Universidad Peruana Los Andes. (2015). *Sensación, Percepción y Memoria*. Lima, Perú: UPLA
- Unos 29 distritos de Lima y Callao emplean soluciones tecnológicas de seguridad ciudadana. (30 de junio de 2014). *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tecnologia/29-distritos-lima-callao-soluciones-tecnologicas-seguridad-ciudadana-64334>
- Víctimas: 80% de peruanos siente que el nivel de delitos ha aumentado. (19 de diciembre de 2016). *Diario Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/politica/victimas-80-peruanos-siente-que-nivel-delitos-ha-aumentado-2177454>
- Vilalta, C. (2012). *Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/4207/Los%20determinantes%20de%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20inseguridad%20frente%20al%20delito%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1>
- Yrimia, L. (2013). *Seguridad Ciudadana: una nueva visión desde la tecnología*. CIO América Latina. Recuperado de <http://www.cioal.com/2013/08/06/seguridad-36907/>

Zúñiga, F. (2014, junio). El Pluralismo. El debate en el momento constitucional de Chile.
Derecho Estesiológico - Ideología y Militancia. Recuperado de
<http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derestas/cont/3/ens/ens5.pdf>

Anexo 1: Matriz de Consistencia
Planeamiento Estratégico de un Sistema Integral de Seguridad Ciudadana para el Callao

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|---|--|--|---|---|
| <p>Problema General: ¿De qué manera el planeamiento estratégico de un sistema integral se relaciona con la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017?</p> <p>Problemas Específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017? b) ¿Cómo se relaciona la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017? c) ¿De qué manera se relaciona la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017? d) ¿Cuál es la relación de la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017?</p> | <p>Objetivo General: Determinar si el planeamiento estratégico de un sistema integral se relaciona con la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017.</p> <p>Objetivos Específicos: a) Determinar la relación entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. b) Establecer la relación entre la coordinación del planeamiento de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. c) Determinar la manera que se relaciona la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. d) Establecer la relación entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.</p> | <p>Hipótesis General: Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017.</p> <p>Hipótesis Específicas: a) Existe una relación significativa entre la integración de las autoridades y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. b) Existe una relación significativa entre la coordinación del planeamiento estratégico de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. c) Existe una relación significativa entre la aceptación del usuario de un sistema integral y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017. d) Existe una relación significativa entre la divulgación de planes de acción y la seguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao durante el periodo 2016-2017.</p> | <p>Variable X: Sistema Integral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • X1. Integración. • X2. Coordinación. • X3. Aceptación de usuarios. • X4. Divulgación de planes de acción <p>Variable Y: Seguridad Ciudadana</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo de las autoridades Y1 • Y1. Confianza en las instituciones. • Y2. Sensación de Victimización. • Y3. Percepción de seguridad. | <ul style="list-style-type: none"> • X11. Percepción adecuada del nivel de integración por cada 100 personas. • X12. Porcentaje de instituciones que tienen convenios con otras instituciones. • X21. Número de trabajos coordinados por mes. • X22. Número de reuniones interinstitucionales por mes. • X31. Calificación vigesimal de usuarios por mes. • X41. Número de publicaciones en medios de comunicación (televisión, radio, internet) por mes. • X42. Variación de seguidores en redes sociales por mes. . • Y11. % de cumplimiento de metas cada 100 días. • Y12. Calificación vigesimal del nivel de confianza de los usuarios por mes. • Y21. Calificación vigesimal de ciudadanos por mes. • Y22. Número de delitos denunciados por mes. • Y31. Calificación vigesimal de ciudadanos por mes. • Y32. Número de policías y serenos por kilómetro cuadrado. | <ul style="list-style-type: none"> • Población: 751 269 personas mayores de 18 años de la Provincia Constitucional del Callao • Muestra: 384 personas • Enfoque: Cuantitativo • Nivel de investigación: Correlacional • Tipo de Investigación: Básica • Método de investigación: Hipotético-deductivo • Diseño: No experimental transeccional correlacional • Técnica de recolección de datos. Encuesta cerrada • Instrumento de recolección de datos: Cuestionario de preguntas cerradas con escala tipo Likert |

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos organizado en variables,
dimensiones e indicadores**

**Cuestionario para recolección de datos relacionados con la seguridad
ciudadana en el Callao**

Buenos días, sería tan amable de responder el presente cuestionario que servirá de base para una investigación con respecto a la seguridad ciudadana, en ese sentido, se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, colocar la calificación al lado derecho según se indica en cada una de ellas, siendo que su aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación, asimismo, la información que Ud. nos brinde será tratada confidencialmente. Se le agradece su participación.

Muchas gracias.

Nombre del Encuestado : _____
 Edad : _____
 Sexo F M

Escriba su respuesta según la siguiente equivalencia:

| MALO | REGULAR | BUENO |
|-----------|------------|------------|
| DE 0 A 10 | DE 11 A 15 | DE 15 A 20 |

| Nº | PREGUNTAS | VALOR |
|----|---|-------|
| 1 | ¿Qué calificación (entre 0 a 20) le asignaría al nivel de integración que tienen las autoridades encargadas de gestionar la seguridad ciudadana (Gobierno central, municipalidades, Policía, Poder Judicial, etc.)? | |
| 2 | ¿Cómo calificaría (entre 0 a 20) al trabajo coordinado que hacen las instituciones relacionadas al manejo de la seguridad ciudadana? | |
| 3 | ¿Qué calificación (entre 0 a 20) le asignaría a la situación actual de la seguridad ciudadana? | |
| 4 | ¿Cómo calificaría (entre 0 a 20) a la sensación que tiene acerca de ser una probable víctima de algún tipo de delito? | |

| | | | |
|---|---|----|----|
| 5 | Si se implantara un sistema que integre a todas las instituciones relacionadas con la seguridad ciudadana para mejorar la coordinación entre ellas ¿qué calificación (entre 0 a 20) le pondría a este sistema? | | |
| 6 | ¿Qué calificación (entre 0 a 20) le pondría a su confianza en las instituciones encargadas de administrar la seguridad ciudadana? | | |
| 7 | ¿Cómo calificaría (entre 0 a 20) el trabajo de las autoridades, en cuanto a la publicación de los planes de acción de seguridad ciudadana en los medios de comunicación? | | |
| 8 | Estaría de acuerdo con la implementación de un sistema que integre y coordine a todas las autoridades relacionadas con la seguridad ciudadana, a sus planes de acción, uniformice sus procesos e informaciones, etc. de manera estratégica. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente. | SI | NO |
| | | | |
| 9 | <p>¿Cómo considera la situación de la seguridad ciudadana en su localidad? Marque con un aspa (X) una de las alternativas.</p> <p>Mala ()</p> <p>Regular ()</p> <p>Buena ()</p> | | |

Agradecemos su gentil colaboración.

Fecha : _____/_____/_____

Hora : _____

Anexo 3: Validación de Expertos



VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Hugo Vega Huerta
 - 1.2 Grado académico: Post. Gr.
 - 1.3 Cargo e institución donde labora: UNMSM (Vicedecano Académico-FISI)
 - 1.4 Título de la Investigación: Planteamiento Estratégico de un Sistema Integral de Seguridad Ciudadana para el Calleo
 - 1.5 Autor del instrumento: Victor Raul Monteagudo Talaverano
 - 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración y Dirección de Empresas
 - 1.7 Nombre del instrumento: Guía de Entrevistas para recolección de datos relacionados a la Seguridad Ciudadana en el Calleo - 2018

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | 50% | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | 55% | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología. | | | | 70% | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | 70% | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad. | | | | 65% | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio. | | | 60% | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio. | | | | 75% | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | 55% | | |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | 80% | |
| 10. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | | | | 80% | |
| SUB TOTAL | | 0% | | 220% | 440% | 0% |
| TOTAL | | 660% | | | | |

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : $660\% \times 0.20 = 132\% \text{ ó } 1.32$.

VALORACION CUALITATIVA : Estructuralmente Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Este instrumento sí es aplicable para lograr obtener información precisa que cumple los objetivos de la investigación

Lugar y fecha: Lima 2 de Abril de 2018


 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 06192737

Hugo Vega Huerta

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Hugo Ronald Cabello Mesías
 1.2 Grado académico: Magíster en Administración Estratégica de Empresas
 1.3 Cargo e institución donde labora: Gerente de operaciones de GMC TELECOM
 1.4 Título de la Investigación: Planeamiento estratégico de un sistema integral de seguridad ciudadana para el Callao
 1.5 Autor del instrumento: Victor Raúl Monteagudo Talaverano
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración y Dirección de Empresas
 1.7 Nombre del instrumento: Guía de entrevista para recolección de datos relacionado a la seguridad ciudadana en el Callao-2018

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | 60% | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | 60% | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología. | | | 50% | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | 65% | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad. | | | | 70% | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio. | | | 56% | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio. | | | 50% | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | | | 80% |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | 70% | |
| 10. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | | | 55% | | |
| SUB TOTAL | | 0% | 0% | 271% | 265% | 80% |
| TOTAL | | 616% | | | | |

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): $616\% \times 0.20 = 123.2\% = 1.232$

VALORACION CUALITATIVA: Redactado adecuadamente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Este instrumento de recolección está bien compuesto y redactado para que la muestra responda adecuadamente y se logre obtener la información relevante para la investigación

Lugar y fecha: Lima, 04 de abril de 2018



.....
Firma y Posfirma del experto
DNI: 40017458

Hugo Ronald Cabello Mesías
Gerente de operaciones de GMC TELECOM

**VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Walter Juan Requejo Chaname
- 1.2 Grado académico: Magíster en Ciencias de la Educación
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Supervisor de Servicios de Tecnología de GMD afiliada a Advent International
- 1.4 Título de la Investigación: Planeamiento estratégico de un sistema integral de seguridad ciudadana para el Callao
- 1.5 Autor del instrumento: Victor Raúl Monteagudo Talaverano
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración y Dirección de Empresas
- 1.7 Nombre del instrumento: Guía de entrevista para recolección de datos relacionado a la seguridad ciudadana en el Callao-2018

| INDICADORES | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | 55% | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | 50% | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología. | | | | 80% | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | 70% | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad. | | | 45% | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio. | | | | 60% | |
| 7. CONSISTENCIA | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio. | | 40% | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | | | 55% | | |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio. | | | | 65% | |
| 10. CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | | 40% | | | |
| SUB TOTAL | | 0% | 80% | 205% | 275% | 0% |
| TOTAL | | 560% | | | | |

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): $560\% \times 0.20 = 112\% = 1.12$

VALORACION CUALITATIVA: Composición y redacción coherente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Tal como están estructuradas las preguntas de la entrevista, en un sentido lógico y de importancia, al aplicarlas a la muestra, generaran las respuestas que la investigación necesita para establecer resultados que ayuden en el logro de los objetivos

Lugar y fecha: Lima, 05 de abril de 2018



Firma y Posfirma del experto
DNI: 42126126

Walter Juan Requejo Chaname
Supervisor de Servicios de Tecnología de GMD afiliada a Advent International

Anexo 4: Tabla de la prueba de validación (Prueba binominal o V de Aiken)

| CRITERIO | | JUECES | | | Promedio por criterio |
|------------------------|---|------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| | | Hugo Vega Huerta | Hugo Ronald Cabello Mesías | Walter Juan Requejo Chaname | |
| 1.CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | 0.50 | 0.60 | 0.55 | 0.55 |
| 2.OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | 0.55 | 0.60 | 0.50 | 0.55 |
| 3.ACTUALIDAD | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología. | 0.70 | 0.50 | 0.80 | 0.67 |
| 4.ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | 0.70 | 0.65 | 0.70 | 0.68 |
| 5.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad. | 0.65 | 0.70 | 0.45 | 0.60 |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio. | 0.60 | 0.56 | 0.60 | 0.59 |
| 7.CONSISTENCIA | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio. | 0.75 | 0.50 | 0.40 | 0.55 |
| 8.COHERENCIA | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables. | 0.55 | 0.80 | 0.55 | 0.63 |
| 9.METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio. | 0.80 | 0.70 | 0.65 | 0.72 |
| 10.CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. | 0.80 | 0.55 | 0.40 | 0.58 |
| PROMEDIO POR JUEZ | | 0.66 | 0.62 | 0.56 | |
| COEFICIENTE V DE AIKEN | | 0.61 | | | |

Anexo 5: Copia de la Data Procesada

| Nº | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 |
|----|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | 10 | 9 | 9 | 18 | 15 | 11 | 11 | SI | MALA |
| 2 | 12 | 11 | 8 | 17 | 16 | 10 | 11 | SI | MALA |
| 3 | 11 | 10 | 9 | 16 | 17 | 11 | 11 | SI | MALA |
| 4 | 10 | 10 | 7 | 16 | 18 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 5 | 9 | 8 | 7 | 15 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 6 | 11 | 9 | 6 | 16 | 17 | 7 | 6 | SI | MALA |
| 7 | 10 | 9 | 7 | 17 | 18 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 8 | 8 | 7 | 8 | 17 | 17 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 9 | 8 | 8 | 9 | 16 | 16 | 7 | 6 | SI | MALA |
| 10 | 9 | 7 | 7 | 17 | 15 | 6 | 5 | SI | MALA |
| 11 | 11 | 12 | 7 | 18 | 14 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 12 | 12 | 13 | 7 | 17 | 12 | 6 | 8 | SI | MALA |
| 13 | 11 | 11 | 7 | 15 | 11 | 5 | 7 | SI | MALA |
| 14 | 11 | 12 | 7 | 16 | 14 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 15 | 11 | 10 | 7 | 17 | 13 | 11 | 11 | SI | MALA |
| 16 | 11 | 11 | 6 | 18 | 11 | 12 | 10 | SI | MALA |
| 17 | 11 | 9 | 9 | 17 | 15 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 18 | 11 | 9 | 5 | 18 | 17 | 11 | 13 | SI | MALA |
| 19 | 12 | 8 | 8 | 17 | 18 | 9 | 7 | SI | MALA |
| 20 | 13 | 9 | 10 | 16 | 18 | 11 | 10 | SI | MALA |
| 21 | 13 | 11 | 11 | 15 | 19 | 8 | 6 | NO | REGULAR |
| 22 | 8 | 7 | 5 | 17 | 16 | 9 | 7 | SI | MALA |
| 23 | 9 | 6 | 10 | 14 | 20 | 6 | 9 | SI | MALA |
| 24 | 7 | 8 | 7 | 15 | 15 | 10 | 11 | SI | MALA |
| 25 | 6 | 9 | 9 | 14 | 16 | 10 | 11 | SI | MALA |
| 26 | 7 | 8 | 8 | 19 | 14 | 10 | 8 | SI | MALA |
| 27 | 8 | 9 | 8 | 17 | 13 | 8 | 10 | NO | MALA |
| 28 | 11 | 10 | 11 | 15 | 15 | 9 | 7 | NO | REGULAR |
| 29 | 9 | 9 | 10 | 13 | 14 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 30 | 14 | 11 | 11 | 14 | 17 | 10 | 9 | NO | REGULAR |
| 31 | 8 | 8 | 8 | 15 | 16 | 10 | 11 | SI | MALA |
| 32 | 12 | 11 | 12 | 14 | 15 | 9 | 11 | NO | REGULAR |
| 33 | 9 | 9 | 6 | 15 | 18 | 6 | 6 | SI | MALA |
| 34 | 10 | 7 | 6 | 16 | 15 | 6 | 7 | SI | MALA |
| 35 | 10 | 7 | 6 | 17 | 16 | 6 | 6 | SI | MALA |
| 36 | 11 | 8 | 9 | 18 | 14 | 6 | 7 | SI | MALA |
| 37 | 10 | 9 | 8 | 15 | 15 | 7 | 6 | SI | MALA |
| 38 | 6 | 7 | 4 | 16 | 15 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 39 | 13 | 12 | 11 | 13 | 17 | 9 | 9 | NO | REGULAR |
| 40 | 11 | 11 | 11 | 14 | 18 | 11 | 9 | NO | REGULAR |
| 41 | 13 | 12 | 12 | 13 | 16 | 8 | 7 | NO | REGULAR |
| 42 | 14 | 13 | 11 | 13 | 17 | 10 | 7 | NO | REGULAR |

| | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| 43 | 9 | 8 | 9 | 13 | 18 | 10 | 8 | SI | MALA |
| 44 | 8 | 9 | 6 | 13 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 45 | 11 | 10 | 8 | 13 | 18 | 8 | 6 | SI | MALA |
| 46 | 12 | 11 | 9 | 16 | 16 | 13 | 13 | SI | MALA |
| 47 | 12 | 9 | 9 | 15 | 15 | 12 | 13 | SI | MALA |
| 48 | 12 | 10 | 9 | 18 | 15 | 8 | 11 | SI | MALA |
| 49 | 12 | 8 | 8 | 17 | 15 | 13 | 12 | SI | MALA |
| 50 | 13 | 9 | 7 | 18 | 14 | 9 | 11 | SI | MALA |
| 51 | 13 | 11 | 10 | 18 | 19 | 13 | 13 | SI | MALA |
| 52 | 12 | 10 | 11 | 17 | 17 | 11 | 12 | NO | REGULAR |
| 53 | 11 | 10 | 8 | 19 | 16 | 10 | 11 | SI | MALA |
| 54 | 11 | 12 | 12 | 13 | 18 | 12 | 11 | NO | REGULAR |
| 55 | 12 | 11 | 12 | 14 | 17 | 13 | 12 | NO | REGULAR |
| 56 | 13 | 12 | 11 | 13 | 15 | 8 | 8 | NO | REGULAR |
| 57 | 8 | 9 | 10 | 14 | 16 | 9 | 11 | SI | MALA |
| 58 | 7 | 8 | 8 | 15 | 17 | 10 | 11 | SI | MALA |
| 59 | 6 | 9 | 9 | 17 | 18 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 60 | 12 | 8 | 11 | 16 | 16 | 9 | 8 | NO | REGULAR |
| 61 | 13 | 13 | 12 | 17 | 17 | 10 | 9 | NO | REGULAR |
| 62 | 11 | 12 | 12 | 15 | 16 | 11 | 12 | NO | REGULAR |
| 63 | 9 | 11 | 9 | 15 | 17 | 9 | 11 | SI | MALA |
| 64 | 9 | 10 | 8 | 16 | 16 | 8 | 11 | SI | MALA |
| 65 | 9 | 10 | 8 | 14 | 15 | 9 | 12 | NO | MALA |
| 66 | 10 | 8 | 10 | 15 | 16 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 67 | 9 | 9 | 9 | 16 | 18 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 68 | 12 | 11 | 10 | 14 | 17 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 69 | 13 | 11 | 12 | 15 | 16 | 9 | 8 | NO | REGULAR |
| 70 | 12 | 12 | 11 | 16 | 15 | 8 | 9 | SI | REGULAR |
| 71 | 11 | 11 | 11 | 17 | 16 | 11 | 9 | NO | REGULAR |
| 72 | 9 | 10 | 9 | 15 | 17 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 73 | 7 | 10 | 8 | 16 | 18 | 9 | 12 | SI | MALA |
| 74 | 6 | 5 | 7 | 17 | 15 | 8 | 11 | SI | MALA |
| 75 | 5 | 6 | 6 | 17 | 15 | 9 | 11 | SI | MALA |
| 76 | 12 | 7 | 13 | 17 | 15 | 8 | 11 | NO | REGULAR |
| 77 | 11 | 12 | 12 | 18 | 14 | 11 | 12 | NO | REGULAR |
| 78 | 9 | 10 | 11 | 17 | 15 | 10 | 11 | NO | REGULAR |
| 79 | 10 | 9 | 8 | 16 | 16 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 80 | 10 | 9 | 8 | 15 | 17 | 9 | 7 | SI | MALA |
| 81 | 13 | 12 | 12 | 17 | 18 | 8 | 7 | NO | REGULAR |
| 82 | 14 | 11 | 12 | 16 | 17 | 11 | 9 | NO | REGULAR |
| 83 | 11 | 11 | 9 | 18 | 16 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 84 | 13 | 12 | 11 | 17 | 15 | 6 | 10 | NO | REGULAR |
| 85 | 14 | 11 | 11 | 18 | 16 | 8 | 10 | NO | REGULAR |
| 86 | 15 | 13 | 11 | 16 | 14 | 5 | 6 | NO | REGULAR |
| 87 | 9 | 10 | 8 | 15 | 18 | 8 | 8 | SI | MALA |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| 88 | 10 | 10 | 10 | 16 | 13 | 4 | 4 | SI | MALA |
| 89 | 12 | 9 | 9 | 15 | 19 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 90 | 11 | 10 | 9 | 17 | 15 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 91 | 9 | 9 | 9 | 15 | 13 | 6 | 9 | SI | MALA |
| 92 | 8 | 9 | 8 | 15 | 17 | 11 | 12 | SI | MALA |
| 93 | 10 | 11 | 10 | 15 | 16 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 94 | 10 | 11 | 10 | 17 | 16 | 7 | 7 | SI | MALA |
| 95 | 11 | 10 | 11 | 16 | 16 | 7 | 8 | NO | REGULAR |
| 96 | 13 | 12 | 12 | 17 | 17 | 11 | 8 | NO | REGULAR |
| 97 | 11 | 10 | 9 | 16 | 15 | 5 | 6 | SI | MALA |
| 98 | 13 | 11 | 10 | 16 | 16 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 99 | 9 | 9 | 10 | 15 | 17 | 11 | 7 | SI | MALA |
| 100 | 12 | 11 | 9 | 17 | 16 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 101 | 10 | 10 | 11 | 16 | 17 | 11 | 10 | NO | REGULAR |
| 102 | 8 | 8 | 9 | 16 | 18 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 103 | 14 | 12 | 11 | 15 | 13 | 12 | 11 | NO | REGULAR |
| 104 | 13 | 12 | 12 | 15 | 13 | 11 | 10 | NO | REGULAR |
| 105 | 12 | 11 | 11 | 16 | 14 | 10 | 9 | NO | REGULAR |
| 106 | 11 | 11 | 9 | 17 | 15 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 107 | 14 | 12 | 10 | 15 | 14 | 9 | 7 | NO | MALA |
| 108 | 13 | 12 | 10 | 17 | 14 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 109 | 10 | 9 | 9 | 14 | 16 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 110 | 9 | 9 | 11 | 16 | 13 | 9 | 9 | NO | REGULAR |
| 111 | 9 | 9 | 9 | 17 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 112 | 9 | 8 | 10 | 15 | 18 | 7 | 9 | SI | MALA |
| 113 | 12 | 11 | 9 | 16 | 15 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 114 | 11 | 12 | 8 | 15 | 14 | 7 | 8 | NO | MALA |
| 115 | 13 | 11 | 9 | 17 | 16 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 116 | 12 | 11 | 8 | 15 | 15 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 117 | 10 | 10 | 9 | 16 | 15 | 7 | 9 | SI | MALA |
| 118 | 11 | 11 | 9 | 17 | 16 | 7 | 7 | SI | MALA |
| 119 | 10 | 11 | 8 | 16 | 14 | 7 | 8 | NO | MALA |
| 120 | 14 | 13 | 9 | 17 | 18 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 121 | 15 | 12 | 8 | 16 | 17 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 122 | 12 | 12 | 9 | 16 | 17 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 123 | 14 | 12 | 10 | 16 | 16 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 124 | 15 | 13 | 11 | 15 | 16 | 9 | 8 | NO | REGULAR |
| 125 | 11 | 11 | 10 | 16 | 15 | 6 | 9 | SI | MALA |
| 126 | 12 | 11 | 9 | 16 | 20 | 13 | 6 | SI | MALA |
| 127 | 10 | 9 | 10 | 17 | 18 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 128 | 9 | 9 | 11 | 15 | 17 | 11 | 10 | NO | REGULAR |
| 129 | 12 | 11 | 11 | 17 | 16 | 9 | 8 | NO | REGULAR |
| 130 | 13 | 12 | 10 | 15 | 17 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 131 | 14 | 11 | 11 | 15 | 16 | 11 | 10 | NO | REGULAR |
| 132 | 15 | 14 | 10 | 15 | 15 | 10 | 10 | SI | MALA |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| 133 | 14 | 14 | 11 | 16 | 16 | 9 | 9 | NO | REGULAR |
| 134 | 12 | 12 | 10 | 15 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 135 | 11 | 11 | 9 | 16 | 18 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 136 | 12 | 12 | 10 | 15 | 19 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 137 | 10 | 10 | 9 | 15 | 16 | 6 | 6 | SI | MALA |
| 138 | 12 | 12 | 11 | 14 | 15 | 8 | 5 | NO | REGULAR |
| 139 | 13 | 12 | 10 | 15 | 14 | 6 | 7 | SI | MALA |
| 140 | 11 | 11 | 11 | 16 | 13 | 10 | 9 | NO | REGULAR |
| 141 | 13 | 12 | 10 | 16 | 15 | 11 | 10 | SI | MALA |
| 142 | 14 | 12 | 11 | 16 | 16 | 12 | 11 | NO | REGULAR |
| 143 | 11 | 11 | 11 | 15 | 14 | 8 | 8 | NO | REGULAR |
| 144 | 12 | 11 | 10 | 15 | 15 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 145 | 10 | 9 | 9 | 17 | 16 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 146 | 8 | 8 | 8 | 16 | 14 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 147 | 9 | 9 | 9 | 15 | 16 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 148 | 11 | 9 | 10 | 16 | 18 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 149 | 9 | 9 | 8 | 17 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 150 | 10 | 9 | 9 | 15 | 15 | 10 | 9 | NO | MALA |
| 151 | 8 | 9 | 8 | 15 | 16 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 152 | 11 | 9 | 10 | 15 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 153 | 12 | 9 | 10 | 16 | 15 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 154 | 12 | 11 | 10 | 15 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 155 | 13 | 12 | 10 | 15 | 18 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 156 | 13 | 12 | 10 | 15 | 15 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 157 | 14 | 12 | 10 | 16 | 17 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 158 | 11 | 11 | 10 | 15 | 16 | 7 | 6 | SI | MALA |
| 159 | 10 | 10 | 9 | 16 | 15 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 160 | 9 | 10 | 8 | 14 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 161 | 9 | 9 | 10 | 15 | 17 | 11 | 6 | SI | MALA |
| 162 | 9 | 9 | 9 | 16 | 15 | 7 | 6 | SI | MALA |
| 163 | 11 | 10 | 8 | 17 | 16 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 164 | 12 | 11 | 11 | 16 | 17 | 11 | 9 | NO | REGULAR |
| 165 | 13 | 12 | 10 | 15 | 16 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 166 | 12 | 11 | 9 | 16 | 15 | 10 | 10 | NO | MALA |
| 167 | 11 | 10 | 10 | 17 | 16 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 168 | 10 | 10 | 10 | 15 | 18 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 169 | 11 | 11 | 10 | 16 | 14 | 10 | 8 | SI | MALA |
| 170 | 12 | 11 | 9 | 15 | 15 | 10 | 8 | SI | MALA |
| 171 | 11 | 11 | 10 | 15 | 13 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 172 | 10 | 9 | 8 | 16 | 16 | 10 | 8 | SI | MALA |
| 173 | 9 | 9 | 9 | 15 | 13 | 10 | 9 | NO | MALA |
| 174 | 12 | 11 | 11 | 16 | 12 | 9 | 9 | NO | REGULAR |
| 175 | 11 | 10 | 10 | 16 | 15 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 176 | 10 | 10 | 9 | 16 | 17 | 7 | 7 | SI | MALA |
| 177 | 11 | 10 | 8 | 15 | 13 | 9 | 8 | SI | MALA |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| 178 | 12 | 11 | 7 | 15 | 12 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 179 | 12 | 11 | 8 | 16 | 13 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 180 | 13 | 12 | 11 | 15 | 12 | 8 | 8 | NO | REGULAR |
| 181 | 14 | 12 | 11 | 17 | 13 | 9 | 9 | NO | REGULAR |
| 182 | 12 | 11 | 10 | 16 | 14 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 183 | 13 | 11 | 11 | 16 | 15 | 9 | 8 | NO | REGULAR |
| 184 | 11 | 11 | 9 | 15 | 13 | 11 | 10 | SI | MALA |
| 185 | 10 | 10 | 9 | 16 | 14 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 186 | 9 | 9 | 8 | 15 | 13 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 187 | 8 | 9 | 8 | 16 | 15 | 7 | 7 | SI | MALA |
| 188 | 11 | 10 | 10 | 15 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 189 | 14 | 12 | 11 | 16 | 15 | 8 | 8 | NO | REGULAR |
| 190 | 9 | 9 | 9 | 17 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 191 | 12 | 10 | 10 | 15 | 17 | 11 | 7 | SI | MALA |
| 192 | 11 | 10 | 10 | 16 | 14 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 193 | 10 | 10 | 10 | 15 | 16 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 194 | 9 | 9 | 9 | 16 | 16 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 195 | 12 | 11 | 11 | 17 | 15 | 9 | 8 | SI | REGULAR |
| 196 | 11 | 11 | 11 | 15 | 17 | 11 | 7 | SI | REGULAR |
| 197 | 11 | 11 | 10 | 16 | 18 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 198 | 11 | 11 | 10 | 15 | 15 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 199 | 11 | 11 | 9 | 16 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 200 | 12 | 11 | 10 | 15 | 16 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 201 | 11 | 11 | 9 | 16 | 15 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 202 | 12 | 11 | 10 | 16 | 16 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 203 | 11 | 11 | 9 | 15 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 204 | 12 | 11 | 10 | 16 | 18 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 205 | 13 | 11 | 10 | 15 | 17 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 206 | 12 | 11 | 11 | 15 | 16 | 10 | 8 | SI | REGULAR |
| 207 | 11 | 11 | 10 | 15 | 18 | 11 | 7 | SI | MALA |
| 208 | 13 | 12 | 10 | 16 | 19 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 209 | 14 | 12 | 9 | 17 | 20 | 13 | 9 | SI | MALA |
| 210 | 11 | 12 | 10 | 15 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 211 | 12 | 12 | 9 | 16 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 212 | 13 | 12 | 8 | 15 | 15 | 7 | 7 | SI | MALA |
| 213 | 9 | 9 | 7 | 16 | 16 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 214 | 10 | 10 | 8 | 15 | 17 | 11 | 6 | SI | MALA |
| 215 | 9 | 9 | 9 | 16 | 14 | 5 | 6 | NO | MALA |
| 216 | 10 | 8 | 7 | 15 | 15 | 6 | 5 | SI | MALA |
| 217 | 9 | 8 | 8 | 16 | 16 | 5 | 5 | SI | MALA |
| 218 | 10 | 8 | 9 | 15 | 14 | 7 | 5 | NO | MALA |
| 219 | 8 | 8 | 9 | 16 | 15 | 6 | 7 | NO | MALA |
| 220 | 9 | 8 | 8 | 17 | 16 | 5 | 6 | SI | MALA |
| 221 | 12 | 10 | 10 | 15 | 17 | 11 | 6 | SI | MALA |
| 222 | 11 | 10 | 10 | 17 | 16 | 4 | 5 | SI | MALA |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| 223 | 12 | 10 | 11 | 17 | 18 | 6 | 6 | SI | REGULAR |
| 224 | 13 | 10 | 11 | 15 | 17 | 11 | 7 | SI | REGULAR |
| 225 | 14 | 10 | 10 | 16 | 18 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 226 | 12 | 10 | 11 | 17 | 19 | 8 | 6 | SI | REGULAR |
| 227 | 11 | 10 | 10 | 15 | 15 | 8 | 6 | SI | MALA |
| 228 | 10 | 10 | 9 | 16 | 16 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 229 | 9 | 8 | 8 | 15 | 14 | 5 | 6 | NO | MALA |
| 230 | 10 | 9 | 9 | 16 | 17 | 11 | 6 | SI | MALA |
| 231 | 9 | 9 | 8 | 16 | 20 | 8 | 6 | SI | MALA |
| 232 | 10 | 9 | 10 | 17 | 17 | 11 | 6 | SI | MALA |
| 233 | 9 | 9 | 8 | 15 | 18 | 8 | 6 | SI | MALA |
| 234 | 10 | 9 | 9 | 16 | 19 | 5 | 7 | SI | MALA |
| 235 | 11 | 8 | 10 | 17 | 14 | 7 | 6 | NO | MALA |
| 236 | 13 | 12 | 12 | 17 | 15 | 4 | 6 | SI | REGULAR |
| 237 | 13 | 11 | 11 | 16 | 18 | 10 | 9 | SI | REGULAR |
| 238 | 13 | 12 | 10 | 15 | 15 | 11 | 9 | NO | MALA |
| 239 | 12 | 12 | 9 | 16 | 16 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 240 | 13 | 11 | 10 | 16 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 241 | 11 | 12 | 9 | 17 | 15 | 10 | 9 | NO | MALA |
| 242 | 13 | 11 | 11 | 17 | 16 | 10 | 10 | SI | REGULAR |
| 243 | 14 | 12 | 10 | 17 | 17 | 11 | 10 | SI | MALA |
| 244 | 11 | 11 | 10 | 16 | 15 | 9 | 10 | SI | MALA |
| 245 | 15 | 13 | 11 | 16 | 18 | 8 | 7 | SI | REGULAR |
| 246 | 14 | 13 | 10 | 17 | 16 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 247 | 12 | 12 | 9 | 16 | 17 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 248 | 14 | 11 | 8 | 17 | 15 | 10 | 7 | NO | MALA |
| 249 | 9 | 9 | 9 | 15 | 16 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 250 | 14 | 13 | 9 | 15 | 16 | 4 | 6 | SI | MALA |
| 251 | 13 | 12 | 9 | 15 | 17 | 11 | 5 | SI | MALA |
| 252 | 11 | 11 | 9 | 17 | 16 | 5 | 5 | SI | MALA |
| 253 | 12 | 11 | 9 | 16 | 18 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 254 | 13 | 11 | 9 | 16 | 17 | 11 | 7 | SI | MALA |
| 255 | 11 | 11 | 10 | 16 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 256 | 9 | 8 | 8 | 14 | 15 | 7 | 6 | SI | MALA |
| 257 | 10 | 9 | 9 | 16 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 258 | 9 | 9 | 8 | 16 | 14 | 8 | 8 | NO | MALA |
| 259 | 10 | 9 | 9 | 16 | 15 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 260 | 9 | 9 | 8 | 17 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 261 | 12 | 10 | 10 | 17 | 18 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 262 | 11 | 11 | 10 | 17 | 17 | 11 | 10 | SI | MALA |
| 263 | 13 | 10 | 10 | 16 | 16 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 264 | 9 | 8 | 8 | 16 | 15 | 10 | 10 | SI | MALA |
| 265 | 10 | 9 | 9 | 16 | 14 | 10 | 8 | NO | MALA |
| 266 | 11 | 10 | 10 | 15 | 13 | 10 | 9 | NO | MALA |
| 267 | 12 | 11 | 11 | 18 | 16 | 10 | 8 | SI | REGULAR |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| 268 | 12 | 11 | 10 | 16 | 15 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 269 | 11 | 11 | 10 | 15 | 19 | 10 | 7 | SI | MALA |
| 270 | 9 | 9 | 8 | 17 | 14 | 10 | 7 | NO | MALA |
| 271 | 10 | 10 | 9 | 18 | 14 | 10 | 9 | NO | MALA |
| 272 | 11 | 10 | 9 | 16 | 15 | 10 | 8 | SI | MALA |
| 273 | 12 | 11 | 10 | 16 | 13 | 8 | 9 | NO | MALA |
| 274 | 13 | 11 | 10 | 17 | 12 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 275 | 12 | 11 | 11 | 17 | 14 | 8 | 7 | NO | REGULAR |
| 276 | 11 | 11 | 10 | 16 | 14 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 277 | 13 | 11 | 11 | 15 | 11 | 7 | 7 | NO | REGULAR |
| 278 | 14 | 12 | 10 | 16 | 15 | 6 | 6 | SI | MALA |
| 279 | 9 | 9 | 8 | 17 | 14 | 7 | 8 | NO | MALA |
| 280 | 10 | 9 | 8 | 17 | 11 | 8 | 7 | NO | MALA |
| 281 | 9 | 9 | 8 | 16 | 14 | 9 | 9 | NO | MALA |
| 282 | 10 | 9 | 8 | 15 | 15 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 283 | 9 | 9 | 8 | 18 | 12 | 8 | 8 | NO | MALA |
| 284 | 10 | 9 | 9 | 15 | 14 | 10 | 10 | NO | MALA |
| 285 | 11 | 9 | 10 | 16 | 13 | 11 | 10 | NO | MALA |
| 286 | 12 | 12 | 11 | 17 | 11 | 10 | 10 | NO | REGULAR |
| 287 | 11 | 11 | 10 | 16 | 15 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 288 | 13 | 13 | 11 | 17 | 16 | 8 | 8 | SI | REGULAR |
| 289 | 14 | 12 | 10 | 17 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 290 | 13 | 13 | 10 | 16 | 15 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 291 | 11 | 11 | 10 | 15 | 12 | 8 | 8 | NO | MALA |
| 292 | 13 | 13 | 11 | 17 | 14 | 9 | 8 | NO | REGULAR |
| 293 | 11 | 12 | 10 | 18 | 14 | 7 | 7 | NO | MALA |
| 294 | 10 | 10 | 9 | 16 | 13 | 8 | 8 | NO | MALA |
| 295 | 10 | 9 | 9 | 16 | 12 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 296 | 10 | 9 | 9 | 16 | 15 | 6 | 7 | SI | MALA |
| 297 | 9 | 9 | 8 | 16 | 11 | 7 | 7 | NO | MALA |
| 298 | 11 | 10 | 10 | 16 | 17 | 11 | 9 | SI | MALA |
| 299 | 12 | 11 | 10 | 16 | 15 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 300 | 13 | 12 | 10 | 16 | 11 | 8 | 8 | NO | MALA |
| 301 | 13 | 12 | 11 | 17 | 13 | 9 | 7 | NO | REGULAR |
| 302 | 11 | 11 | 9 | 18 | 14 | 10 | 9 | NO | MALA |
| 303 | 13 | 11 | 9 | 16 | 15 | 10 | 8 | SI | MALA |
| 304 | 12 | 11 | 9 | 17 | 11 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 305 | 11 | 10 | 10 | 15 | 13 | 10 | 9 | NO | MALA |
| 306 | 12 | 10 | 9 | 15 | 16 | 11 | 10 | SI | MALA |
| 307 | 10 | 10 | 9 | 16 | 16 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 308 | 11 | 12 | 9 | 15 | 15 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 309 | 12 | 13 | 10 | 16 | 14 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 310 | 13 | 13 | 10 | 17 | 13 | 9 | 9 | NO | MALA |
| 311 | 12 | 13 | 10 | 16 | 12 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 312 | 11 | 12 | 10 | 17 | 11 | 9 | 9 | NO | MALA |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| 313 | 12 | 11 | 11 | 16 | 14 | 9 | 7 | NO | REGULAR |
| 314 | 13 | 12 | 11 | 18 | 15 | 9 | 8 | SI | REGULAR |
| 315 | 10 | 9 | 9 | 15 | 13 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 316 | 9 | 9 | 8 | 16 | 14 | 9 | 7 | NO | MALA |
| 317 | 10 | 9 | 9 | 17 | 15 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 318 | 9 | 9 | 8 | 16 | 16 | 9 | 7 | SI | MALA |
| 319 | 10 | 9 | 9 | 17 | 14 | 9 | 7 | NO | MALA |
| 320 | 9 | 9 | 9 | 16 | 13 | 8 | 7 | NO | MALA |
| 321 | 8 | 9 | 8 | 15 | 13 | 10 | 7 | NO | MALA |
| 322 | 9 | 9 | 8 | 16 | 13 | 7 | 9 | NO | MALA |
| 323 | 12 | 11 | 11 | 17 | 13 | 6 | 8 | NO | REGULAR |
| 324 | 11 | 10 | 10 | 17 | 11 | 8 | 8 | NO | MALA |
| 325 | 12 | 11 | 11 | 17 | 14 | 7 | 8 | NO | REGULAR |
| 326 | 13 | 11 | 10 | 16 | 13 | 5 | 8 | NO | MALA |
| 327 | 11 | 11 | 10 | 15 | 15 | 8 | 6 | SI | MALA |
| 328 | 11 | 11 | 10 | 16 | 16 | 9 | 7 | SI | MALA |
| 329 | 12 | 11 | 11 | 17 | 15 | 4 | 6 | SI | REGULAR |
| 330 | 12 | 11 | 11 | 16 | 15 | 8 | 6 | SI | REGULAR |
| 331 | 12 | 11 | 11 | 17 | 16 | 6 | 7 | SI | REGULAR |
| 332 | 13 | 11 | 10 | 16 | 15 | 4 | 6 | SI | MALA |
| 333 | 14 | 13 | 10 | 17 | 15 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 334 | 10 | 9 | 10 | 17 | 16 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 335 | 9 | 9 | 9 | 18 | 17 | 11 | 8 | SI | MALA |
| 336 | 10 | 9 | 8 | 15 | 15 | 10 | 8 | SI | MALA |
| 337 | 11 | 9 | 9 | 15 | 16 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 338 | 12 | 8 | 10 | 15 | 17 | 11 | 5 | SI | MALA |
| 339 | 11 | 9 | 9 | 14 | 18 | 9 | 7 | SI | MALA |
| 340 | 12 | 11 | 10 | 15 | 15 | 7 | 7 | SI | MALA |
| 341 | 11 | 12 | 10 | 16 | 16 | 9 | 7 | SI | MALA |
| 342 | 12 | 12 | 9 | 17 | 14 | 8 | 8 | NO | MALA |
| 343 | 13 | 12 | 10 | 15 | 13 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 344 | 11 | 12 | 9 | 16 | 13 | 8 | 9 | NO | MALA |
| 345 | 13 | 12 | 10 | 17 | 14 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 346 | 14 | 13 | 8 | 16 | 14 | 7 | 9 | NO | MALA |
| 347 | 11 | 11 | 9 | 15 | 14 | 11 | 8 | NO | MALA |
| 348 | 10 | 10 | 8 | 16 | 17 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 349 | 10 | 9 | 9 | 18 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 350 | 10 | 9 | 8 | 16 | 15 | 8 | 7 | NO | MALA |
| 351 | 11 | 9 | 9 | 16 | 20 | 9 | 10 | SI | MALA |
| 352 | 13 | 12 | 10 | 17 | 15 | 8 | 10 | SI | MALA |
| 353 | 14 | 12 | 9 | 16 | 14 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 354 | 15 | 13 | 8 | 17 | 15 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 355 | 13 | 13 | 10 | 17 | 15 | 9 | 8 | NO | MALA |
| 356 | 12 | 13 | 10 | 16 | 14 | 10 | 9 | NO | MALA |
| 357 | 14 | 13 | 10 | 15 | 13 | 9 | 9 | NO | MALA |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| 358 | 15 | 13 | 10 | 15 | 16 | 8 | 9 | SI | MALA |
| 359 | 10 | 9 | 9 | 16 | 15 | 7 | 8 | SI | MALA |
| 360 | 9 | 8 | 8 | 15 | 12 | 8 | 9 | NO | MALA |
| 361 | 9 | 9 | 9 | 17 | 13 | 7 | 8 | NO | MALA |
| 362 | 9 | 8 | 10 | 16 | 15 | 9 | 9 | SI | MALA |
| 363 | 8 | 9 | 9 | 15 | 17 | 7 | 10 | SI | MALA |
| 364 | 11 | 8 | 10 | 16 | 16 | 8 | 8 | SI | MALA |
| 365 | 12 | 12 | 10 | 17 | 15 | 5 | 7 | SI | MALA |
| 366 | 11 | 11 | 10 | 16 | 14 | 8 | 8 | NO | MALA |
| 367 | 12 | 11 | 10 | 16 | 17 | 11 | 7 | SI | MALA |
| 368 | 13 | 11 | 9 | 16 | 18 | 5 | 6 | SI | MALA |
| 369 | 12 | 11 | 9 | 17 | 20 | 7 | 7 | SI | MALA |
| 370 | 14 | 14 | 9 | 15 | 15 | 5 | 8 | NO | MALA |
| 371 | 11 | 11 | 8 | 16 | 14 | 8 | 7 | NO | MALA |
| 372 | 13 | 12 | 10 | 16 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 373 | 12 | 11 | 11 | 16 | 13 | 7 | 7 | NO | REGULAR |
| 374 | 14 | 13 | 10 | 16 | 14 | 9 | 7 | NO | MALA |
| 375 | 15 | 13 | 9 | 17 | 15 | 8 | 7 | SI | MALA |
| 376 | 11 | 11 | 9 | 18 | 14 | 7 | 7 | NO | MALA |
| 377 | 12 | 11 | 9 | 15 | 13 | 8 | 8 | NO | MALA |
| 378 | 15 | 11 | 10 | 15 | 17 | 9 | 7 | SI | MALA |
| 379 | 14 | 13 | 9 | 16 | 16 | 10 | 8 | SI | MALA |
| 380 | 14 | 12 | 10 | 16 | 17 | 11 | 6 | SI | MALA |
| 381 | 11 | 10 | 9 | 17 | 18 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 382 | 12 | 13 | 10 | 15 | 19 | 10 | 9 | SI | MALA |
| 383 | 13 | 13 | 10 | 15 | 16 | 9 | 8 | SI | MALA |
| 384 | 14 | 13 | 10 | 16 | 15 | 9 | 8 | NO | MALA |

Anexo 6: Consentimiento Informado

| |
|--|
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN |
| Planeamiento Estratégico de un Sistema Integral para la Seguridad Ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao, Año 2016-2017 |
| PROPÓSITO DEL ESTUDIO |
| El estudio surge al observar y considerar a la inseguridad ciudadana como el problema actual de mayor importancia en la vida cotidiana de las personas, en ese sentido la investigación se realiza con el fin de determinar si existe una asociación entre el diseño de un sistema integrado de gestión estratégica para la seguridad ciudadana y la mejora en los aspectos relevantes de esta en la Provincia Constitucional del Callao para el periodo 2016-2017. |
| PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN |
| Para la recolección de datos se utiliza una encuesta tipo cuestionario con preguntas relevantes para el estudio y ordenadas de manera sistemática que cumple con la validez y confiabilidad del caso, cuyas respuestas son relacionadas a calificar con puntajes o con atributos definidos aspectos de la seguridad ciudadana. Se toma la información mediante un muestreo por áreas en la Provincia Constitucional del Callao, en las que el encuestador realiza las preguntas directamente al encuestado, seleccionado aleatoriamente, para la anotación de la respuesta en el cuestionario. |
| RIESGOS |
| Si bien en el cuestionario se solicita el nombre del encuestado, no se presentan riesgos para este, debido a que la información brindada es de carácter público y de opinión acerca de un problema que afecta a todas las personas. |
| BENEFICIOS |
| Si bien la participación del encuestado no representa ningún tipo de beneficio económico para él, existe un beneficio de carácter común e intangible pues su información servirá de base para tener un mejor enfoque de un problema que afecta su vida cotidiana. |
| COSTOS |
| La participación en el estudio por parte del encuestado no representa ningún costo para él. |
| INCENTIVOS O COMPENSACIONES |
| No existen incentivos o compensaciones para el que brinda la información, es decir, el encuestado. |
| TIEMPO |
| La toma de la información dura aproximadamente entre 10 y 12 minutos por encuestado. |
| CONFIDENCIABILIDAD |
| Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio. |

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres

DNI N° _____

Anexo 7: Autorización de la Entidad Donde se Realizó el Trabajo de Campo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

Callao, 22 de Noviembre de 2018

Señores
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
Escuela de Posgrado

Apreciado,

Yo Norberto Hernan Montellanos y Crespo, identificado con DNI 43602925, en mi calidad de representante Gerencia General de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial del Callao, autorizo al señor Victor Raúl Monteagudo Talaverano, estudiante de la Maestría de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Alas Peruanas, a realizar trabajos de campo relacionados a la seguridad ciudadana dentro de la jurisdicción competente, para la tesis denominada Planeamiento Estratégico de un Sistema Integral para la Seguridad Ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao, año 2016-2017. En ese sentido, el estudiante se compromete a:

- 1) Realizar únicamente la recolección de la información autorizada.
- 2) Esta autorización solamente aplica para la realización del trabajo referenciado arriba. Si se requiere ampliación, deberá nuevamente solicitar el correspondiente permiso.
- 3) Mantener la confidencialidad y la seguridad de la información de los participantes, haciendo uso de esta únicamente para lo expuesto en esta solicitud.
- 4) El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
Gerencia General de Seguridad Ciudadana

Norberto Hernan Montellanos y Crespo
Gerencia General de Seguridad Ciudadana

Jr. Pedro Ruíz Gallo N°170 - 2do Piso
2016411 Anexo 1160

Anexo 8: Declaratoria de Autenticidad de Informe de Tesis



DECLARACIÓN JURADA TESIS

Yo, VICTOR RAÚL MONTEAGUDO TALAVERANO estudiante del Programa DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Alas Peruanas con Código N° 2016136584, identificado con DNI:..... con la Tesis titulada:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, AÑO 2016-2017

Declaro bajo juramento que:

- 1).- La tesis es de mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y Por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiendo a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Lima, 21 de NOVIEMBRE del 2018

Firma: [Firma manuscrita]

DNI: 25563924

Anexo 9: Marco General Regulatorio de la Seguridad Ciudadana

1. Constitución Política del Perú (Art. 01°, 02°, 44°, 166°, 190°, 191°, 194° y 197°).
2. Política Nacional del Estado Peruano en Seguridad Ciudadana (Decreto Supremo N° 012-2013-IN).
3. Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018.
4. Normas que regulan el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
 - a. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana – Ley 27933.
 - b. Reglamento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (Decreto Supremo N° 011-2014-IN).
5. Normas relacionadas con los Planes de Seguridad Ciudadana; funcionamiento y responsabilidades de los Comités de Seguridad Ciudadana y otras instancias del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
 - a. Directiva N° 001-2015-IN "Lineamientos para la formulación, aprobación, ejecución y evaluación de los planes de seguridad ciudadana, supervisión y evaluación de los Comités de Seguridad Ciudadana", aprobada mediante RM N°010-2015-IN.
 - b. Resolución Ministerial N° 1519-2013, aprueba la Matriz de Monitoreo y Evaluación del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018.
 - c. Guías Metodológicas para el diseño de sectores y mapa del delito en las jurisdicciones policiales de las comisarías y para el patrullaje por sector en los gobiernos locales, aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 1168-2014-IN/PNP.
 - d. Directiva N° 03-13-2015-DIRGEN/EMG-DIRASOPE-B "Para la ejecución del servicio de patrullaje local integrado entre la Policía Nacional del Perú y los Gobiernos Locales, aprobada mediante RD N°538-2015-DIRGEN/EMG-PNP de

16JUL2015. (Deja sin efecto la Directiva N°01-2009-DIRGEN/EMG “Lineamientos para la efectividad en la ejecución de Planes Integrados de Seguridad Ciudadana entre los Gobiernos Locales y la Policía Nacional del Perú”, aprobada mediante RD N°170-2009-DIRGEN/EMG y modificada mediante Resoluciones N°s. 189 y 233-2009-DIRGEN/EMG).

6. Normas sobre el Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal del Año 2016.

- a. Resolución Directoral N°003-2016-EF/50.01.
- b. Resolución Directoral N°001-2016-IN-DGSC.
- c. Guía Metodológica para el cumplimiento de las metas en seguridad ciudadana 2016. Meta 1.
- d. Guía Metodológica para el cumplimiento de las metas en seguridad ciudadana 2016. Meta 5.

7. Normas complementarias.

- a. Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (artículos 10°, 30° y 61°).
- b. Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades (Artículos 22°, 26°, 53°, 73°, 85°, 106°, 107°, 145°, 157°, 161°).
- c. Ley 27935.- Ley que modifica artículos de la Ley N° 27030 (Ley de ejecución de las Penas de Prestación de servicios a la comunidad y de limitación de días libres).
- d. Ley N° 29611 que modifica la Ley N° 29010 Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana.
- e. Ley N° 30026 Ley que autoriza la contratación de pensionistas de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas para apoyar en áreas de seguridad ciudadana y seguridad nacional.

- f. Reglamento de la Ley N° 30026 Ley que autoriza la contratación de pensionistas de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas para apoyar en áreas de seguridad ciudadana y seguridad nacional, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2014-IN.
- g. Ley N° 30120 Ley de Apoyo a la Seguridad Ciudadana con cámaras de video vigilancia públicas y privadas.
- h. Decreto Legislativo N° 1135 Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.
- i. Decreto Supremo N° 010-2013-IN Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.
- j. Decreto Legislativo N° 1148 Ley de la Policía Nacional del Perú (Artículos 2°, 3°, 9°, 10°, 11°, 16°, 31°, 37°, 54° y 57° y Segunda Disposición Complementaria Transitoria).
- k. Código Penal Decreto Legislativo N° 635 (artículo 377° - omisión de funciones de autoridades públicas).
- l. Ley N° 30076 – Ley que modifica el Código Penal, Código Procesal Penal, Código de Ejecución Penal y el Código de los Niños y Adolescentes y Crea Registros y Protocolos con la finalidad de combatir la inseguridad ciudadana.
- m. Ley N° 30077 – Ley contra el Crimen Organizado.
- n. Decretos Legislativos – Delegación de Facultades en materia de seguridad ciudadana.
- o. Decreto Supremo N° 011-2016-PCM que aprueba el Reglamento del D. Leg. N° 1180, que establece el beneficio de recompensas para promover y lograr la captura de miembros de las organizaciones criminales, organizaciones terroristas y responsables de delitos de alta lesividad.

- p. Premio Nacional al “Promotor de la Seguridad Ciudadana”, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0393-2015-IN.
- q. Reglamento Interno del Comité Técnico de Coordinación del Sistema Nacional de Información para la Seguridad Ciudadana – COTECO, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 00537-2015-IN.
- r. Manual de Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana promovidas por la Policía Nacional del Perú, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0880-2015-IN.
- s. Directiva N° 04-2016/IN “Lineamientos para el diseño y evaluación de las políticas de seguridad ciudadana a nivel regional y local”, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 064-2016-IN/DGSC.
- t. Lineamientos para la implementación de Observatorios Regionales, Provinciales y Distritales de Seguridad Ciudadana.
- u. Plan de Capacitación de la DGSC – 2016, aprobado mediante RD N°002-2016/IN/DGSC.
- v. Plan de Capacitación de la DGSC – 2016, aprobado mediante RD N°003-2016/IN/DGSC.
- w. Plan de Capacitación de la DGSC – 2016, aprobado mediante RD N°004-2016/IN/DGSC.