UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO INTERNACIONAL DE SAN JOSÉ DISTRITO DE JULIACA - 2021

Omar Oswaldo Ticona Huanca

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

Juliaca - Perú, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO INTERNACIONAL DE SAN JOSE DISTRITO DE JULIACA - 2021

Omar Oswaldo Ticona Huanca

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

Juliaca - Perú, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO INTERNACIONAL DE SAN JOSE DISTRITO JULIACA – 2021

Omar Oswaldo Ticona Huanca

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

Juliaca - Perú, 2023

Ticona-Huanca, O.O. (2023). *Seguridad Ciudadana y La Satisfacción de los Comerciantes del Mercado Internacional de San José Distrito Juliaca – 2021.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Ticona Huanca, Omar Oswaldo.

TÍTULO: Seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José Distrito Juliaca – 2021.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2023

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (122 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000048-05/T52

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESORA: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

PALABRAS CLAVE:

Comerciantes, percepción, mercado, satisfacción, seguridad ciudadana.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO INTERNACIONAL DE SAN JOSE DISTRITO JULIACA – 2021”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

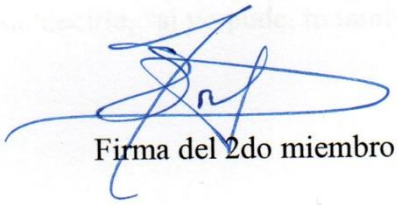
Presentada por:

Omar Oswaldo Ticona Huanca

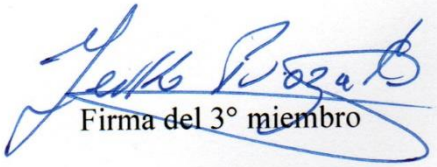
Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas
PRESIDENTE DE JURADO

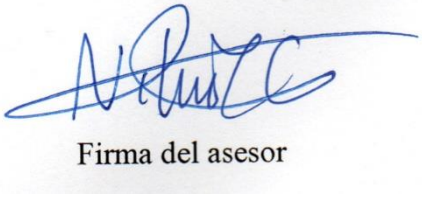
M.Sc. Solanyela Naomy Medina Choqu
JURADO



Mgtr. Yerko Ademir Boza Condorena
JURADO



Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo
ASESORA



DEDICATORIA

A mi padre, por su apoyo incondicional, que me ha motivado día a día para yo seguir adelante, con regaños y alegrías para lograr ser alguien en la vida, con mucho cariño y gratitud te dedico esta tesis, papito querido.

A mi madre, que me inculto muchos saberes, consejos y experiencias que hasta el día de hoy los tengo presente y sé que desde el cielo donde ahora habitas, me cuidas y proteges brindándome esa sabiduría que solo tú lo tenías y como me dijiste alguna vez, "Querer es Poder", te dedico esta tesis mamita de mi corazón.

A mis hermanas Sonia, Elizabeth, Juana, Claudia y Valeria por su cariño infinito, por sus momentos de ira y por toda la magia que tenemos juntos cuando nos reunimos, esta tesis las dedico a ustedes dejando una huellita, de que su hermanito pudo con todo y nunca se rindió.

A mi querida amiga Damaris Rouse por alentarme en todo el proceso de investigación, siendo una persona increíble y valerosa, decirle, "si yo pude, tú también puedes".

AGRADECIMIENTO

A Dios por inspirarme y darme la fortaleza para continuar con este proceso rumbo a mis objetivos a lo largo de este camino profesional.

A la Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo, quien muy amablemente acepto orientarme y asesorarme en todo este proceso de investigación de tesis, de manera muy profesional e incondicional, el cual estoy totalmente agradecido con usted.

Al Dr. José Oscar Huanca Frías, quien fue un mentor y profesional ad hoc en cada sesión de clases que me pudo brindar, siendo un ejemplo de enseñanza en investigación e inspirarme a lograr mis objetivos.

Al M.Sc. Illich Xavier Talavera Salas, quien fue más que un maestro, un amigo, brindándome su confianza y aquellos consejos y/o aportes que me fueron de gran ayuda para el logro de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria 6

Agradecimiento 7

Índice de Tablas 11

Índice de Figuras 12

Índice de Anexos 13

Resumen 14

Abstract 15

Introducción 16

Capítulo I 18

Planteamiento del Problema 18

1.1 Problema de Investigación 18

1.2 Preguntas de Investigación 20

1.2.1 Pregunta General 20

1.2.2 Preguntas Especificas 20

1.3 Objetivos de Investigación 20

1.3.1 Objetivo General 20

1.3.2 Objetivo Específicos 20

1.4 Justificación 21

Capítulo II 23

Revisión de Literatura 23

2.1 Antecedentes 23

2.1.1 Internacionales 23

2.1.2 Nacionales 25

2.1.3 Local 32

2.2 Marco Teórico 35
2.2.1 Seguridad ciudadana 35
2.2.2 Dimensiones de la seguridad ciudadana 37
2.2.3 Satisfacción 43
2.2.4 Elementos que conforman la satisfacción del cliente 45
2.2.5 Los niveles de satisfacción 46
2.2.6 Dimensiones de la variable satisfacción 46
2.3 Marco Conceptual 49
2.4 Hipótesis de Investigación 51
2.4.1 Hipótesis General 51
2.4.2 Hipótesis Especificas 51
Capítulo III 53
Materiales y Métodos 53
3.1 Diseño de Investigación 53
3.1.1 Enfoque de la investigación 53
3.1.2 Alcance de la investigación 53
3.1.3 Diseño de la Investigación 53
3.2 Ámbito de Estudio 54
3.3 Población y Muestra 54
3.3.1 Población 54
3.3.2 Muestra 55
3.4 Recolección de Datos 57
3.4.1 Técnica 57
3.4.2 Instrumento 57
3.4.3 Validez del instrumento 58

3.4.4 Validez con prueba de fiabilidad 59

3.4.5 Validez con prueba de fiabilidad 59

3.5 Análisis de Datos 60

Capitulo IV 63

Resultados y Discusión 63

4.1 Resultados 63

4.1.1 Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de los comerciantes 63

4.1.2 Seguridad ciudadana y su relación con las expectativas de los comerciantes 66

4.1.3 Seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio de los comerciantes 69

4.2 Discusión 71

Conclusiones 78

Recomendaciones 79

Referencias 80

Anexos 86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de la operacionalización de las variables	51
Tabla 2	Muestra estratificada de los comerciantes del mercado internacional San José	54
Tabla 3	Escala valorativa de los instrumentos que se utilizó, “Seguridad Ciudadana y Satisfaccion de los Comerciantes”	55
Tabla 4	Juicio de expertos, valoración y evaluacion de seguridad ciudadana	55
Tabla 5	Juicio de expertos, valoración y evaluacion de satisfacción de los comerciantes	56
Tabla 6	Prueba de fiabilidad de seguridad ciudadana	57
Tabla 7	Prueba de fiabilidad de satisfacción de los comerciantes	58
Tabla 8	Prueba de normalidad de ambas variables	59
Tabla 9	Nivel de medición de relación de variables	60
Tabla 10	La seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional San José	62
Tabla 11	Seguridad ciudadana y las expectactivas de los comerciantes	65
Tabla 12	Seguridad ciudadana y la calidad de servicio	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de dispersión de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes	61
Figura 2	Diagrama de dispersión de la seguridad ciudadana y las expectativas de los ciudadanos	63
Figura 3	Diagrama de dispersión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de operacionalización de las variables	84
Anexo 2	Matriz de consistencia	85
Anexo 3	Distribución de la muestra según al género	86
Anexo 4	Actos delictivos frecuentes	87
Anexo 5	Datos descriptivos del nivel de seguridad ciudadana	88
Anexo 6	Datos descriptivos del nivel de satisfacción de los comerciantes	89
Anexo 7	Instrumento de seguridad ciudadana	90
Anexo 8	Instrumento de satisfacción de los comerciantes	91
Anexo 9	Carta de autorización para encuestar	92
Anexo 10	Validación de instrumento – Experto N° 1	94
Anexo 11	Validación de instrumento – Experto N° 2	97
Anexo 12	Validación de instrumento – Experto N° 3	100
Anexo 13	Validación de instrumento – Experto N° 4	103
Anexo 14	Base de datos digitalización de las encuestas	106
Anexo 15	Base de datos ejecución de resultados	107
Anexo 16	Panel fotográfico en el mercado San José	108
Anexo 17	Propuesta de Plan de Acción de Seguridad Ciudadana	111

RESUMEN

Frecuentemente se presentan diferentes actos delictivos, como los robos, las agresiones físicas, las extorsiones y que estos actos perturban la satisfacción de los comerciantes, que expenden sus productos en el Mercado Internacional de San José, es por eso, que el propósito de este estudio, fue determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José distrito Juliaca 2021. La metodología que se empleó corresponde al enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal y de tipo correlacional. La población vino hacer todos los comerciantes del mercado San José, que se conformó por un total de 3120 socios o empadronados y la muestra se determinó de manera probabilística, estratificada, constituida por un total de 342 comerciantes del Mercado Internacional San José; se aplicó la técnica de encuesta con dos cuestionarios con 37 preguntas, los mismos que fueron validados por juicios de expertos. Los resultados de la investigación determinan que existe una correlación de 0.453, con una $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, lo cual quiere decir, que existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes y donde se aceptó la hipótesis alterna. Concluyendo, que existe una relación positiva media de 45.3% entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional San José, lo cual implica que las dimensiones de objetividad, subjetividad y el sistema de seguridad se relacionan de manera moderada con las expectativas ciudadanas y la calidad de servicio que reciben los comerciantes, manifestando que aún existen actos delictivos que ponen en riesgo al comerciante, como las amenazas verbales, los robos, los hurtos y que esto contribuye a que el comerciante perciba una satisfacción regular frente a la seguridad ciudadana.

Palabras claves: comerciantes, percepción, mercado, satisfacción, seguridad ciudadana.

ABSTRACT

Different criminal acts are frequently presented, such as robberies, physical assaults, extortions and that these acts disturb the satisfaction of the merchants, who sell their products in the San José International Market, that is why the purpose of this study, was to determine the relationship between citizen security and the satisfaction of the merchants of the International Market of San José, Juliaca district 2021. The methodology that was used corresponds to the quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional and correlational design. The population came from all the merchants of the San José market, which was made up of a total of 3120 members or registered residents and the sample was determined in a probabilistic and stratified manner, made up of a total of 342 merchants from the San José International Market; The survey technique was applied with two questionnaires with 37 questions, the same ones that were validated by expert judgments. The results of the investigation determine that there is a correlation of 0.453, with a $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, which means that there is a positive relationship between citizen security and the satisfaction of the merchants and where the alternative hypothesis was accepted. . Concluding, that there is an average positive relationship of 45.3% between citizen security and the satisfaction of the merchants of the San José international market, which implies that the dimensions of objectivity, subjectivity and the security system are moderately related to expectations. citizens and the quality of service that merchants receive, stating that there are still criminal acts that put the merchant at risk, such as verbal threats, robberies, thefts and that this contributes to the merchant perceiving regular satisfaction with regard to security citizen.

Keywords: merchants, perception, market, satisfaction, citizen security.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación da a conocer sobre la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional y de cómo se está percibiendo la incidencia delictiva y los actos delictivos, según la PNUD (2020), manifiesta que se ha percibido altos niveles de violencia criminal en América Latina y el Caribe (ALC). Por mucho tiempo, los niveles más altos en delitos y actos violentos se han producido a nivel mundial, tanto los homicidios, la violencia de género; la percepción de inseguridad es equiparable y más aún en los países con conflictos armados; las instituciones responsables en la atención del tema de seguridad ciudadana, manifiestan bajos niveles de confianza por parte de los habitantes. Los problemas de seguridad han obstaculizado por años el desarrollo sostenible de los países y han afectado su gobernabilidad. Por ello, resulta de suma importancia que la seguridad ciudadana se haya convertido en un tema fundamental y uno de los principales retos para el logro de los ODS.

En el Perú, la baja seguridad ciudadana es causada por la existencia de la delincuencia, actos y hechos delictivos que no son recientes en la sociedad, sino desde antes. El daño que genera la delincuencia es elevado, tanto social, cultural y psicológico por parte de la población, por otro lado, se genera un ambiente de desconfianza perjudicial en los entes encargados de salvaguardar la vida de los ciudadanos. Entonces los ciudadanos pierden la confianza y más aún viven con preocupaciones, traumas, etc. La delincuencia es un problema muy complejo, existen estrategias puntuales para combatir la inseguridad, sin embargo, los resultados no son los esperados

Seguidamente se menciona la estructura del informe final de la presente investigación:

En el capítulo I se sustenta el planteamiento del problema, se plantea el problema general y los problemas específicos, como también, los objetivos del estudio de investigación, finalmente se menciona la justificación.

En el capítulo II se realiza la revisión de los antecedentes, se presenta el marco teórico de la variable seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes, y por último se da a conocer la hipótesis de la investigación conjuntamente se especifica las variables de investigación.

En el capítulo III se explica la metodología, sobre la forma de aplicación del instrumento y se describe de cómo se llevó a cabo el tema de investigación.

En el capítulo IV se definen los resultados hallados y se realiza la discusión, además se hace la interpretación mediante tablas y figuras para después realizar una comparación de los resultados.

Finalmente, en el Capítulo V se plasma las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Desde la perspectiva más general, la seguridad ciudadana se transmuta de ser un tema nacional, a ser de prioridad internacional, donde es muy necesario concertar seguridad con democracia, porque implica causas y consecuencias que alteran el desarrollo de un país. Sin embargo, la seguridad ciudadana no debe verse exclusivamente como una reducción de las tasas de delincuencia y criminalidad, sino como el resultado de una política orientada a una estrategia integral, partiendo del gobierno central, gobierno regional y el gobierno local.

Según la PNUD (2020), se han percibido altos niveles de violencia criminal (violencia crónica) en América Latina y el Caribe (ALC). Por mucho tiempo, los niveles más altos en delitos y actos violentos se han producido a nivel mundial, tanto los homicidios, la violencia de género; la percepción de inseguridad es equiparable y más aún en los países con conflictos armados; las instituciones responsables en la atención del tema de seguridad ciudadana, manifiestan bajos niveles de confianza por parte de los habitantes. Los problemas de seguridad han obstaculizado por años el desarrollo sostenible de los países y han afectado su gobernabilidad. Por ello, resulta de suma importancia que la seguridad ciudadana se haya convertido en un tema fundamental y uno de los principales retos para el logro de los ODS.

En el Perú, la inseguridad ciudadana ha incrementado cada vez más y más que hasta el día de hoy no se puede combatir de manera eficiente, generando un ambiente de desconfianza perjudicial para la organización social, motivo por el cual las instituciones públicas que se encargan de brindar seguridad ciudadana, pierden credibilidad y confianza por parte de todo el pueblo peruano.

El Ministerio del Interior en el año (2018), presentó en su diagnóstico, que durante el 2013 y el 2018 del mes de setiembre, la delincuencia siguió siendo un problema relevante, percibido por todos los ciudadanos, aunque en el año 2017, pasó a ser segundo lugar y primero la corrupción. En el año 2013, el 40.4% de los ciudadanos consideraba que la delincuencia es un problema

principal, seguido de la pobreza con un 38.9%, y en el año 2018 este porcentaje aumento a 39.6%, precedido por la corrupción que se ha convertido en un problema principal con 60.1%.

La seguridad de los ciudadanos actualmente es una situación que amerita ser atendida lo más antes posible, ya que a diario ocurren diferentes situaciones de desprotección contra las personas, durante los meses de noviembre del 2020 hasta abril del 2021, (INEI, 2021, p. 67) los departamentos con mayor nivel de víctimas de robo de dinero, cartera, billetera, celular son: Puno y Junín (alrededor de 13 víctimas por cada 100 personas de 15 y más años de edad), seguidamente de Lima Metropolitana (alrededor de 6 víctimas por cada 100 personas de 15 y más años de edad).

En la Provincia de San Román, las estadísticas evidencian que la delincuencia y la violencia, representan un problema social de mayor prioridad, durante los meses de noviembre del 2020 hasta abril del 2021, (INEI, 2021, p. 71), las ciudades con mayor porcentaje de víctimas son: Juliaca con 29,7%, Cusco con 27,1%, Huancayo con 27% y Puerto Maldonado con 25,6%, mientras que otros como: Chimbote con 14,9%, Chiclayo con 14,7%, Tumbes con 13,4%, Chachapoyas con 12,4% y Huánuco con 11,9%, tienen las cifras más bajas de victimización. En consecuencia, los resultados de los meses del año anterior (noviembre 2019 hasta abril 2020), se observa que la ciudad con mayor descenso a nivel porcentual de víctimas, es Tacna de un 35,9% a un 22%.

Este problema social de seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional San José, es muy importante abordar, ya que cada día se presentan diferentes actos delictivos, como los robos, las agresiones físicas, las extorsiones y que esto en el día a día perturban a la ciudadanía y más aún en la satisfacción de los comerciantes, porque ellos vienen a expender sus productos en los días de plaza o de feria, donde se topan con este problema y viven con ello, de cómo lo perciben y qué expectativas tienen frente a él y donde brilla la ausencia del sistema de seguridad pública, al no intervenir de manera rápida, generando un nivel de satisfacción baja y por ende, malestar por parte de los comerciantes del mercado.

Por ello, se requirió la participación de los comerciantes, para poder determinar las variables intervinientes y promover medidas cautelares o preventivas para afrontar este problema,

conjuntamente con el gobierno local, el municipio y otros agentes. Para ello, se plantean las siguientes interrogantes:

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta General

¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021?

1.2.2 Preguntas Especificas

- ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca - 2021.

1.3.2 Objetivo Específicos

- Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021
- Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021

1.4 JUSTIFICACIÓN

El tema de la Seguridad Ciudadana, es una de las necesidades primarias de los ciudadanos de Juliaca como un fenómeno social complejo, multicausal y multidimensional que debe ser abordado desde diferentes ángulos de una manera conjunta y articulada; teniendo en cuenta la satisfacción de los comerciantes, debido que ellos venden sus productos en el mercado internacional San José. La inseguridad, la violencia y los actos delictivos son preocupaciones que ameritan no solo una respuesta rápida y oportuna, sino también una atención integral y holística con abordaje a corto, mediano y largo plazo, lo cual genera mucho malestar por parte de la población afectada.

A nivel teórico

Este estudio de seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes fue necesario investigar, debido al vacío del conocimiento en temas de seguridad, protección al ciudadano y las expectativas y/o percepciones que manifiestan los comerciantes frente al problema de investigación dentro de la región de Puno, provincia de San Ramón, dicho estudio realizado podrá contribuir como base teórica para futuras investigaciones, aportando de esta manera en la construcción del conocimiento y de la misma forma a la toma adecuada y oportuna de decisiones reflejadas en evidencias, tal y cual como un reporte de estudio de la seguridad ciudadana.

A nivel práctico

Desde el punto de vista práctico, esta investigación brinda información que es relevante tanto para el municipio local y para la junta directiva de dicho mercado, ya que podrá implementar y fortalecer las acciones de articulación y compromiso de los diferentes actores que conforman la seguridad ciudadana, como la autoridad local, las juntas vecinales, el sistema de seguridad pública y privada, debido a que, estos están comprometidos en la preservación de la seguridad ciudadana, el patrullaje focalizado y la intervención rauda por parte de los efectivos policiales, y así conseguir una mayor aprobación y/o satisfacción por parte de los habitantes y/o comerciantes del mercado San José.

Así mismo, fue de gran utilidad este estudio de investigación, debido a que se plantearan propuestas de mejora, alternativas de solución como planes estratégicas y normativas para que

contribuyan y mejoren la participación en la seguridad ciudadana a favor de la población y/o comerciantes del mercado Internacional San José. (Véase, Anexo 17)

A nivel metodológico

En el orden metodológico, el estudio realizado aportará dos nuevos instrumentos de investigación que relacione las dos variables investigadas, tanto de seguridad ciudadana y satisfacción de los comerciantes, el cual será de utilidad para futuras investigaciones que traten acerca de este tema de estudio y todo aquel que tenga la curiosidad de conocer la problemática que sucede en la provincia de San Román – Juliaca.

Además de ello dicha investigación ha requerido de métodos, técnicas y aplicación de instrumentos que nos han sido de mucha utilidad para conocer las percepciones, expectativas y/o opiniones de los comerciantes del mercado San José, frente a la seguridad ciudadana, el mismo que se encuentra a más detalle en los anexos de la investigación y de cómo se ha reflejado en el dicho mercado.

CAPÍTULO II
REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Antecedentes de la investigación

Se hace referencia a trabajos de investigación que tienen un vínculo con el tema de estudio, lo cual servirá para el análisis y la comparación referente al tema a tratar.

2.1.1 Internacionales

Carpio (2020) en su trabajo de investigación designado como, "Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019", cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre la gestión municipal en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba. El diseño de esta investigación tuvo una metodología de nivel cuantitativo y tipo Correlacional, debido a que se tomó en cuenta la relación entre las dos variables Gestión Municipal y Satisfacción de la Ciudadanía, se tomó como muestra la población de la cabecera cantonal de Baba a 284 ciudadanos mayores de 16 años. Para la recolección de datos, se aplicó las técnicas de la encuesta para cada variable y usando como instrumentos dos cuestionarios la cual se aplicó para la muestra de estudio. El primer instrumento que es la gestión municipal con un total de 20 ítems, tuvo como fiabilidad 0.765. El segundo instrumento que es la satisfacción de la ciudadanía con un total de 15 ítems, tuvo como fiabilidad 0.782. Estos instrumentos han sido analizados con el Alfa de Cronbach las cuales fueron validados por expertos, que validaron los cuestionarios. Los resultados obtenidos en la investigación sobre la correlación de la hipótesis general entre la variable (X) Gestión Municipal y la variable (Y) Satisfacción de la Ciudadanía, donde se comprobó que el p valor o sig. (bilateral) obtenido fue de 0,013, el cual se comparó con el parámetro SPSS (1% = 0,01), se obtuvo que la comparación fue mayor a 0,01 por lo tanto, se acepta la hipótesis nula Ho: No existe correlación entre Gestión Municipal y satisfacción de la Ciudadanía.

Gómez (2019), en su investigación titulada "La inseguridad ciudadana y la percepción de la sensación de inseguridad en el corregimiento del alcalde Díaz, 2018, Panamá", principalmente

tuvo como objetivo identificar cómo es que se manifiestan los diversos factores de la sensación que tiene la población respecto a la poca seguridad ciudadana, en los 12 últimos meses de gobierno municipal. Fue de tipo descriptivo, no experimental, exploratorio y cuantitativo; el instrumento que se realizo fue una encuesta, dirigida a 48.321 ciudadanos, eligiendo a personas mayores de 18 años de edad. El resultado que se obtuvo en el trabajo de investigación fue positivo respecto a la poca seguridad ciudadana que sienten los habitantes, de esa manera se evidencia la necesidad de exploración a niveles mayores, en lo concerniente al periodo de gobernanza del corregimiento, lo cual es calificado negativamente, pues los lugares que son considerados como zonas seguras, en realidad es percibido como peligroso, pues existe una mala aplicación de estrategias de gestión por parte del municipio.

Enríquez (2018) en el estudio de su investigación: "La Participación ciudadana en Políticas de seguridad ciudadana del Programa Juntos Más Seguros", Cerro La Pólvora, años 2015-2017; donde planteó como propósito, analizar la participación de los ciudadanos según la percepción de los habitantes sobre la seguridad ciudadana, tras implementar el Programa Juntos Más Seguros. Su metodológica fue de carácter mixta, haciendo uso del enfoque cuantitativo y cualitativo, de alcance descriptivo no experimental. Con una población que estuvo conformado tanto por los miembros de la comisión del programa, los dirigentes barriales, vecinos del mismo barrio y los miembros de la comunidad, con una muestra de un muestreo no probabilístico, dando un total de 133 encuestados, aplicando la técnica de encuesta y entrevista semiestructurada, haciendo uso del módulo I de la encuesta nacional urbana de seguridad ciudadana (ENUSC), debido a la investigación mixta y recolectando la percepción de los actores que fueron participe en la intervención. Llegando a la conclusión; de que el programa "Juntos Más Seguros", logró influir positivamente en mejorar los niveles de inseguridad ciudadana en los barrios La Pólvora, potenciando así un barrio tranquilo, resguardado y de protección ciudadana, donde los vecinos pueden vivir en armonía y tranquilidad.

Vázquez (2017) examinó en su tesis de maestría: *"*La Seguridad Ciudadana y la influencia de la participación ciudadana en las estrategias de prevención del delito. El caso del barrio de San Juan, Quito, Ecuador, 2009-2014*".* Tuvo como finalidad, plantear un modelo que sirva para prevenir el delito por intermedio de los barrios con el concurso de la ciudadana. La metodología que utilizó fue de nivel descriptivo aplicado y fueron de dos enfoques cuantitativo y cualitativo;

con un diseño no experimental transversal. Las técnicas que uso fueron la encuesta, entrevista, la recopilación e indagación documental, la observación y los registros de fotografías y que estos fueron debidamente validado a través de juicio de expertos y con la confiabilidad del estadístico de Alfa de Cronbach. Llego a la conclusión, que recuperar los espacios públicos ocupados por la inseguridad ciudadana sirvan como catalizadores para una reacción propia y lograr su disminución de inseguridad, donde busca crear modelos de prevención en delitos, anticipando y ganando terreno dentro de los barrios de Ecuador a través de la organización y participación ciudadana.

Cardona y Agudelo (2007) en su tema de investigación sobre: "Satisfacción personal como componente de la calidad de vida de los adultos de Medellín" y objetivo tuvieron, determinar la satisfacción personal como el componente principal de la calidad de vida de los hombres y las mujeres de 20 a 64 años de la ciudad de Medellín en el año 2005. El método de estudio poblacional fue descriptivo transversal, con fuente de información primaria constituida por dos muestras: 659 hombres y 683 mujeres, que representaron a 523 705 y 651 704 respectivamente, según factores de expansión poblacional; seleccionados con muestreo complejo probabilístico, estratificado por estrato socioeconómico, por conglomerados y polietápico: manzanas, viviendas y personas. Y como resultados, tuvieron que la calidad de vida actual de la población adulta de la ciudad de Medellín está dada principalmente por los aspectos personales, económicos, entorno físico de la vivienda y seguridad social. Los aspectos analizados fueron valorados por encima de 75%, los que mayor satisfacción generan son las habilidades y capacidades, y las menores la situación económica y la seguridad social. No se caracterizan diferencias significativas según el sexo en la satisfacción personal con los diferentes aspectos de la vida. Donde llegaron a la conclusión que el aporte al conocimiento es evidenciar la necesidad de incorporar lo subjetivo, la opinión, la percepción y la valoración que de su propia vida tenga cada persona, como un componente fundamental en la valoración individual de la calidad de vida.

2.1.2 Nacionales

Marín y Polo (2022), en el análisis de su investigación titulada "La gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el Distrito de Chao, 2022", cuyo

propósito de estudio fue determinar la relación entre la gestión municipal de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el Distrito de Chao, 2022. Para ello, aplicaron un estudio de diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo-correlacional. La población tomada en cuenta, fueron los ciudadanos del distrito de Chao, el cual estuvo conformada por 32,842 habitantes, según el censo del INEI que se realizó en el año 2017, con una muestra de 380 ciudadanos, seleccionados según un muestreo aleatorio simple. La técnica fue la encuesta y dos instrumentos válidos y confiables. Se encontró que el nivel de la gestión de la seguridad ciudadana destaca por ser deficiente, tal y como señaló el 56.1% de ciudadanos, seguido del nivel regular, con el 43.9%; asimismo, el nivel de satisfacción del ciudadano, predomina por ser deficiente, según el 88.9% de los encuestados. Finalmente, se concluyó una correlación directa, de grado alto (rho=0.880) y altamente significativa ($p<0.01$) entre la gestión municipal de la seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano.

Rios (2022) en su tema de investigación sobre la "Participación Ciudadana y la seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Juanjui 2022", plasmo como objetivo general, determinar la relación entre la participación ciudadana y la seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Juanjui, 2022. Dicha investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población estuvo conformado por un total de 29,302 habitantes, cuya muestra fue de 244 pobladores de la provincia. La técnica de recolección de datos que utilizó, fue la encuesta y tuvo como instrumento el cuestionario. Ahora los resultados fueron que el nivel de participación ciudadana, fue medio con un 50 %, la seguridad ciudadana, fue también medio con un 45 %. Donde se concluyó lo siguiente, que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, la participación ciudadana y la seguridad ciudadanas, gracias al análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0, 982 donde se obtuvo una correlación positiva muy alta y una prueba de significancia igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01); dando a expresar una dependencia positiva muy alta entre ambas variables del 98.2 % en manera positiva alta.

Vargas (2021), tuvo como investigación "La Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua Reynoso, 2021". Donde se tuvo como objeto, determinar la relación entre la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua Reynoso, 2021. La metodología empleada fue la

investigación básica, diseño no experimental transversal de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, donde las variables de estudio fueron la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y la satisfacción del ciudadano, lo que llevó a la aplicación de la técnica de encuesta mediante 2 cuestionarios a 96 pobladores de Carmen de la Legua-Reynoso. El resultado obtenido indicó que el Sig. calculado fue 0.00, menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis Nula, por lo que se acepta la Hipótesis Alterna. Se concluye que existe relación significativa entre la Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. Además, como el estadístico R calculado fue 0.886 y se aproximó a 1, ello manifestó que la relación entre dichas variables es fuerte.

Suárez (2021) el tema que se tuvo como investigación fue, "Las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos en la Municipalidad Distrital de Huaura – Lima", donde se precisó como objetivo general determinar la relación entre las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos en la Municipalidad Distrital de Huaura – Lima. Además, tuvo como estudio de tipo básica con el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional con corte transversal. Donde se captó una muestra probabilística, botando como resultado un total de 118 pobladores de la zona. Aclarando también que se utilizó la técnica de la encuesta para la recopilación y medición de ambas variables, tomando como instrumentos el cuestionario de política de seguridad ciudadana y la satisfacción de los ciudadanos el cual fue construido de parte. A su vez el juicio de expertos y el Alfa de Cronbach, apoyaron en la validez y confiabilidad de los instrumentos, donde se obtuvo una validez muy alta. Resaltar que los resultados dieron a conocer que las variables presentan correlación, $p < 0.05$, así mismo, una relación directa y de magnitud alta (Rho= ,758). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis del estudio. Se concluyó que existe relación significativa y directa entre ambas variables de políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos que residen en el distrito de Huaura, denotando que, si se mejora las políticas de seguridad, se incrementará la magnitud de satisfacción.

Loyola (2021) en su investigación titulada: "Participación ciudadana y su asociación con la seguridad ciudadana promovida por las juntas vecinales de barranco, 2021", donde el propósito de su investigación fue determinar de como la participación ciudadana se asocia con la

Seguridad ciudadana promovida por las Juntas Vecinales de Barranco. En cuanto a la metodología de la investigación, fue de un enfoque cuantitativo, tipo no experimental y un diseño descriptivo correlacional, de corte transversal. Además, la muestra estuvo conformada por un total de 36 servidores del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana y secretarios de las Juntas Vecinales Comunales de Barranco. Donde se llegó a concluir, que el 33% de los entrevistados, en el nivel de inclusión, en el nivel de transparencia y acceso a la información respecto a la participación ciudadana no es alto; y según el 83%, el nivel de reconocimiento y respeto por la diversidad, respecto a la participación ciudadana en las juntas vecinales es regular. Para el 30% de los entrevistados, el nivel de voluntariedad respecto a la Participación ciudadana en las Juntas Vecinales de Barranco es regular; por otro parte, el 25% atestiguo que, la organización respecto a la Seguridad ciudadana es regular, porque la planificación y coordinación de las actividades de Seguridad ciudadana en las Juntas Vecinales de Barranco no se actúa de manera eficiente. Como también, el 8% de los entrevistados, manifiestan que las acciones respecto a la seguridad ciudadana, son regulares. Para el 92%, las herramientas que apoyan a la seguridad ciudadana no funcionan de manera eficiente por las respectivas averías en ellas. Y manifestar lo siguiente, que la participación ciudadana estuvo relacionada con la seguridad ciudadana promovida por las Juntas Vecinales de Barranco.

Flores y Polo (2021) en su investigación realizada de "Seguridad ciudadana en habitantes del centro poblado la villa del distrito de Végueta, 2021", donde tuvieron como propósito general, determinar cómo se presenta la seguridad ciudadana en el Centro Poblado La Villa del distrito de Végueta, 2021. Teniendo como metodología un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental –transversal y de tipo descriptivo. Captando una población de 230 pobladores, que fue constituida por una muestra al azar de 144 que pertenecen a dicho centro poblado La Villa, quienes respondieron al cuestionario adaptado por el investigador Saavedra Guevara Luis F. (2017). Donde obtuvieron como resultado que la seguridad ciudadana se presenta en un 72% a nivel moderado y en 28% en nivel bajo según los encuestados de la población. En respuesta al propósito, se determinó que la seguridad ciudadana del centro poblado es mínima según la percepción, satisfacción y objetividad de los pobladores de La Villa, debido a que se encontró evidencia en la misma protección de los pobladores y el descuido de sus autoridades locales para brindar una buena seguridad en sus zonas focales.

Bravo (2021) en su tema de investigación sobre: "Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción del ciudadano en el distrito de José Leonardo Ortiz", cuyo estudio buscó como objetivo, determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2021. Para lo cual, la investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional, bajo un diseño no experimental, mostrando como variables, la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano, a su vez, se aplicó un cuestionario de ambas variables a 50 efectivos policiales de la dependencia policial del distrito de José Leonardo Ortiz. Los cuales tuvieron como resultados que, la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano, fue de 91.1% con un valor de significancia menor al 5%, puesto que el p- value fue de ,000 demostrándose la correlación significativa y, por ende, la confirmación de la hipótesis alternativa del estudio.

Comun (2021) en su tema de estudio sobre: "Seguridad Ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020", tuvo como objetivo establecer el nivel de relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos en la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020. La metodología de estudio fue de un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de tipo correlacional, la muestra estuvo integrado por un total de 40 vecinos de la Asociación San Valentín del distrito de Huachipa a quienes se les aplicó una encuesta y se utilizó el cuestionario, instrumento validado por juicio de expertos con la fiabilidad del Alfa de Cronbach. Se encontró que la seguridad ciudadana se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020, con un coeficiente de correlación de 0.687 y una significancia (bilateral) de 0.000 < 0.05. Adicionalmente, los resultados que obtuvo fueron, que el 67.5% de los vecinos sostienen que la seguridad es mala y el 45% de los ciudadanos de la Asociación San Valentín de Huachipa manifiestan que la seguridad ciudadana es de nivel regular.

Salazar (2019), en su trabajo de investigación que fue titulado "Gestión pública municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Breña. Lima. 2019", tuvo como objetivo fundamentar la relación entre la gestión pública municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Breña. Lima. 2019, donde realizó una investigación con enfoque cuantitativo, la investigación fue de

tipo básica, el alcance de la investigación fue correlacional, el diseño que se aplicó fue de tipo no experimental de corte transversal correlacional. La población priorizada de estudio estuvo conformada por 85,389 personas entre las autoridades de la Municipalidad Distrital y la población del distrito de Breña; la muestra fue de 382 personas (10 autoridades y 372 ciudadanos), el muestreo fue aleatorio simple para estimar proporciones, se aplicó las técnicas de la observación y la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario estilo Likert compuesto por 18 ítems, aplicado a las autoridades y población del distrito de Breña constituyentes de la muestra. La investigación concluyó con un nivel de significancia del 95% se halló que: Existe una correlación positiva muy alta entre la gestión pública municipal y la seguridad ciudadana, se evidencia una correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,945, resultado que confirma que la gestión pública es fundamental para obtener mejores competencias en la gestión municipal para neutralizar y/o eliminar la inseguridad ciudadana que afecta la convivencia y seguridad de los ciudadanos, resultado que confirma que existe una correlación positiva muy alta entre la gestión pública municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Breña. Lima 2019.

Campo (2018), en su tema de investigación "Seguridad ciudadana en el distrito de Huánuco 2016", donde describe el problema formulado en la investigación y plantea como objetivo identificar el estado de la seguridad ciudadana en el distrito de Huánuco 2016, y cómo estos se han aplicado en describir el estado de seguridad ciudadana. La población de estudio en la investigación estuvo conformada por 72, 242 habitantes del distrito de Huánuco, asimismo la muestra tomada para la investigación fue de 200 pobladores registrados en las comisarías, víctimas de robos. La investigación se ha elaborado bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es básico, con nivel descriptivo y diseño no experimental. Los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron procesados mediante un software denominado SPSS versión 25, para el caso de la variable seguridad ciudadana. En cuanto a los resultados se puede mencionar que en el procesamiento de datos se obtuvo, un 45% de los pobladores encuestados del distrito de Huánuco consideran que existe inseguridad ciudadana y hechos delictivos que han incrementado la delincuencia estos últimos años.

Gómez y Rentería (2018) realizaron su investigación titulada "Gestión pública y seguridad ciudadana en la Municipalidad del distrito El Porvenir, 2018", donde tuvieron como propósito determinar la relación existente entre la gestión pública y la seguridad ciudadana, donde focalizaron el distrito porvenireño como lugar a investigar, debido a que en ese año se ubicó entre los tres distritos con mayor índice de violencia en la provincia de Trujillo, en lo que respecta a seguridad ciudadana. Por lo cual, tuvieron como estudio un diseño no experimental de corte transversal de alcance correlacional y de tipo básica, agrupando como población al personal colaborador de la Municipalidad de El Porvenir, para esta investigación se emplearon dos instrumentos que habían sido debidamente validados. Por último, se aplicó el coeficiente estadístico de correlación de Spearman a fin de determinar la correlación entre dichas variables, obteniendo una correlación de rho de Spearman igual a 0,586 y un valor de significancia igual a 0,000; por lo que, conforme a estos resultados, llegaron a la conclusión que existe una correlación directa y significativa entre la gestión pública y seguridad ciudadana.

Vega (2018) en su investigación titulado: "La Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca - 2018", definió como objetivo principal determinar la relación entre la seguridad ciudadana con la satisfacción de los pobladores de Nueva Cajamarca – 2018, el tipo de investigación que realizó fue básica, del tipo correlacional y de diseño no experimental, con una población de 29,766 personas y una muestra de 379 personas, donde se elaboró una encuesta, que sirvió de instrumento para la recolección de datos. Los resultados encontrados fueron que el nivel de seguridad ciudadana es regular con un 63.3%, alto con un 36.7% y que el nivel de satisfacción de la población es muy insatisfecho con un 26.6%, insatisfecho con un 48.0% y satisfecho con un 25.3%. Llegando a la conclusión de que existe una correlación entre seguridad ciudadana y la satisfacción de los pobladores de nueva Cajamarca – 2018. Con un 95% de confianza; manifestando que la correlación de Spearman es igual a 0.933, indicando que existe alta relación positiva entre las variables, donde el coeficiente de determinación que fue aproximadamente el 87% de la seguridad ciudadana se vio influenciado por la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca.

Ramírez (2017) en su tema de investigación sobre: "La Seguridad Ciudadana percibida por los vecinos de la Urbanización Valdiviezo - San Martín de Porres", formuló como objetivo,

determinar cómo hombres y mujeres mayores de 18 años, que viven en la Urbanización Valdiviezo del distrito de San Martín de Porres logran percibir la seguridad ciudadana. El tipo de investigación que aplicó fue de nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y de corte transversal. Donde la población estuvo conformada por 412 vecinos de la urbanización, la muestra de tipo aleatoria simple captó a 200 vecinos. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, el cual fue debidamente validado a través de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Donde llegaron a las siguientes conclusiones: a) El tema de prevenir el delito y la violencia se percibe como muy deficiente por los ciudadanos, debido a que el 82.5% de los vecinos encuestados así lo ratifican. b) El control y la búsqueda del delito se percibe como muy deficiente por parte de los ciudadanos, debido a que el 94.0% de los encuestados así lo ratifica. c) la rehabilitación y reinserción se percibe como muy deficiente por los ciudadanos, debido a que el 97.0% de los encuestados así lo considera.

Vivas (2017) en estudio que realizo, titulada "Gestión pública y seguridad ciudadana en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2016", formuló como propósito determinar la relación existente entre la gestión pública y la seguridad ciudadana, para ello priorizó al distrito de San Juan de Lurigancho como centro de esta investigación, uno de los distritos que más ha sido golpeado en base a la seguridad ciudadana. Por lo cual, tuvo como metodóloga, un de diseño no experimental de corte transversal, alcance correlacional y de tipo básica teniendo como población al personal responsable de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Para esta investigación se empleó dos instrumentos, los cuales fueron debidamente validados. Por último, se aplicó el estadístico de correlación de Spearman a fin de determinar la correlación entre la gestión pública y la seguridad ciudadana, teniendo como coeficiente a la rho de Spearman obteniendo un 0,586 y un valor de significancia igual a 0.000. Por lo que, conforme a estos resultados, se llegó a concluir que existe una relación directa y significativa entre la gestión pública y seguridad ciudadana en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

2.1.3 Local

Luna y Ccopa (2019) en su tesis titulada: "Inseguridad ciudadana y riesgo social de las personas en el Centro Comercial Jr. Moquegua, Juliaca-Puno: 2018" tuvieron como propósito analizar y

explicar, la inseguridad ciudadana y el riesgo social de las personas. La metodología fue de un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo simple, diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 132 personas mayores de 20 años a más, con una población de 1500 personas del Centro Comercial Jr. Moquegua. Los instrumentos que utilizaron, fueron el cuestionario, una ficha de entrevista y la observación. Los resultados que se encontraron fueron primero, los delitos contra la propiedad en la inseguridad ciudadana de las personas, tuvo un nivel alto de riesgo social; segundo, los delitos contra la vida y la salud en la inseguridad ciudadana de las personas, reflejo un nivel medio de riesgo social y tercero, los delitos a la seguridad y la libertad ciudadana de las personas, manifestaron un nivel alto de riesgo social en el Centro Comercial Jr. Moquegua. Concluyeron, que la inseguridad ciudadana mostró índices nivel alto, nivel medio y nivel alto de riesgo social de las personas en el Centro Comercial Jr. Moquegua, Juliaca. Esto quiere decir, qué a mayor inseguridad ciudadana percibida, mayor será el riesgo social experimentado por las personas.

Pachari (2018) en su tema de estudio sobre: "La participación de las juntas vecinales en la seguridad ciudadana de la ciudad de Juliaca durante el año del 2017", tuvo como objetivo general: Describir y analizar la participación de las juntas vecinales en la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca, para proponer alternativas viables como políticas estratégicas y normativas para que contribuyan y mejoren su participación en la seguridad ciudadana. La metodología de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo. El tamaño de muestra fueron 20 juntas vecinales que tienen el mayor número de integrantes y geográficamente pertenecen a los 04 conos (este, oeste, norte y sur) de la ciudad de Juliaca y que estuvo constituido por un total de 311 pobladores de la ciudad de Juliaca que son miembros de las juntas vecinales. Como resultados de la investigación, en relación a la caracterización del análisis situacional existen puntos críticos de mayor incidencia delictiva en zonas identificadas como puntos críticos que están asociados a lugares ubicados en la periferia de la ciudad donde no existe tránsito peatonal fluido, iluminación deficiente en horas nocturnas; en relación al acceso del conocimiento de los factores de organización interinstitucional y comunitarias en las Juntas Vecinales mediante acciones de capacitación y en relación a la importancia del acceso del conocimiento en el mayor porcentaje responden que el conocimiento mediante las acciones de capacitación de los factores de organización interinstitucional y comunitarias con frecuencia inciden en la seguridad

ciudadana; lo mismo ocurre en relación al cumplimiento de las normas reglamentarias y organizacionales, responden que siempre inciden en la seguridad ciudadana; y en relación al comportamiento ético y moral es la misma respuesta. En relación a las propuestas, existen alternativas para mejorar el servicio de seguridad ciudadana de la ciudad de Juliaca relacionados a políticas de involucramiento y participación, dotación de equipamiento, sensibilización y fortalecimiento de capacidades de gestión.

Coaquira (2017)**,** en su tesis de investigación, "Las juntas vecinales y la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca, año 2017", tuvo como propósito medir la relación entre las juntas vecinales con la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca. La investigación fue correlacional, de diseño no experimental, transaccional, porque se realizó sin manipular ninguna variable, donde se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado, para luego analizarlos, con el propósito de describir la variable juntas vecinales sobre la seguridad ciudadana. En la respectiva tesis, la población estuvo conformada por 682 vecinos vigilantes pertenecientes a las juntas vecinales de la ciudad de Juliaca, y en la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple, porque todos los miembros eran elegibles, por lo que la muestra fue de 176 vecinos vigilantes y se aplicó un cuestionario de 22 preguntas. A través del estudio se llegó a la conclusión de que, existe una relación directa entre las juntas vecinales y la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca, en el año 2017. La participación de las juntas vecinales en la escena de la lucha contra la delincuencia es sustantiva.

Ramos y Condori (2017), manifiestan como título de investigación "Percepciones sociales sobre el funcionamiento de los mecanismos de seguridad ciudadana de la ciudad de Juliaca 2015", donde fundamentaron como objetivo principal, analizar las percepciones sociales sobre el funcionamiento de los mecanismos de seguridad ciudadana de los pobladores de la ciudad de Juliaca durante el año 2015. El método que emplearon según el grado de profundidad, es no experimental de tipo descriptivo – explicativo de corte transversal, la muestra de estudio fue de tipo probabilístico el cual estuvo compuesto por 383 ciudadanos de Juliaca. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta estructurada de 18 interrogantes. Producto de la tesis, se obtuvo los siguientes resultados: La población percibe en su mayoría (40.22%) que las estrategias o mecanismos de seguridad ciudadana aplicadas en la ciudad de Juliaca es significativamente

negativo; la población percibe en su mayoría (40%) que las estrategias de autoprotección ejecutadas por las juntas vecinales y organizaciones de vecinos son significativamente negativas por la poca participación de los vecinos; la población percibe en su mayoría (43.86%) que las estrategias que ejecuta la Policía Nacional del Perú son significativamente negativas; la población percibe en su mayoría (36.81%) que las estrategias que ejecuta el Serenazgo es significativamente negativo. Donde concluyeron que, las percepciones sociales sobre los mecanismos de funcionamiento de seguridad ciudadana en Juliaca son significativamente negativos e ineficientes, debido a la escasa operatividad del Plan de Seguridad Ciudadana y la falta de comunicación entre la población y las autoridades encargadas de la seguridad de la ciudad.

Mamani (2015) en su investigación: "Las representaciones sociales sobre seguridad ciudadana en los vecinos de los barrios, de la ciudad de Puno 2015", tuvo como finalidad, identificar las representaciones sociales de la seguridad ciudadana, en los vecinos de la ciudad de Puno - 2015. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal, tipo descriptivo. Dicha investigación consistía en aplicar las técnicas de grupos de discusión y la encuesta a los vecinos de los barrios de la ciudad de Puno. Donde se tuvieron como conclusiones, que las representaciones sociales de la seguridad ciudadana, en los vecinos de la ciudad de Puno, son negativas, el existir la percepción de inseguridad en los barrios, calles y jirones, contraponiéndose al factor de victimización que es inferior al aspecto perceptivo de los pobladores, en efecto el nivel de la percepción social sobre la seguridad ciudadana, en los vecinos de la ciudad de Puno, es desfavorable, por las dimensiones subjetivas en un alto grado de percepción de inseguridad ciudadana y el menor grado de victimización, y el campo de las representaciones sociales frente a la seguridad ciudadana, en los vecinos de la ciudad de Puno

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Seguridad ciudadana

Es uno de los problemas principales en el ámbito nacional, más aún para los habitantes de todos los departamentos, generando inseguridades, percepciones y poco desarrollo que se vuelve cada

vez más conflictivo y lo malo es que la ciudadanía no confía en sus autoridades, porque se denuncia al delincuente y al cabo de uno o dos días en prisión, el agresor sale libre con probabilidades de volver a cometer actos delictivos, y que otra vez vuelven a reincidir amedrentando e intimidando a la población.

Cordero (2020) nos dice que "la seguridad ciudadana y participación comunitaria une a la población en la búsqueda de planes, programas y proyectos encaminados a garantizar la seguridad de la nación" esto nos demuestra que, si logramos tener un enfoque más sostenido, podremos prevenir la represión de los ciudadanos.

Minter (2018) afirma que la seguridad ciudadana es la acción integrada y articulada que el Estado desarrolla en base a los niveles de gobierno, con la participación del sector privado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, con el objetivo de salvaguardar la convivencia pacífica, velar por la eliminación de la violencia y la utilización de las vías y espacios públicos. Como también, poner un alto a los actos de delitos y faltas.

Minter (2018) afirma que la PNSC 2019-2023, reconoce cuatro fenómenos que atentan y/o contra la seguridad ciudadana. Estos problemas están organizados de la siguiente manera: primero: la muerte violenta, representada por delitos asociados a homicidios y muertes en accidentes de tránsito; segundo: los delitos contra las mujeres, la niñez y la adolescencia, materializados en feminicidios, violencia sexual, trata de personas, violencia intrafamiliar; tercero: los delitos contra la propiedad, compuestos por actos de robo, hurto y estafas, micro comercialización; y por ultimo: los delitos cometidos por bandas criminales, reflejadas en extorsiones, amenazas, intimidación y micro comercialización de drogas.

Zeballos y Mujica (2016), manifiestan que la Seguridad ciudadana se deriva de un desarrollo conceptual y de componentes de la seguridad humana. Desde la perspectiva más general, la "seguridad ciudadana" es la protección de la vida, la integridad, el patrimonio frente a los riesgos y amenazas que puedan poner en peligro a todos los miembros de la sociedad. Enmarcado en la convivencia pacífica y la seguridad como sustrato teórico. Así, la definición de seguridad está orientada al término de protección contra los riesgos y amenazas, así mismo de algunos riesgos

específicos; al contrario de lo que se alude a la definición de ciudadana, no se refiere al aspecto urbano-ciudad, sino se entiende al sujeto de derecho, en un enfoque del desarrollo humano.

PNUD (2015) manifiesta que la seguridad ciudadana debe ser contemplada en el marco del desarrollo humano y que esta corresponde a una situación social en la que los ciudadanos pueden gozar libremente de sus derechos y garantías, y donde las instituciones del estado deben ser capaces de cuidar de estos derechos y responder si acaso se vulneran respetando las leyes y la justicia.

La Corte interamericana de derechos humanos (2015), afirma que es una **s**ituación en que los habitantes pueden vivir libres de las amenazas manifestadas por la violencia y el delito, mientras el Estado tiene las facultades necesarias para salvaguardar y garantizar los derechos humanos directamente amenazados en su contra. En la práctica, desde una connotación de los derechos humanos, la seguridad ciudadana es una condición donde los ciudadanos viven en paz.

2.2.2 Dimensiones de la seguridad ciudadana

2.2.2.1 Dimensión objetiva

Hace referencia a todo acto real o hecho que vulnera el orden y paz de una organización y/o sociedad, mediante ciertos eventos que atentan contra la integridad y los derechos que posee toda persona. Estos son evidenciados mediante registros de diversa naturaleza, como robos, hurtos, extorsiones y que cualquier entidad pública u organización relacionada con la seguridad, reconoce como actos vandálicos que atentan con la ciudadanía.

PNUD (2015) define los actos de violencia, como conflictos de orden público y sucesos delictivos cometidos en una jurisdicción que se haya registrado por alguna entidad social o estatal. Es importante realizar un diagnóstico preciso de las diferentes formas de vulnerar el orden público y la delincuencia, las mismas que generan diferentes tipos de criminalidad o delitos como: la violencia delictiva; y la violencia doméstica, familiar y de género. Por todos estos aspectos es importante seguir el curso desde la situación actual y monitorear su evolución en el tiempo. Se recomienda el abordaje de los determinantes problemas, principalmente los que están relacionados a aspectos sociales e institucionales.

Alvarez y Manzotti (2015) explican que la dimensión objetiva de la seguridad ciudadana se relaciona con la violencia y el delito, como también, hace referencia a los conflictos que vulneran el orden público y los eventos delictivos cometidos en una jurisdicción y que hayan sido registrados de algún modo por alguna agencia estatal u organización o entidad social.

Los aspectos fundamentales de esta dimensión pueden expresarse en algunos indicadores básicos, a saber,

- Las condiciones sociales e institucionales de la violencia, el conflicto vulneratorio del orden público y el delito.
- Los conflictos que vulneran el orden público.
- El delito en general.
- Las modalidades de criminalidad compleja.
- La violencia delictiva
- La violencia doméstica, intrafamiliar, y contra las mujeres.

Para todos ellos es necesario indicar la situación actual y también la evolución temporal en el que suceden los acontecimientos, debido a que la objetividad dependerá mucho de la realidad o del instante que sucedan los actos y/o hechos delictivos.

2.2.2.1.1 La Incidencia delictiva.

Se trata de la presunción del delito registrado ya en distintos expedientes previos o preliminares, como también en los expedientes de investigación reportados o denunciados por las Procuradurías de Justicia y fiscalías generales de las entidades, custodiadas por la soberanía nacional. Y que contemplan las siguientes características:

Asalto: es cuando se comete el delito en un lugar deshabitado o en un paraje solitario, donde se hace fuerza a la violencia contra una persona con el objetivo de causar un daño o de buscar el consentimiento para cualquier propósito, ya sean los medios y el grado de violencia utilizados, e independientemente del hecho delictuoso que resulte cometido. Y los elementos del delito de asalto son: Existen amenazas con daño físico y descritas como una conducta física ilegal y actos de violencia con el propósito de adueñarse ilegalmente de bienes y pertenencias ajenas. (Puebla, 2021) .

Amenazas Verbales: es un delito donde se expresa de manera verbal el propósito de ocasionarle un daño futuro a un ciudadano o a sus allegados. tiene como objetivo: intimidar, atemorizar, presionar para que una información no se difunda, o por el contrario se difunda. no hay manera para estar preparados al recibirlas, una amenaza puede llegar de muchas formas una llamada telefónica, un correo electrónico, por medio de redes sociales, una carta en físico, insultos en la calle y hasta un seguimiento visible. (Delitos, 2021).

Lesiones: implica un daño, físico y /o mental, las lesiones son el plural, o sea varios daños, pueden ser causadas involuntariamente, como descargadas eléctricas, el frío, la acción del sol, por caídas, o por causa de enfermedades, y esto puede ser causada por una cosa o una persona. Cuando son provocadas u ocasionadas por una o varias personas, de manera voluntaria, si estas son cometidas con culpa o sin intención, pero por descuido o negligencia de un tercero es un delito de lesión. (Delitos, 2021).

2.2.2.1.2 Actos delictivos

Hurto agravado: es apoderarse de manera ilegítima de un bien ajeno, quitándole en lugar que se encuentra: en una casa, durante la noche, mediante escalamiento o destrucción de obstáculos, por dos o más personas. (Arriagada, 2009).

Robo: es una conducta donde el delincuente se apodera, mediante uso de la violencia o amenaza, de un bien parcialmente ajeno, privando al afectado del bien jurídico al ejercicio de sus derechos de custodia o posesión, asumiendo de hecho la posibilidad objetiva de realizar actos de disposición. (Derecho, 2021).

Robo agravado: es apoderarse ilegítimamente de un bien ajeno, quitándole en el lugar en que se encuentre, utilizando fuerza violenta contra la víctima o una amenaza con peligro inminente, esto es realizado en un hogar, durante la noche, lugar desolado, a mano armada, por dos o más personas, en un medio de transporte o carga, fingiendo ser autoridad o servidor público o trabajador privado, mostrando mandamiento falso de autoridad, o en agravio de menor de edad o anciano. (Arriagada, 2009).

Apropiación ilícita: Es el acto realizado por un agente delictivo, en su aprovechamiento hacia otra persona, mediante el cual hace suyo, en forma incorrecta o indebida de un bien o la suma de dinero o cualquier acto que se haya entregado para el almacenaje o depósito, a título intransferible, a pesar de que existe la obligación de devolver oportunamente el bien entregado en custodia (Derecho, 2021)**.**

Estafa: consiste en engañar a otra persona con fines de lucro, animándole a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno, donde la persona que desconoce este delito comete el hecho de ser estafado y la otra parte abusa y excede de la confianza de la persona. (Delitos, 2021).

Extorción: busca el fin de obtener dinero de manera rápida, utilizando la amenaza contra la vida de la persona o sus familiares, además de ello, es un delito que consiste en obligar a una persona, a través de la violencia o intimidación a realizar o cumplir un acto jurídico o negocio con fines de lucro y con la intención de causar un perjuicio de carácter patrimonial. Existen tipos de extorsión, la extorsión única o particular y la extorsión periódica, sistemática o renta de las cuales suelen ser víctimas los comerciantes, la hospitalidad, la restauración, entre otros. (Goicoechea, 2018).

2.2.2.2 Dimensión subjetiva

PNUD (2015) manifiesta que “La dimensión subjetiva de la seguridad se refiere a los aspectos simbólico-culturales expresados en el conjunto de sensaciones, percepciones, valoraciones e interpretaciones sociales acerca del problema de la delincuencia en su máxima expresión y de las respuestas que el sistema de seguridad ciudadana ejecuta para la resolución de esta". Estas manifestaciones se logran agrupar en dos indicadores la primera, las percepciones y opiniones sociales sobre el aspecto principal de la problemática de violencia, delito e inseguridad ciudadana; segundo, evaluar el desempeño y actuar de los efectivos policiales en la prevención de acto delictivo, así como el gobierno en la dirección de sistemas de seguridad, o en la persecución de personas sospechosas para el delito.

Huerta (2014) interpreta la dimensión subjetiva como la percepción de inseguridad que se manifiesta en sentimientos de temor y vulnerabilidad en las personas. Aún más, la percepción

de la inseguridad o “dimensión subjetiva” de la seguridad ciudadana tiene importancia en cuanto el temor, el miedo o la desconfianza pueden tener consecuencias reales en el desarrollo humano de las personas. Es probable que una persona que haya sido víctima de un acto de violencia física limite su libertad de movimiento y experimente problemas de salud, como ansiedad, depresión o comportamiento suicida. Otras repercusiones de las percepciones de temor de los ciudadanos se dan en cambios en la cohesión social, en el grado de confianza de las personas en las instituciones del Estado y en la generación de dinámicas de segregación urbana que merman el espacio público.

2.2.2.2.1 Metodología de abordaje de la dimensión subjetiva

Flores y Polo (2021) aluden que para abordar la seguridad ciudadana a nivel subjetiva se enfoquen principalmente de las encuestas de victimización, como también de los sondeos, notas, encuestas y/o evaluaciones realizadas por otras entidades como los organismos de seguridad pública, prensa, INEI, etc. Estos ponen en evidencia o manifiestan la realidad problemática en la que vivimos tales como situaciones de violencia, crímenes y de cómo se percibe frente a las expectativas del ciudadano y que están opinan para la mejora continua. Y que, de tal manera, ponen en evidencia una situación de alarma a los habitantes en general, frente a ciertos hechos de delitos y como la policía combate a estos.

2.2.2.2.2 Opiniones y percepciones sociales

Las percepciones sociales son aquellos fenómenos que intervienen en la relación entre individuos que viven en sociedad o fenómenos de relación entre los ciudadanos y la sociedad, como la moda, las costumbres y diferentes normas morales. Con esta definición se da a conocer que tanto las opiniones y percepciones acerca de los delitos y actos de violencia, afectan directamente a la ciudadanía como un fenómeno social.

2.2.2.2.3 Evaluación del desempeño y la actuación

La evaluación del desempeño es la herramienta que permite solucionar problemas que acontece en la realidad y de que como se actúa frente a ellas, en el caso del tema de seguridad ciudadana, se recalca que los agentes policiales ante estos hechos delictivos que se realizan en el marco nacional, provincial y municipal, de acuerdo a las normas que ponen en ejercicio su desempeño

y actuación en resolver dichos actos delictivos (robos, hurtos, amenazas verbales, extorsiones y estafas) y a juzgar de manera pertinente y acorde a las normas vigentes de la sociedad, he aquí donde se percibe la función y/o desempeño del agente policial para salvaguardar la convivencia de los ciudadanos.

2.2.2.3 Dimensión sistema de seguridad

Álvarez (2015), el sistema de seguridad se enfoca en la prevención social de la violencia y que el delito está conformado por un conjunto de organismos y dependencias responsables de la formulación, implementación y/o evaluación de las estrategias de prevención social de la violencia y el delito. Dependiendo de la organización y de la jurisdicción, debido a que la responsabilidad primaria recaerá en un organismo especializado que bien puede formar parte del Ministerio de Seguridad o del Interior o, en su defecto, de la Presidencia de la Nación o de la cartera de desarrollo social.

Salvo que, en algunas jurisdicciones se desarrolla por diversos organismos abocados a cuestiones de seguridad, política criminal, salud o acción social, además de ello el sistema de seguridad se enfoca en aquellas jurisdicciones que están a nivel interno y externo, y que estas estén se rijan por el sistema de seguridad, como es la pública o también conocida como la Policía Nacional del Perú, la policía municipal y los entes privados, como la seguridad privada que prestan servicio de prevención y vigilancia en ciertas agrupaciones, asociaciones, barrios y/o mercados.

2.2.2.3.1 Sistema policial

PNUD (2015) define que: “El sistema policial asignado a una jurisdicción se constituye por el conjunto de entidades y fuerzas de seguridad policiales orientadas al desarrollo de labores de prevención y organización policial contra los delitos comunes, así como diversas formas de delincuencia compleja” (crimen de organización, grupos políticos ilegales y terrorismo).

2.2.2.3.2 Sistema policial de serenazgo municipal

El policía municipal viene a hacer el encargado de velar por el cumplimiento de las normas municipales estos ya sean en los microempresarios, comerciantes y demás, cabe resaltar que la

función primordial de policía municipal viene a hacer, prevenir y vigilar el buen orden, la tranquila, la seguridad y la salud pública, todos estos actuados bajo la autoridad y jurisdicción del alcalde que precede.

Así mismo, el sistema policial de serenazgo constituye a la organización municipal, para apoyar en la prevención de seguridad ciudadana. Según la Ley Orgánica de Municipalidades, cuyo marco las municipalidades cobran arbitrios que determinan el cumpliendo del rol de patrullaje de policías municipales en las calles y avenidas, para atender a la voz del ciudadano cuando el delito ha de manifestarse y así lograr la intervención de manera eficaz y eficiente en detener los actos delictivos.

2.2.2.3.3 Sistema de seguridad privada

PNUD (2015) establece que: "El sistema de seguridad privada abarca, por un lado, al conjunto de entidades y empresas privadas abocadas a la prestación de diversos servicios de vigilancia y protección a personas, de los espacios físicos y propiedades frente a las amenazas de daño, lesión o agresiones provenientes de la violencia delictiva u organizaciones criminales, y de otro modo, a las actividades llevadas a cabo por los organismos o agencias gubernamentales responsables de la regulación y el control de dichos servicios". Las empresas y entidades que ofrecen seguridad privada son un conjunto de compañías y asociaciones que brindan una gama de servicios de seguridad, desde la vigilancia en lugares públicos y privados, custodio de bienes, servicios, personas, medios electrónicos, labores de investigación fabricación y colocación de alarmas artefactos de autodefensa y otros.

2.2.3 Satisfacción

En base a la satisfacción ciudadana o del comerciante en este caso, esta se puede manifestar como una evaluación posterior al consumo de la calidad de los servicios que recibe. Es un estado mental que surge después de percibir un servicio y contrastarlo con experiencias anteriores. Por tanto, la satisfacción se relaciona positivamente con la percepción sobre el desempeño. Junto con las medidas de gestión, la satisfacción también se utiliza como un estándar de desempeño del servicio. Las expectativas se consideran el aspecto principal de los estudios de satisfacción. Las expectativas se crean antes de la experiencia real sobre cualquier bien o servicio y se

comparan con la percepción del desempeño. Las expectativas y la percepción influyen individual y colectivamente en la satisfacción. La satisfacción de los comerciantes juega un papel muy importante en materia de seguridad ciudadana y más aún en cumplir con los requisitos al momento de expender sus productos.

Jesús (2017) manifiesta que la satisfacción del comerciante, viene hacer los resultados importantes que se brinda al usuario y que las expectativas que presentan ayudan a brindar un buen servicio de calidad. Esto también influye en el comportamiento o la buena atención del comerciante y de este modo influir a que el comerciante acceda o no acceda a una seguridad ciudadana agradable, con buenas expectativas y un servicio de seguridad óptimo.

De tomas (2017) ha demostrado en su investigación la satisfacción es el rendimiento percibido, es aquel resultante de la obtención de un servicio, mostrado en percepciones, dependiendo del estado de ánimo o la comodidad del personaje o actor involucrado, influyendo en otros individuos a transformar o mejorar el estado de ánimo de los demás usuarios o terceros. Cabe señalar que esto es muy importante, ya que también dependerá del estado de ánimo, lo cual los comerciantes de dicho mercado muestren estas emociones, y agregar que estas emociones estarán relacionadas con la satisfacción de ellos.

Pero también recalcar que la insatisfacción se genera cuando la percepción del producto o de la atención del prestador del servicio no logra mejorar las expectativas del individuo, en este caso del comerciante. Para lograr a la satisfacción se requiere de las expectativas, la calidad de servicio y un buen servicio de seguridad.

Ramos (2015) agregó que la satisfacción “consiste en una evaluación individualizada de la percepción o expectativas del usuario externo después del uso de un producto intangible o de un servicio”. Donde la satisfacción es vista gracias a las características establecidas de la intangibilidad de un producto o servicio recibido.

Cardona y Agudelo (2007) manifiestan que la satisfacción personal, es la satisfacción con la vida y está vinculada con la calidad de vida de una persona, que se rige por las percepciones subjetivas y objetivas donde se trasciende lo económico y se analiza la percepción, opinión, satisfacción y expectativas de las personas. Por tanto, para establecer la calidad de vida es

necesario contar con referencias contrastantes, estilos de vida, aspiraciones y peculiaridades de los grupos sociales, para distinguir eslabones y niveles, de modo que se pueda medir la diferencia correspondiente entre algunos y otros componentes de la población.
Dicho de otro modo, aunque la satisfacción del comerciante, parezca sencillo determinar, se torna muy complejo. Porque involucra la manera de como los comerciantes percibirán la calidad de servicio, si les generara buenas expectativas o no, si se sienten satisfechas con el servicio de seguridad, ya sea público o privado.

2.2.4 Elementos que conforman la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

2.2.4.1 El Rendimiento percibido

Se refiere al desempeño, en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. (Thompson, 2006). El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. o Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.

2.2.4.2 Las Expectativas

Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales). (Thompson, 2006).

2.2.5 Los niveles de satisfacción

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). (Thompson, 2006).

2.2.6 Dimensiones de la variable satisfacción

2.2.6.1 Expectativas ciudadanas

Peralta (2013) afirma, que las expectativas que muestra el comerciante, tienen que ver mucho con lo que espera recibir. Desde esa perspectiva, si reconocemos la existencia de una calidad técnica y otra asociada a elementos intangibles o del proceso de prestación, se puede hablar de expectativas tangibles e intangibles, conllevando a brindar una percepción sobre el problema o

malestar que le incomode. De esta manera, es posible limitar o aclarar la diferencia entre expectativas cognitivas y expectativas afectivas, la primera tendría que ser más general, asociadas a las creencias anticipatorias del servicio y su calidad, y la segunda, estaría directamente asociada a la experiencia afectiva que conlleva al sentimiento de satisfacción o insatisfacción.

Además, que las expectativas son aquellos resultados que el comerciante desea gozar, ya sea en brindar una calidad de servicio dentro del mercado, una gestión municipal articulada, en otras palabras, es lo que ofrecen los competidores, en este caso, que es lo que ofrece el Mercado Internacional San José.

James (2011) manifiesta que las expectativas del ciudadano han sido reconocidas por las organizaciones públicas durante el siglo veinte, por lo que las expectativas son consideradas como actitudes subjetivas y perspectivas intencionadas que conllevan una gran gama de objetos, de cómo el ciudadano visualiza y/o percibe actos de violencia o maltratos hacia a la persona.

Las expectativas de los ciudadanos se pueden clasificar como expectativa positiva y expectativa normativa, las primeras hacen referencia a la visión de los ciudadanos con respecto al servicio que reciben por parte de la entidad pública, mientras que las expectativas normativas son las suposiciones de las personas con respecto a lo que debería de ser el servicio brindado por dicha entidad. Ninguno de los dos tipos de expectativas produce que los resultados sean los deseados por los ciudadanos, por lo que cada una tendrá su propia influencia para relacionar la satisfacción con los servicios prestados por una comunidad.

2.2.6.1.1 Percepción ciudadana

La percepción ciudadana, frente a la inseguridad, es la sensación de ser víctima de algún acto o hecho delictivo, donde se atenta contra su seguridad, integridad física o moral, afectando a sus derechos lo que conlleva al peligro, daño o riesgo. En este contexto, se consideran el robo de viviendas, el robo de vehículos de motor, el robo de autopartes del vehículo (faros, llantas, aros, etc.), el robo de motos, moto taxis, bicicleta, y considerando también el robo de dinero, cartera o billetera, celular y amenazas e intimidaciones, como el maltrato físico y/o psicológico de algún personaje o delincuente, ofensas sexuales (acoso, abuso, violación, etc.), secuestro u otro (robo

de negocio, extorsión, estafa, etc.); en cualquier lugar durante el periodo de referencia (próximos doce meses). (INEI, 2013)

2.2.6.1.2 Satisfacción ciudadana

Refleja el agrado o desagrado por parte del ciudadano, después de un análisis o sobre la base de las consecuencias anticipadas. Se define, como hecho posterior al uso de un servicio. En relación a su funcionamiento, la satisfacción es asimilado a la valoración de las actitudes de un individuo, ya que puede ser evaluado y ser medido como la suma de satisfacciones específicas, con los diferentes atributos del bien o servicio brindados previamente por el individuo. (Petracci, 2014)

2.2.6.2 Calidad de servicio

Milana (2018), interpreta que la calidad de servicio hace referencia a las opiniones diferentes que tienen los individuos con respecto a los servicios que son ofrecidos por una entidad, sea pública o privada, de modo que cuando la persona percibe que el servicio recibido es inferior al esperado, lo relaciona con un servicio poco o nada satisfactorio. Mientras que si lo que percibe es un servicio mayor al esperado, la calidad del servicio por sobre todo será muy satisfactoria.

Por otro lado, existen diversos aspectos con los cuales se puede observar que tan confiable es la calidad de servicio de las instituciones públicas, por ejemplo se tiene que tomar en cuenta el nivel de ejecución así como las diferentes políticas establecidas por las instituciones gubernamentales y poder ver si estas son cumplidas, por lo que es necesario la intervención oportuna de la policía nacional y los diferentes entes fiscalizadores, a fin de monitorearlos para el cumplimiento correcto de sus funciones.

Es el grado o medición en el cual un servicio satisface o sobrepasa las necesidades y expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la limitación de la discrepancia o diferencia que se refleja entre las expectativas y deseos de los individuos que hayan experimentado este suceso y sus dar sus percepciones.

2.2.6.2.1 Servicio institucional

Gestionar, planificar, controlar, colaborar, son requisitos fundamentales que toda institución debe contar al momento prestar un servicio, esto hace referencia si los usuarios, reciben una

planificación y asignación de recursos, de parte del gobierno local, de cómo se comporta frente a un problema social, esto partiendo de la municipalidad y sus actuados frente a la seguridad ciudadana, brindando un servicio de calidad, coordinando con los encargados de prevenir los actos de violencia y de salvaguardar la convivencia pacífica de la población.

2.2.6.2.2 Accesibilidad

La accesibilidad es la cualidad de ser fácilmente accesible y permitir que diferente individuo pueda disponer y hacer uso de las edificaciones o tiendas, en este caso, los puestos de venta libres, con servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. En este caso se manifiesta que si los comerciantes del Mercado Internacional San José, se sienten cómodos y con una accesibilidad para poder expender sus productos en el día a día.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Seguridad ciudadana:

Para Gonzales (2013), viene a hacer la protección de un grupo, organización y ciudadanos que habitan una cierta jurisdicción tanto en aspectos, políticas, sociales e institucionales que afianzan la adecuada convivencia en una comunidad, haciendo que prevalezca como principal factor los derechos humanos.

Objetiva:

Según Morales (2019), la objetividad no está relacionada con las emociones que las personas perciben o que tengan hacia otro individuo, situación o cosa, más que todo se basa en hechos reales, tal y cual como son realizadas dentro y fuera del contexto de la situación, la objetividad viene a hacer neutral e imparcial.

Subjetiva:

Según Morales (2019), la subjetividad hace referencia a como las personas perciben los fenómenos, problemas y comportamientos que se suscitan en la realidad y/o contexto, y esto es compartida en la connotación imparcial puesto que se basa de hechos reales que se suscitan y de cómo estos son percibidos por el reflejo de cada individuo y/o ciudadano.

Calidad:

Conjunto de propiedades y cualidades de un producto, de un servicio y/o bien, de una empresa o de una organización o asociación, y que le confieren aptitud para lograr satisfacer las necesidades expresadas o implícitas por parte del consumidor y/o cliente.

Comerciante:

Persona que ejerce habitualmente una actividad económica dirigida a la venta y adquisición de bienes y servicios a través de representantes que asumen las obligaciones del mercado

Delincuencia:

Según la real academia española RAE (2020), viene hacer es el conjunto de delitos que agreden los derechos de los ciudadanos, comunidades y/o países en un periodo o tiempo determinado, que privan a una convivencia pacífica.

Serenazgo:

Según la real academia española RAE (2020), es el servicio de vigilancia para la seguridad pública, brindando la protección del ciudadano y presidida por el alcalde en mandato.

Policía:

Según la real academia es la fuerza de seguridad que mantiene el orden público y brinda una protección al ciudadano y el cese de la violencia.

Violencia:

Para la Organización Mundial de Salud OMS (2002), se determinaría como el uso del poder que tiene una persona para ejercerla con otra, o contra sí misma; causando daños físicos, emocionales, psicológicos, incluso trastorno y la muerte.

Expectativas:

Proviene del significa de espera y resultados, forma parte de una versión de esperanza a la respuesta de conseguir algo, posibilidad razonable o probabilidad de lo que se espera lograr, frente a cualquier situación o acción realizada.

Percibir:

Según la real academia, manifiesta que es que aquella acción que capta a través de los sentidos diversas sensaciones del ámbito externo.

Habitante:

La real academia se refiere de manera individual a aquellas personas que residen y son parte comunidades, barrios, ciudad, provincia o nación.

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis General

Existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José, distrito Juliaca - 2021.

2.4.2 Hipótesis Especificas

- Existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del mercado internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021
- Existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del mercado internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021

Tabla 1

Matriz de la operacionalización de las variables

Seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca – 2021			
Problema	Variable	Dimensiones	Indicadores
Pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José - 2021?	Seguridad ciudadana Minter (2018), afirma que la seguridad ciudadana es la acción integrada y articulada que el Estado desarrolla en base a los niveles de gobierno, con la participación del sector privado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, con el objetivo de salvaguardar la convivencia pacífica, velar por la eliminación de la violencia y la utilización de las vías y espacios públicos. Como también, poner un alto a los actos de delitos y faltas.	Objetiva	Incidencia Delictiva Actos Delictivos
		Subjetiva	Percepción de la Criminalidad Opiniones de la Criminalidad
Pregunta especifica: ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021?		Sistema de Seguridad	Seguridad Policial Seguridad Municipal Seguridad Privada
¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021?	Satisfacción Jesús (2017), manifiesta que la satisfacción del comerciante, viene hacer los resultados importantes que se brinda al usuario y que las expectativas que presentan ayudan a brindar un buen servicio de calidad. Esto también influye en el comportamiento o la buena atención del comerciante y de este modo influir a que el comerciante acceda o no acceda a una seguridad ciudadana agradable, con buenas expectativas y un servicio de seguridad óptimo.	Expectativas Ciudadanas	Percepción del Comerciante Satisfacción del Comerciante
		Calidad de Servicio	Servicio Institucional Accesibilidad

Nota. Elaboración propia del investigador, (2021).

CAPÍTULO III
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque de la investigación

La siguiente investigación estuvo enfocada bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo, ya que este mejor se adaptó a las dimensiones e indicadores de la investigación que se ha realizado.

A ese entender, el enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos que siguen una secuencia. Cada etapa es consecuente a la siguiente no podemos saltar o eludir algunos pasos. El proceso es rígido, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase o punto. Todo parte con una idea de investigación que va limitándose, para determinar los objetivos y preguntas de investigación, donde se revisa la literatura y se elabora un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan las variables; se traza un plan para probarlas o un estadístico que pueda ayudarnos; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones realizadas haciendo uso de los métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de las hipótesis. (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Alcance de la investigación

La investigación tuvo un alcance de tipo correlacional, ya que se pasó a recopilar información y datos en materia de seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional San José; con el objetivo de medir la relación entre las variables de estudio.

3.1.3 Diseño de la investigación

Dado que el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca 2021, se recurrió a un diseño no experimental de tipo transversal, considerando que el tema de la

investigación tiene un sustento teórico suficiente, como también se pudo recolectar la información en base a las encuestas realizadas.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en el departamento de Puno, provincia de San Román, distrito Juliaca, en el Mercado Internacional San José, que se encuentra ubicado en el Jr. Ayaviri Nº 938.

Donde el distrito de Juliaca está localizado a 15º 29`27" de latitud sur y a 70º 07´37" de longitud oeste, a 3825 msnm. Ahora el mercado internacional San José, está ubicada por el Norte: Jr. Benigno Ballón; por el Sur: Jr. Ayaviri; por el Este: Jr. Benigno Ballón y por el Oeste: Jr. Raúl Porras Barrenechea.

Se tomó en cuenta esta zona de estudio, porque es donde se manifiesta mayores niveles de inseguridad ciudadana, estos ya sean, robos, hurtos, agresiones físicas, agresiones verbales, estafas y extorsiones, por personadas no deseadas que se dedican a este rubro. Además de ello es una zona donde se refleja mayor participación de la ciudadanía, más que todo en los días de feria (lunes, jueves y sábado), recalcar también los días donde se celebra alguna actividad (Navidad, Año Nuevo, día de la madre, etc.).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La "población o universo" es la suma total de habitantes, objetos o medidas que tienen algunas características observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se realiza el estudio se debe tener en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo de estudio de Wigodski (2010).

De acuerdo a la observación y a la información recopilada, en base a un empadronamiento de todos los socios del mercado, este estuvo conformado por un total de 3120 comerciantes, que se encuentran dentro del mercado y exteriores, los cuales está conformada por ambos géneros.

3.3.2 Muestra

Es un subgrupo de la población a investigar en el cual se recolectan datos, dichos datos deben definirse y delimitar de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (Hernández et al., 2014).

Cabe resaltar, que la muestra que se aplicó fue de tipo probabilística, de un muestreo estratificado, porque se trabajó en base al empadronamiento de los socios del mercado internacional San José, ya que cuenta con un total de XI bases.

$$nx = \frac{\sum n=1 * Px * Qx * Ni}{ND + 1/N * \sum Px * Qx * Ni}$$

Donde:

N = Población e = Margen de Error del 5%

1-X = Nivel de Confianza del 95% Px = Población Favorable 50%

X = Nivel de Significancia del 5% Qx = Población Desfavorable 50%

$$D = \frac{e^2}{Z^2\ 1\text{-}\&/2} \qquad \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} = 0.000650771$$

$$nx = \frac{780}{3120(0.000650771) + 1/3120 * 780}$$

$$nx = 342$$

Tabla 2

Muestra estratificada de los comerciantes del mercado internacional San José 2021

Estratos	Ni	Px	Qx	Ni*Px*Qx	Hx	Nx
Base I	1061	0.50	0.50	265.25	0.340	116
Base II	682	0.50	0.50	170.5	0.219	75
Base III	452	0.50	0.50	113	0.145	50
Base IV	393	0.50	0.50	98.25	0.126	43
Base V	221	0.50	0.50	55.25	0.071	24
Base VI	62	0.50	0.50	15.5	0.020	7
Base VII	61	0.50	0.50	15.25	0.020	7
Base VIII	21	0.50	0.50	5.25	0.007	2
Base IX	63	0.50	0.50	15.75	0.020	7
Base X	68	0.50	0.50	17	0.022	7
Base XI	36	0.50	0.50	9	0.011	4
Total	3120			780		342

Nota. Datos de la administración, empadronamiento de los socios comerciantes (2021).

En la tabla 2, se manifiesta la recolección de datos, en base al empadronamiento de los socios del mercado, dicho mercado cuenta con un total de XI bases, que se encuentran organizadas en diferentes partes del mercado, tanto internamente y externamente, donde se pudo calcular que la muestra es de 342 comerciantes, socios del Mercado Internacional San José 2021.

Donde se describe que, del total de encuestados 342 socios, la mayoría de comerciantes vienen hacer del género femenino con una cantidad de 241 socias, en la misma línea, 101 socios vienen a hacer del género masculino. (Véase anexo 2)

Como también detallar que, en la Base I, Base II, Base IV, Base VII, Base VIII y Base IX, se venden prendes de vestir, ropa, telas, calzados, pasamanería, ferretería y otros; en la Base III, se expenden golosinas, celulares, y ferretería; en la Base V y Base X, se ofertan lo que son las telas y cortinas, en la Base VI, se venden máquinas de coser y otros, por último, en la Base XI se expenden aquellos instrumentos de viento, artefactos y celulares.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica

En el tema de investigación, se recolectó los datos utilizando la técnica de encuesta, donde se tuvo dos encuestas, seguridad ciudadana y satisfacción en los comerciantes. En ese sentido, se comprende que la encuesta es un documento que consta con un total de 37 preguntas que estuvieron estarán redactadas de manera coherente, además de tener preguntas sencillas y comprensibles, según a la población a quien se encuesto. En el cual se tuvo como propósito la recolección de la información necesaria y segura que se necesitó para la investigación.

3.4.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, donde estuvo conformado por un total de 37 ítems, dividido en dos cuestionarios, uno para cada variable. Según (Hernández et al., 2014) los cuestionarios son de diferentes tipos, como el nominal, dicotómica y abiertas, por ejemplo, existen cuestionarios que califican el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades los pobladores de un distrito y evaluar las percepciones de la ciudadana sobre problemas como, la inseguridad y diferentes etc.

Cabe considerar, que los cuestionarios fueron realizados por parte del investigador, en base a ciertos criterios, de los cuales fueron validados a juicio de expertos, como también se hizo la aplicación del alfa de cronbach, para su mayor grado de validez y confiabilidad.

Tabla 3

Escala valorativa de los instrumentos que se utilizó, "Seguridad Ciudadana y Satisfacción"

Expresión cualitativa	Escala de valores
Siempre	5
Casi Siempre	4
Alguna Vez	3
Rara Vez	2
Nunca	1

Nota. Elaboración propia en base a los cuestionarios a realizarse, (2021)

3.4.3 Validez del instrumento

El instrumento se validó según el juicio de expertos (Critica de Jueces), en las dos variables, tanto de seguridad ciudadana y de satisfacción de los comerciantes, esto según acorde a las reglas y normas que establece el formato de validación de expertos, cumpliendo los requisitos establecidos en ellos, que como mínimo el experto deberá registrar en la página de SUNEDU el grado de Magister y/o Doctor, optando ser apto para hacer la crítica y/o evolución de los instrumentos de medición que apoyan al logro de los resultados de dicho estudio e investigación.

Tabla 4

Juicio de expertos, valoración y evaluación de Seguridad Ciudadana

Nombre del Experto	Porcentaje de Aprobación	Evaluación de Instrumento
Dra. Erika B. García Castro	87%	Excelente
Mg. Edgar W. Palaco Charaja	90%	Excelente
Mg. Octavio Condori Mamani	62%	Bueno
Mg. Lizeth Maritza Charaja Vilca	92%	Excelente
Total	83%	Excelente

Nota. Elaboración propia del investigador, 2022.

En la tabla 5, se visualiza la revisión del instrumento donde fue validó según juicio de expertos (Critica de Jueces), en las variables de seguridad ciudadana y satisfacción de los comerciantes, esto según acorde a las normas, que como mínimo el experto deberá registrar el grado de Magister y/o Doctor, además de ello, que dichos jueces recomendaron la corrección en ciertos aspectos, como también la aplicación para la recolección de datos. (Véase anexo 3, anexo 6)

Tabla 5

Juicio de expertos, valoración y evaluación de Satisfacción de los comerciantes

Nombre del Experto	Porcentaje de Aprobación	Evaluación de Instrumento

Dra. Erika B. García Castro	77%	Muy Bueno
Mg. Edgar W. Palaco Charaja	86%	Excelente
Mg. Octavio Condori Mamani	51%	Bueno
Mg. Lizeth Maritza Charaja Vilca	78%	Muy Bueno
Total	73%	Muy Bueno

Nota. Elaboración propia del investigador, 2022. (Véase anexo 4, anexo 7)

3.4.4 Validez con prueba de fiabilidad

El instrumento de "Seguridad Ciudadana" se validó según las pruebas de fiabilidad, con ayuda del programa estadístico de SPSS Versión 25.

Tabla 6

Prueba de fiabilidad de Seguridad Ciudadana

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.922	20

Nota. Elaboración propia del investigador, (2022).

El estadístico de fiabilidad de alfa de cronbach, señaló un valor de 0.922, para un total de 20 ítems, contrastando con la escala de valoración, donde se manifiesta lo siguiente, que el coeficiente alfa > 0,922, por lo cual, se considera un resultado de "excelente", ha ese entender el dicho instrumento presentó una fiabilidad alta que fue utilizado en la presente investigación para el logro de recolección de datos en base a la seguridad ciudadana.

3.4.5 Validez con prueba de fiabilidad

El instrumento de "Satisfacción de los Comerciantes" se validó según las pruebas de fiabilidad, con ayuda de programa estadístico de SPSS Versión 25.

Tabla 7

Prueba de fiabilidad de Satisfacción de los Comerciantes

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.876	17

Nota. Elaboración propia del investigador, (2022).

El estadístico de fiabilidad de alfa de cronbach, señaló un valor de 0.876, para un total de 17 ítems, contrastando con la escala de valoración, donde se interpreta de la siguiente manera, que el coeficiente alfa > a 0.876, por lo cual, se obtuvo como resultado que es "muy bueno", dando lugar a que el instrumento de satisfacción de los comerciantes, presentó una fiabilidad alta para el logro de recolección de datos.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Son los datos primarios que se necesitó y que fueron evaluados y ordenados, para la obtención de una información útil que luego fue analiza por el investigador, para que pueda tomar decisiones o realizar acciones que se estime como convenientes según a los objetivos que fueron planteados.

Además de ello, en el análisis de los datos se efectuó en base al estadístico de correlacionar dichas variables de estudio. Dentro de ese orden, se aplicó la estadística inferencial, haciendo uso de un análisis paramétrico, debido a que se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

La fórmula que se utilizó para este tema de investigación, fue Rho de Spearman que es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Como también, se hizo uso del Programa SPSS, pero de uso informal ya que el investigador no contó con la licencia correspondiente. Según (Digital, 2020) "Este software del programa SPSS, proporciona a los investigadores herramientas que les permiten referirse rápidamente a datos y a formular hipótesis, realizar y ejecutar procedimientos para aclarar la relación entre ambas variables, determinar una tendencia y hacer las presuntas predicciones."

Dentro de este orden, para determinar la relación de ambas variables se utilizó los supuestos del coeficiente de correlación de Rho Spearman donde estas se definieron según al grado que se logró alcanzar de acuerdo a la tabla 10 (Nivel de medición de variables), así como también el logro de los objetivos específicos.

Tabla 8

Prueba de normalidad de ambas variables

Pruebas de Normalidad						
Variables	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad Ciudadana	0.184	342	0.000	0.770	342	0.000
Satisfacción de los Comerciantes	0.094	342	0.000	0.959	342	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Nota. Elaboración propia del Investigador, (2022).

Interpretación para la variable (V1) Seguridad Ciudadana

Como $p = 0.000 < \propto = 0.05$, esto manifestó que se aceptó a la Ha, lo cual quiere decir que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Rho Spearman, para el logro de supuestos de correlación.

Interpretación para la variable (V2) Satisfacción de los Comerciantes

Como $p = 0.000 < \propto = 0.05$, esto se entendió que se acepta a la Ha, lo cual quiere decir que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para el logro de supuestos de correlación.

Tabla 9

Nivel de medición de relación de variables

Valor	Significado
+ 1.00	Correlación positiva perfecta
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
0.00	No existe correlación
-0.10	Correlación negativa muy débil
-0.25	Correlación negativa débil
-0.50	Correlación negativa media
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-1.00	Correlación negativa perfecta

Nota. Tomado de metodología de la investigación. (Hernández et al., 2014).

Como también, se hizo uso del software de Microsoft Office, pero recalcar también que fue de manera informal, debido a los bajos recursos, no se pudo contar con la licencia de autorización, en ese orden el software que más brindó apoyo fue el "Microsoft Excel, ya que es un programa computacional que está integrado al paquete de Microsoft Office, porque ayuda a la elaboración, manejo y modificación de las hojas de cálculo". como manifiesta (Euro Innova, 2020). Siendo de gran ayuda en el proceso de elaboración de tablas y gráficos que contribuyeron al logro de los resultados del tema de investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados que fueron obtenidos en base a los instrumentos aplicados a los comerciantes del mercado internacional San José Juliaca, como también, se detalla según a los objetivos propuestos y con sus pruebas de contrastación de hipótesis correspondientes; asimismo, se da a conocer los cálculos estadísticos mediante tablas y figuras, con la aplicación y/o uso de la correlación de Rho de Spearman.

Los resultados se demostraron tal y como se observan a continuación, empezando por el objetivo general contrastando con la hipótesis general y posteriormente a ello, para los objetivos específicos con la contrastación correspondiente de las hipótesis específicas.

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional San José

Contrastación de la hipótesis general de "Seguridad ciudadana y satisfacción de los comerciantes"

OG. Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca - 2021.

i) Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito Juliaca - 2021.

Ha: Existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito Juliaca - 2021.

ii) Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

iii) Prueba estadística

Tabla 10

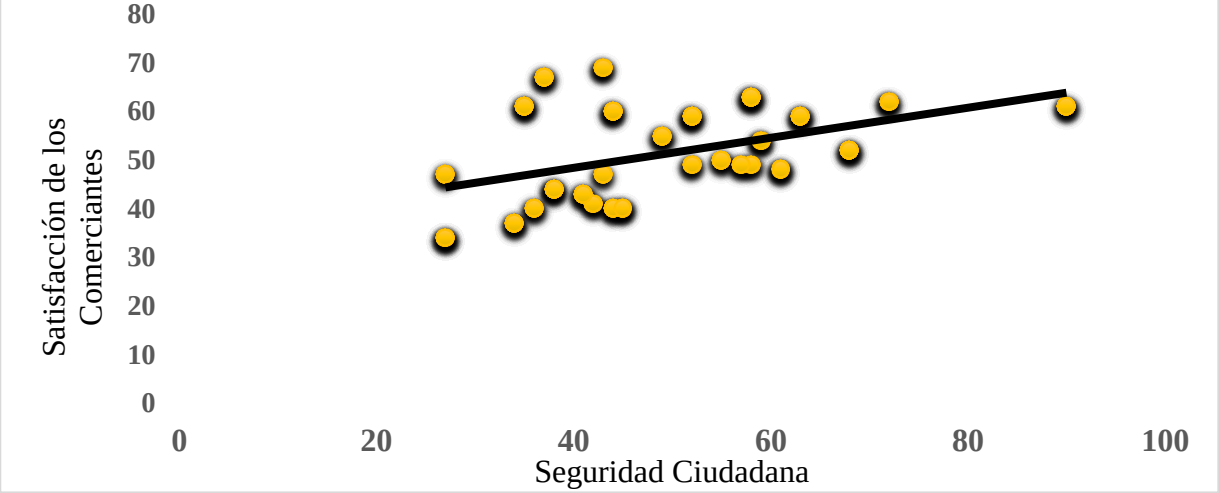
La seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José

Correlaciones				
Variables			Seguridad Ciudadana	Satisfacción de los Comerciantes
Rho de Spearman	Seguridad Ciudadana	Coeficiente de correlación	1.000	,453**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	342	342
	Satisfacción de los Comerciantes	Coeficiente de correlación	,453**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	342	342
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota. Elaboración propia del investigador, 2022.

Figura 1

Diagrama de dispersión de la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

iv) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se acepta la Ha.
- Si $p \geq \alpha$, entonces se acepta la Ho.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 10 y figura 1, se visualiza que la $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, donde se acepta la Ha, lo cual quiere decir que existe una relación positiva de 0.453 entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito Juliaca - 2021. Esto conlleva a que ambas variables siguen una dependencia de una a la otra, interpretando que la seguridad ciudadana ya sea en sus dimensiones como la objetiva, con sus indicadores de incidencia delictiva y actos delictivos; la subjetiva que tiene como indicadores la percepción de criminalidad y las opiniones de criminalidad y el sistema de seguridad que contempla los indicadores de seguridad policial, seguridad municipal y seguridad privada; estos se relacionan de manera moderada o media con la satisfacción de los comerciantes, en sus respectivas dimensiones de expectativas del comerciante, como la percepción y la satisfacción del mismo comerciante y además de la calidad de servicio que cuentan con el servicio institucional y a la accesibilidad del comerciante.

Así mismo, se relacionan de manera moderada, ya que la seguridad ciudadana no está cumpliendo con la finalidad de salvaguardar la convivencia pacífica, velar por la eliminación de la violencia y poner el alto a los actos delictivos, manifestando que existe una brecha en base a la seguridad ciudadana, es por eso que la satisfacción de los comerciantes se ve afectada de manera media, debido a que no se percibe buenas expectativas frente a la seguridad ciudadana y que no hay una buena calidad de servicio en temas de servicio institucional, como las coordinaciones con las autoridades del municipio y la Policía Nacional del Perú, para así mantener una convivencia armoniosa. Motivo por el cual, el comerciante se ve expuesto a sufrir actos de violencia, como robos, amenazas verbales por parte de los malhechores, que día a día infringen en la tranquilidad del comerciante, siendo propensos a la incidencia delictivas y de no llegar a contar con una satisfacción plena frente a la seguridad, ya que su grado de satisfacción se basa al momento de expender sus productos como ropas, telas, zapatos, equipos móviles, al consumidor.

En el mismo orden, se visualiza en el Anexo 5, de cómo se manifiesta el nivel de seguridad ciudadana en el mercado internacional de San José, donde el 81.6% de comerciantes del mercado perciben como regular la seguridad ciudadana, seguida del 11.1% de encuestados que aluden que la seguridad ciudadana es alta y, por último, el 7.3% de comerciantes indican que la

seguridad ciudadana es baja. Motivo por el cual, se percibe que la incidencia delictiva, los actos delictivos, como las amenazas verbales, los robos siguen permaneciendo como un factor determinante al momento de lograr la convivencia pacífica y el alto a la violencia delictiva, como también en el sistema policial, no están siendo muy efectivos en temas de patrullaje, el resguardo de los mercados y poca vigilancia que se vive.

Además de ello, los actos más frecuentes que se suscitan dentro y fuera del mercado internacional San José, son las amenazas verbales que reciben los comerciantes, esto ya sea en el momento de que los malhechores empiezan a cometer sus actos de mala fe; como también los robos de celulares y demás equipos, que afectan de manera psicológica al comerciante, al no saber cómo reaccionar frente a ese suceso, aclarar también, que los mismos comerciantes son propensos a ser víctimas de los robos y hurtos por parte de estas personas que actúan de mala fe. (Véase, Anexo 4).

4.1.2 Seguridad ciudadana y su relación con las expectativas de los comerciantes del mercado internacional San José

Contrastación de la hipótesis especifica 1 "Seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes"

OE1. Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021

i) Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021,

Ha: Existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021,

ii) Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

iii) Prueba estadística

Tabla 11

Seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del mercado San José

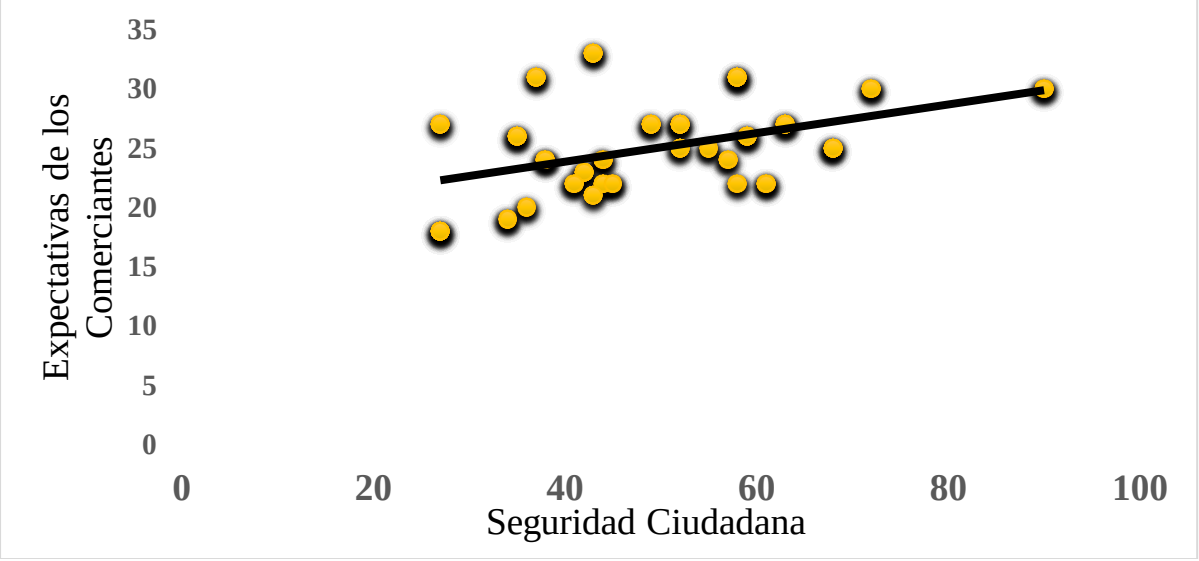
Correlaciones				
	Variables		Seguridad Ciudadana	Expectativas de los Comerciantes
Rho de Spearman	Seguridad Ciudadana	Coeficiente de correlación	1.000	,365**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	342	342
	Expectativas de los Ciudadanos	Coeficiente de correlación	,365**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	342	342

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

Nota. Elaboración propia del investigador, (2022).

Figura 2

Diagrama de dispersión de la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

iv) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se acepta la Ha.
- Si $p \geq \alpha$, entonces se acepta la Ho.

Interpretación

En la tabla 11 y la figura 2, se observa como la $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, se da a entender que se acepta la Ha, lo cual quiere decir que existe una relación positiva débil de 0.365, entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito Juliaca - 2021. Esto implica, que tanto la variable se seguridad ciudadana, se relaciona con la dimensión de expectativas del comerciante, siguiendo así una relación débil, debido a que la seguridad ciudadana ya sea en sus dimensiones como la objetiva (incidencia delictiva, actos delictivos), subjetiva (percepción de criminalidad y opiniones de la criminalidad) y el sistema de seguridad (seguridad policial, seguridad municipal, seguridad privada); que estas no están siendo efectivas frente a las expectativas del comerciante, como es la percepción y satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José.

En ese orden, dichas dimensiones de la seguridad ciudadana, manifiestan que los actos delictivos y la percepción de criminalidad, siguen siendo problemas que aquejan hasta el día de hoy al comerciante, tanto en las amenazas verbales, los robos y/o hurtos que convierten como victimas a los comerciantes del mercado internacional de San José, manifestando expectativas débiles en base a la percepción y a la satisfacción de la seguridad ciudadana que se cuenta en dicho mercado y el actuar de estas mismas, siendo una factor importante para la mejora de las expectativas del comerciante, debido a que se percibe una baja detención a los actos delictivos, la ausencia de los agentes policiales, la policía municipal y/o serenazgos que resguardan protección del ciudadano y la deficiente experiencia con la que cuenta el personal de seguridad privada que contrata el mercado internacional de San José.

Además de ello, interpretar que esta relación débil de la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes, se debe a que no se está tomando en cuenta la prioridad necesaria para detener los actos delictivos que día a día perturban a los comerciantes, siendo un factor prioritario en el logro de buenas expectativas y el crecimiento de la satisfacción de los comerciantes y que esta no solo depende cuando el comerciante venda sus productos como ropa, telas, zapatos, equipos móviles y musicales, sino de como percibe el alto a la criminalidad, la convivencia pacífica y armoniosa y qué expectativas tiene hacia ella, como una respuesta de mejora continua.

4.1.3 Seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio de los comerciantes del mercado internacional San José

Contrastación de la hipótesis especifica 2 "Seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes"

OE2. Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021

i) Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021.

Ha: Existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021.

ii) Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

iii) Prueba estadística

Tabla 12

Seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del mercado San José

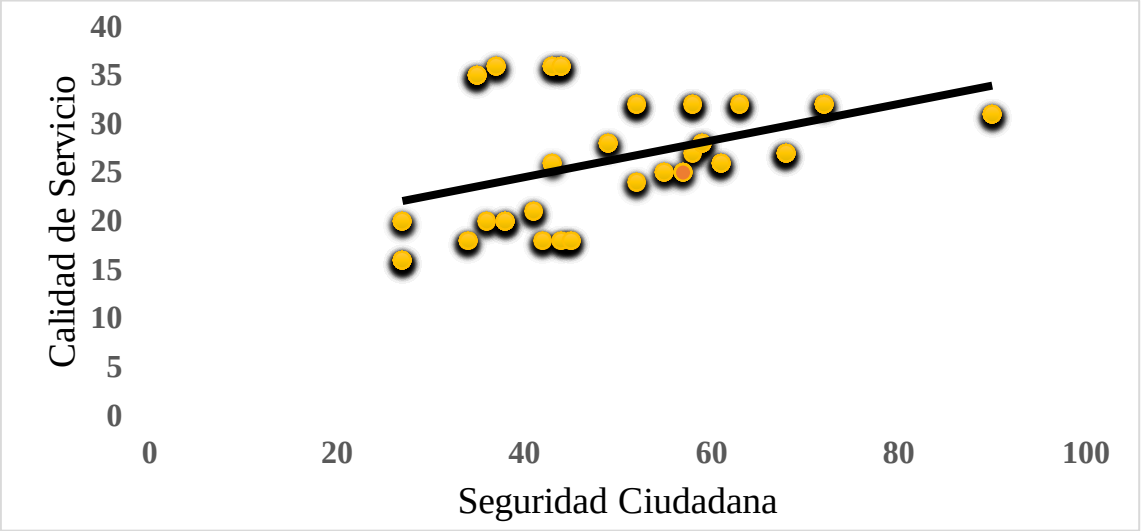
Correlaciones				
	Variables		Seguridad Ciudadana	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Seguridad Ciudadana	Coeficiente de correlación	1.000	,390**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	342	342
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,390**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	342	342

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

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta, 2022.

Figura 3

Diagrama de dispersión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio.



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.

iv) Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se acepta la Ha.
- Si $p \geq \alpha$, entonces se acepta la Ho.

Interpretación

Se visualiza en la tabla 12 y figura 3, donde se analiza como la $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, dando a comprender la aceptación de la Ha, lo cual quiere decir que existe una relación positiva débil de 0.390 entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito Juliaca - 2021. Esto manifiesta, que tanto la variable de seguridad ciudadana se relaciona con la dimensión de calidad de servicio, manifestando que en sus dimensiones como la objetiva (incidencia delictiva, actos delictivos), subjetiva (percepciones de criminalidad, opiniones de criminalidad) y sistema de seguridad (seguridad policial, seguridad municipal, seguridad privada), son débiles frente a la calidad de servicio que reciben los comerciantes del mercado internación de San José, esto ya sea en el servicio institucional que perciben y la accesibilidad en el que los comerciantes expenden sus productos en el día a día, siendo factores que intervienen en la mejora de la seguridad ciudadana.

En ese sentido, la seguridad ciudadana sigue siendo una debilidad en la protección al ciudadano, deficiente en la convivencia pacífica y poca eliminación a la violencia de los actos delictivos, al conocer esto, disminuye la calidad de servicio que deberían recibir los comerciantes, ante el servicio institucional como planificación, organización y coordinación con entes superiores que se encarguen de velar por la disminución de los robos, las amenazas verbales, los hurtos, las estafas, como también en la accesibilidad que cuenta el comerciante al momento de vender su mercadería, en el lugar o ubicación donde se encuentra su puesto de venta, la poca vigilancia de parte del personal se seguridad, todo esto contribuyendo al descenso de la satisfacción del comerciante.

Por último, la calidad de servicio frente a la seguridad ciudadana, se ve reflejada a aspectos que con lleven a la coordinación del municipio local, seguidamente del sistema policial que reside en la zona focalizada, ya que al no contar con una buena calidad de servicio, tanto en el servicio institucional, como articulación de la gerencia de prevención, seguridad y ordenamiento, que no está priorizando de manera oportuna esta situación de seguridad ciudadana; por otro lado, la accesibilidad en el cual el comerciante vende su mercadería, todo esto debe ser coordina con la junta encargada del mercado para no tener dificultades en el tema de seguridad y protección al comerciante; todo esto con lleva a la mejora continua de la seguridad ciudadana y al empuje para el crecimiento de la satisfacción del comerciante.

4.2 DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados dentro del estudio de investigación, se realizó el análisis y revisión a los antecedentes, por lo cual se acepta la hipótesis general en tal sentido se detallan los resultados por objetivos de la investigación:

Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca – 2021, cuya hipótesis fue: existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, donde se aplicó la escala de valorización de la correlación de Rho de Spearman r = 0.453, con un nivel de significancia de p = 0.000, obteniendo como resultado una correlación positiva media y así, aceptando la hipótesis alterna, esto se corrobora con el trabajo

de investigación de Ríos (2022), quien tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la participación ciudadana y la seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Juanjui, 2022 y teniendo como resultado una relación positiva significativa entre ambas variables que fue de 0.982, considerando un p valor de 0.000, menor al alfa estadístico de 0.05; utilizando la correlación de Rho Spearman, dando a expresar una dependencia positiva muy alta. Concluyendo que la participación ciudadana si se relaciona con la seguridad ciudadana. Además de ello, de que ambos estudios de investigación son similares y/o coincidentes, sin embargo, se discrepa en base a la muestra que se ha utilizado, debido a que fueron comerciantes y no los habitantes de la provincia, como también, se tuvo diferentes cuestionarios para el logro de resultados, teniendo diferentes dimensiones en la realización del estudio.

Del mismo modo, se tuvo que determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca – 2021, cuya hipótesis fue: existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, donde se aplicó la escala de valorización de la correlación de Rho de Spearman r = 0.453, con un nivel de significancia de p = 0.000, obteniendo como resultado una correlación positiva media, aceptando así la hipótesis alterna; esto se corrobora con los temas de estudio de Bravo (2021), Suárez (2021) y Comun (2021), quienes tuvieron como propósito general, determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2021; determinar la relación entre las políticas de seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos en la Municipalidad Distrital de Huaura Lima; y determinar la seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020, y teniendo como resultado una correlación positiva significativa alta, aceptando a si a su hipótesis alterna. Concluyendo, que ambas variables de seguridad ciudadana y satisfacción se relacionan, además de ello, manifestar que ambos temas de investigación son similares y/o semejantes. Sin embargo, recalcar que hubo algunas diferencias en el aspecto de la población a encuestar, debido a que en el primer estudio de investigación se tomó en cuenta a los comerciantes del mercado y en los demás trabajos de investigación, se tomó en cuenta a los ciudadanos, vecinos y a los efectivos policiales, como también en temas de instrumentos se realizaron dos encuestas para la

recolección de datos, pero con similares dimensiones que se asemejan a ambos estudios de investigación.

Así mismo, en el trabajo de investigación realizado tuvo como objetivo determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca – 2021, cuya hipótesis fue: existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, donde se aplicó la escala de valorización de la correlación de Rho de Spearman r = 0.453, con un nivel de significancia de p = 0.000 obteniendo como resultado una correlación positiva media, y esto se corrobora con la investigación de Salazar (2019), quien tuvo como objetivo fundamentar la relación entre la gestión pública municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Breña. Lima. 2019, donde realizó una investigación con enfoque cuantitativo, la investigación fue de tipo básica, el alcance de la investigación fue correlacional, el diseño que se aplicó fue de tipo no experimental de corte transversal correlacional, donde concluyó, existe una correlación positiva muy alta entre la gestión pública municipal y la seguridad ciudadana, se evidencia una correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,945, resultado que confirma que la gestión pública es fundamental para obtener mejores competencias en la gestión municipal para neutralizar y/o eliminar la inseguridad ciudadana que afecta la convivencia y seguridad de los ciudadanos, es por ese motivo, que ambos estudios son similares y/o semejantes, pero se tuvo algunas externalidades como la población encuestada, debido a que se tomó cuenta la gestión municipal, encuestando a servidores públicos y ciudadanos y que en la recolección de datos se hizo uso de un cuestionario, pero muy diferentes en el aspecto de ítems y las dimensiones.

Por otra parte, el trabajo de investigación realizado tuvo que determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca – 2021, cuya hipótesis fue: existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, donde se aplicó la escala de valorización de la correlación de Rho de Spearman r = 0.453, con un nivel de significancia de p = 0.000 obteniendo como resultado una correlación positiva media, y esto se corrobora con la investigación de Gómez y Rentería (2018) quienes tuvieron como propósito, determinar la relación existente entre la gestión pública y la seguridad ciudadana, obteniendo

como resultado una correlación de rho de Spearman igual a 0,586 y con un valor de significancia igual a 0,000; existiendo una correlación directa y significativa entre la gestión pública y seguridad ciudadana, dando a expresar que ambas variables siguen una dependencia de una a otra, asumiendo ello, se afirma que ambos estudios de investigación son similares, en el aspecto de resultados, pero en temas de variables, se aplicó solo la seguridad ciudadana, dejando de lado la satisfacción, como también, en la muestra a encuestar, debido que fueron pobladores de la provincia y no comerciantes, haciendo uso también de dos cuestionarios para la recolección de datos y compartiendo el mismo estadístico correlacional.

Como también, en el tema de investigación que tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca – 2021, cuya hipótesis fue: existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, donde se aplicó la escala de valorización de la correlación de Rho de Spearman r = 0.453, con un nivel de significancia de p = 0.000 obteniendo como resultado una correlación positiva media, aceptando así la hipótesis alterna, esto nos con lleva a corroborar con el trabajo de investigación de Vega (2018) en donde planteo como propósito determinar la seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca 2018. Llegó al resultado, de que existe relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los pobladores de nueva Cajamarca, con un coeficiente de correlación de Spearman obteniendo un resultado de 0.933 e indicando que existe alta relación positiva entre las variables, aceptando así, su hipótesis alterna, el cual esto conlleva a manifestar, que ambos estudios de investigación son similares. Además de ello, existieron algunas diferencias o externalidades que no corroboran de manera íntegra con el autor, porque se puede observar primeramente el año de ejecución, como también la población encuestada, ya que son diferentes en ambos estudios, pero similares en total de la muestra, como también, en el aspecto de objetivos, porque además de correlacionar las variables, se describió cada una de ellas, haciendo uso también de diferentes estadísticos inferenciales, como el Rho de Spearman.

Así mismo , el trabajo de investigación realizado tuvo que determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José

distrito Juliaca – 2021, cuya hipótesis fue: existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, donde se aplicó la escala de valorización de la correlación de Rho de Spearman r = 0.453, con un nivel de significancia de p = 0.000 obteniendo como resultado una correlación positiva media, y esto se corrobora con la investigación de Vivas (2017) donde formuló como propósito, determinar la relación existente entre la gestión pública y la seguridad ciudadana, dado que el valor de p = 0,000 es menor que 0,05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la gestión pública y la seguridad ciudadana en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2016; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,586 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación fue moderada. Dicho estas aclaraciones, se confirma la semejanza entre ambos estudios, en base a los resultados, debido a que se hizo uso al estadístico correlacional de Rho de Spearman, compartiendo la relación positiva moderada o media, pero existieron algunas externalidades, como la población a encuestar, debido a que fueron comerciantes y no trabajadores del municipio, otro punto es la variable que intervino, como es la gestión pública y no la satisfacción de los comerciantes.

En la investigación planteada, que tuvo como objetivo específico determinar la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021, donde se obtuvo como resultado de que la $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, dando a entender que se acepta la Ha, lo cual quiere decir que existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito Juliaca - 2021. Esto manifiesta, que tanto la variable – dimensión siguen una relación débil, debido a que la seguridad ciudadana ya sea en sus dimensiones como la objetiva, subjetiva y sistema de seguridad, no están siendo efectivas frente a las expectativas del comerciante, como es la percepción y satisfacción de los comerciantes del mercado internacional San José. Esto se asimila con los trabajos de investigación de Marín y Polo (2022), cuyo propósito de estudio fue determinar la relación entre la gestión municipal de seguridad ciudadana y las expectativas de los ciudadanos en el Distrito de Chao, 2022. Donde se tuvo como resultado una correlación directa, de grado alto (rho=0.882) y altamente significativa ($p<0.01$) entre la gestión municipal de la seguridad ciudadana y la dimensión de expectativas del ciudadano. Analizando los dos temas de investigación, se alude que son investigaciones

similares, sin embargo, existieron algunas diferencias sobre las variables planteadas en ejecución, como también siendo de un alcance correlacional, debido a que se analizó variable por dimensión, contemplando una correlación alta, además de ello, la población que fue encuestada es diferente al estudio realizado y aclarar que se utilizaron dos cuestionarios en ambos estudios de investigación.

En el mismo orden, se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021, donde se obtuvo como resultado de que la $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, dando a entender que se acepta la Ha, lo cual quiere decir que existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito Juliaca – 2021, con una relación positiva de 0.365. Esto manifiesta, que tanto la variable – dimensión siguen una relación débil, debido a que la seguridad ciudadana ya sea en sus dimensiones como la objetiva, subjetiva y sistema de seguridad, no están siendo efectivas frente a las expectativas del comerciante, como es la percepción y satisfacción de los comerciantes del mercado internacional San José. Esto se asimila con la tesis de Común (2021), tuvo como objetivo específico, determinar la relación entre los actores de riesgo de la seguridad ciudadana con la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho 2020, se evidencia una relación existente entre satisfacción de los vecinos con actores de riesgo y contextos urbanos en un 0.687 esto indica que la relación entre las variables de estudio es positiva, además el Sig. (bilateral) es 0.000 lo que indica que la Sig. es menor de 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, dando como resultado de que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción de los vecinos y los actores de riesgo, analizando los dos temas de investigación, se alude que son investigaciones similares, sin embargo, en el aspecto de la dimensión – variable, no se comparte la misma relación debido que solo se tomó en cuenta la satisfacción de los vecinos, corroborando también, en la diferencia en el tema de dimensiones, además de ello, la muestra que se ha tomado es diferente, tanto como vecinos a comerciantes.

Como también, en el tema de investigación que tuvo como objetivo específico, determinar la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del mercado

internacional de San José distrito Juliaca – 2021, cuya hipótesis fue: existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, donde se aplicó la escala de valorización de la correlación de Rho de Spearman r = 0.365, con un nivel de significancia de p = 0.000, obteniendo como resultado una correlación positiva baja, aceptando así la hipótesis alterna, esto nos con lleva a corroborar con el trabajo de investigación de Coaquira (2017), quien tuvo como objetivo específico, determinar la relación que existe entre la organización de las juntas vecinales con la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca, teniendo como muestra aleatorio simple a los que conforman las juntas vecinales, donde obtuvo como resultado una relación positiva de 0.545, concluyendo, que existe una relación directa entre la organización de juntas vecinales y la seguridad ciudadana en la ciudad Juliaca 2017. Dado a conocer ambos estudios de investigación se corroboran en el margen de resultados, debido a que siguen una relación directa positiva, haciendo uso también del estadístico correlacional de Spearman, sin embargo, difieren en aspectos de la muestra, debido a que se encuestaron a comerciantes y no a las juntas vecinales, además de ello en el cambio de variable “juntas vecinales” por la “satisfacción de los comerciantes”, por último, en el contexto del año, debido que fue años atrás al estudio realizado.

CONCLUSIONES

Primera: existe una relación positiva media entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional San José, lo cual implica que las dimensiones de objetividad, subjetividad y el sistema de seguridad se relacionan de manera moderada con las expectativas ciudadanas y la calidad de servicio que reciben los comerciantes, manifestando que aún existen actos delictivos que ponen en riesgo al comerciante, como las amenazas verbales, los robos, los hurtos y que esto contribuye a que el comerciante perciba una satisfacción regular frente a la seguridad ciudadana.

Segunda: la relación que existe entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes, es positiva débil, lo cual da entender que las percepciones y la satisfacción de los comerciantes no están siendo atendidas con respecto a la seguridad ciudadana, debido a que aún existe bajas percepciones en el tema protección, salvaguardar la convivencia pacífica y la eliminación de la violencia, y que esto conlleve al descenso de las expectativas de los comerciantes.

Tercera: la relación que existe entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes es positiva débil, porque la calidad de servicio institucional y la accesibilidad que reciben los comerciantes no es óptima, el mismo que genera un descontento en el tema de coordinación y planificación con las instituciones encargadas de velar por la seguridad, manifestando el descontento por parte de los comerciantes del mercado internacional de San José.

RECOMENDACIONES

Primero: a la Municipalidad Provincial de San Román, se sugiere que priorice este problema social de seguridad ciudadana, implementando nuevas estrategias de prevención del delito, para salvaguardar la convivencia pacífica, a fin de garantizar la seguridad de los comerciantes y de los habitantes, debido a que se ha percibido una seguridad ciudadana baja, con altos índices delictivos.

Segundo: a la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento, se recomienda que planifique y supervise actividades de prevención de actos delictivos como los robos, hurtos, amenazas verbales etc., debidamente coordinadas con la policía municipal y servicio de serenazgo, destinando más personal de seguridad para frenar dichos actos y hechos delictivos, como también a la Policía Nacional del Perú, al comandante encargado de la jurisdicción de la Provincia de San Román, se recomienda que destine más efectivos policiales y patrulleros que deambulen de manera frecuente por el mercado internacional San José.

Tercero: a la junta directiva del mercado internacional San José, se recomienda elaborar planes de acción y/o estratégicos para detener el crecimiento de los actos delictivos, debido a que cumplen la función de dirigir, organizar y salvaguardar los interés del comerciante, así como también coordinar con las diferentes instituciones que se encargan en la reducción de la inseguridad ciudadana, además de ello, realizar la adquisición de cámaras de vigilancia, para actuar de manera inmediata en el momento del robo y/o hurto, la contratación de servicios de personal de seguridad, altamente capacitada en temas de seguridad ciudadana y defensa personal y en el mismo orden, capacitar al comerciante en temas de comportamiento emocional, debido a que los comerciantes son víctimas de frecuentes amenazas verbales. Así mismo, se recomienda a la población investigadora, indagar más a profundidad este tema de estudio de seguridad ciudadana, siendo un problema social de mucha prioridad y/o preocupación, además de ello enfocarse en la percepción y/o expectativas del consumidor.

REFERENCIAS

Alvarez, A. C., & Manzotti, Gl. R. (2015). *Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo Sector Justicia y Seguridad*. Guía de Seguridad Ciudadana en América Latina. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/CC87FBDAE03E11A1052578EA00668B32/$FILE/segu_ciud.pdf

Álvarez, A. R. (2015). *El sistema de prevención social de la violencia y el delito*. Guía de seguridad ciudadana en América Latina. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/CC87FBDAE03E11A1052578EA00668B32/$FILE/segu_ciud.pdf

Arriagada, R. A. Y. (2009). Una revisión crítica de los habituales conceptos sobre el íter criminis en los delitos de robo y hurto. *Política criminal*, *4*(7), 87-124. https://doi.org/10.4067/S0718-33992009000100003

Bravo Perales, C. A. (2021). Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción del ciudadano en el distrito de José Leonardo Ortiz. *Repositorio Institucional - UCV*.

Campo, R. M. C. (2018, mayo). *Seguridad ciudadana en el distrito de Huánuco, 2016*. Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3390927

Cardona, D., & Agudelo, H. B. (2007). Satisfacción personal como componente de la calidad de vida de los adultos de Medellín. *Revista de Salud Pública*, *9*(4), 541-549. https://doi.org/10.1590/S0124-00642007000400006

Carpio, L. M. de J. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3239415

Cidh, C. I. de D. H. (2015). *Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos*. http://cidh.org/countryrep/Seguridad/seguridadvi.sp.htm

Coaquira, R. N. M. (2017). *Las Juntas vecinales y la seguridad Ciudadana en la Ciudad de Juliaca año 2017*. Repositorio de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez. http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1519

Comun, J. A. G. (2021). Seguridad ciudadana y la satisfacción de los vecinos de la Asociación San Valentín de Huachipa – Lurigancho, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*, 0-3.

Cordero, S. P. Q. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. *Revista Científica General José María Córdova*, *18*(29), 5-24. https://doi.org/10.21830/19006586.561

De tomas, J. F. H. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de mayo, 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15227/De Tomas_HJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Derecho, P. (2021). *El delito de apropiación ilícita en el Código Penal peruano. A propósito de la Casación 301-2011, Lambayeque | LP*. https://lpderecho.pe/apropiacion-ilicita-codigo-penal-casacion-301-2011-lambayeque/

Enríquez, M. A. V. (2018). *Participación ciudadana en políticas de seguridad ciudadana. Programa "Juntos Más Seguros", Cerro La Pólvora, Años 2015/2017 Estudio de Caso.* http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/3368

Flores, J. M. C., & Polo, V. V. (2021). *Seguridad ciudadana en habitantes del centro poblado La Villa del distrito de Végueta 2021*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4727/POLO%20VANESA%20Y%20FLORES%20JENNYFER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, J., & Polo, V. (2021). *Seguridad ciudadana en habitantes del Centro Poblado La Villa del Distrito de Végueta, 2021*. 1-74.

Goicoechea, M. (2018, mayo 17). *La Extorsión un estudio desde la Fenomelogía y la Psicopatología*. https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/29756/Goicoechea Goicoechea Maitane.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Gómez, P. A. (2019). *La Inseguridad Ciudadana y la Percepción de Inseguridad*. Universidad Interamericana de Panamá. https://issuu.com/alexaagom/docs/la_inseguridad_ciudadana_y_la_perce

Gómez, V. M. Porcel., & Rentería, V. M. Echenique. (2018). Gestión pública y la Seguridad ciudadana en el distrito el Porvenir, 2018. *Universidad César Vallejo*, 64.

Hernández, R. S., Fernández Collado, C., María del Pilar Baptista Lucio, D., & Méndez Valencia Christian Paulina Mendoza Torres, S. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edic). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Huerta, F. B. (2014). *La Seguridad Ciudadana una Mirada Integral*. Instituto de Economía y Empresa. http://www.iee.edu.pe/doc/publicaciones/TemasDeDesarrollo/19-2014-03-SeguridadCiudadanaPNUD-IEE.pdf

Inei, I. N. de E. e I. (2013). *Percepción de Inseguridad*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1194/cap04.pdf

Inei, I. N. de E. e I. (2021). Estadística de seguridad ciudadana. *Instituto Nacional de estadística e informática.*, *2021*, 79. https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana/1/

James, O. (2011, septiembre). *Gestión de las expectativas de los ciudadanos sobre el desempeño del servicio público.* Public Administration - Wiley Online Library. https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01962.x

Jesus, F. A. H. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jesús_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loyola, J. Y. tapia. (2021). *Participación ciudadana y su asociación con la Seguridad Ciudadana promovida por las juntas vecinales de Barranco 2021*. 66.

Luna, M. L., & Ccopa, K. A. (2019). Inseguridad ciudadana y riesgo social de las personas Centro Comercial Jr. Moquegua Juliaca - Puno 2018. *Universidad Nacional del Altiplano*.

Mamani, J. E. G. (2015). Las representaciones sociales sobre seguridad ciudadana en los vecinos de los barrios de la ciudad de Puno. *Universidad Nacional del Altiplano*. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/265

Marín, M. M., & Polo, T. R. (2022). *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en el distrito de Chao, 2022*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108247

Milana, E. (2018, noviembre). *Impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio público*. Revista serbia de gestión. https://www.researchgate.net/publication/329358304_Impact_of_job_satisfaction_on_public_service_quality_Evidence_from_Syria

Minter, M. del I. (2018a). *Decreto Legislativo, N° 1454, Poder Eejecutivo, Decretos Legislativos - Decreto Legislativo que modifica los artículos 2, 3, 3-A, 4, 5, 9, 11 y 17 de la Ley Nº 27933 - Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana-Decreto Legislativo-N° 1454 - 16 de Sep*. https://vlex.com.pe/vid/738586765

Minter, M. del I. (2018b). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 - 2023*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/238246/Propuesta.PlanNacionalSeguridadCiudadana.2019-2023.pdf

Minter, M. del I. (2018c). *Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023*. 47-49.

Pachari, R. L. (2018). *Participación de las juntas vecinales en la seguridad ciudadana de la ciudad de Juliaca: 2017*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11344/Pachari_Rodriguez_Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peralta, J. M. (2013). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite, 1*(14), 195-214.

Petracci, M. (2014). *La Medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano - Usuario de Servicios Públicos Privatizados*. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf

PNUD. (2020). Análisis sobre innovación en seguridad ciudadana y derechos humanos en América Latina y el Caribe. *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*, 1-182. https://www.latinamerica.undp.org/content/dam/rblac/docs/Research and Publications/Democratic Governance/UNDP-RBLAC-Analisissobreinnovacionseguridadciudadanayderechoshumanos.pdf

PNUD, P. de N. U. para el D. (2015). *Guia de Evaluación del Estado de la Seguridad Ciudadana en America Latina*. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/CC87FBDAE03E11A1052578EA00668B32/$FILE/segu_ciud.pdf

Ramírez, D. L. C. E. (2017). La Seguridad Ciudadana percibida por los vecinos de la Urbanización Valdiviezo- San Martín de Porres. *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6890

Ramos, D. M. Q., & Condori, W. M. (2017, enero). *Percepciones sociales sobre el funcionamiento de los mecanismos de seguridad ciudadana de la ciudad de Juliaca - 2015*. Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano. https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3219487

Ramos, L. A. T. (2015). *Factores Asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externos centro de salud de Picsi 2015*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rios, J. P. (2022). *Participación y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Juanjui 2022*. 123. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100582

Salazar, N. C. (2019, agosto). *Gestión pública municipal y la seguridad ciudadana en el Distrito de Breña. Lima. 2019.* Centro de Altos Estudios Nacionales. https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1335285

Suárez, C. J. P. S. (2021). Politicas de seguridad ciudadadana y la satisfacción de los vecinos en la Municipalidad distrital de Huara, Lima 2022. *Universidad César Vallejo*, 102. https://hdl.handle.net/20.500.12692/99911

Thompson, I. (2006, julio). *La Satisfacción del Cliente*. https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacción al Cliente.pdf

Vargas, J. J. C. (2021). *Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81057

Vázquez, M. F. C. (2017). *La seguridad ciudadana y la influencia de la participación ciudadana en las estrategias de prevención del delito. El caso del barrio de San Juan, Quito, Ecuador, 2009-2014*. http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/12023

Vega, M. L. C. (2018). "Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca – 2018". *Universidad César Vallejo*.

Vivas, L. del R. L. (2017). Gestión Pública y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2016. *Universidad César Vallejo*, 1-109.

Wigodski, J. (2010). *Metodología de la Investigación: Población y muestra*. Metodologia de la Investigacion. http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html

Zeballos, N., & Mujica, J. (2016). *Seguridad Ciudadana*. https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/seguridad-ciudadana_.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables

<table>
<tr><td colspan="4">Seguridad ciudadana y la Satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca – 2021</td></tr>
<tr><td>Problema</td><td>Variable</td><td>Dimensiones</td><td>Indicadores</td></tr>
<tr><td>Pregunta General:
¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José - 2021?</td><td rowspan="2">Seguridad Ciudadana
(Minter, 2018) afirma que la seguridad ciudadana es la acción integrada y articulada que el Estado desarrolla en base a los niveles de gobierno, con la participación del sector privado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, con el objetivo de salvaguardar la convivencia pacífica, velar por la eliminación de la violencia y la utilización de las vías y espacios públicos. Como también, poner un alto a los actos de delitos y faltas.</td><td>Objetiva</td><td>Incidencia Delictiva
Actos Delictivos</td></tr>
<tr><td>Pregunta Especifica:

¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021?

¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021?</td><td>Subjetiva

Sistema de Seguridad</td><td>Percepción de la Criminalidad
Opiniones de la Criminalidad
Seguridad Policial
Seguridad Municipal
Seguridad Privada</td></tr>
<tr><td></td><td>Satisfacción
(Jesús, 2017) manifiesta que la satisfacción del comerciante, viene hacer los resultados importantes que se brinda al usuario y que las expectativas que presentan ayudan a brindar un buen servicio de calidad. Esto también influye en el comportamiento o la buena atención del comerciante y de este modo influir a que el comerciante acceda o no acceda a una seguridad ciudadana agradable, con buenas expectativas y un servicio de seguridad óptimo.</td><td>Expectativas Ciudadanas

Calidad de Servicio</td><td>Percepción del Comerciante
Satisfacción del Comerciante
Servicio Institucional
Accesibilidad</td></tr>
</table>

Nota. Elaboración propia del investigador, 2022.

Anexo 2. Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">Seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional San José distrito Juliaca – 2021</th></tr>
<tr><th>Problema de Investigación</th><th>Objetivo de la Investigación</th><th>Hipótesis de la Investigación</th><th>Variable</th><th>Metodología</th></tr>
<tr>
<td>Pregunta General:
¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José, distrito de Juliaca - 2021?</td>
<td>Objetivo General:
Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José distrito Juliaca – 2021</td>
<td>Hipótesis General:
Existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la satisfacción de los comerciantes del mercado internacional de San José, distrito Juliaca - 2021.</td>
<td rowspan="3">Variable 1

Seguridad Ciudadana

Dimensiones:
• Dimensión Objetiva
• Dimensión Subjetiva
• Dimensión Sistema de Seguridad

Variable 2

Satisfacción de los Comerciantes

Dimensiones:
• Expectativas de los Ciudadanos
• Calidad de Servicio</td>
<td rowspan="3">Tipo de investigación:

Cuantitativa

Diseño de investigación:

No experimental

Correlacional – Descriptivo

Escala:
• Siempre (5)
• Casi Siempre (4)
• Alguna Vez (3)
• Rara Vez (2)
• Nunca (1)

Baremos
1. Buena
2. Regular
3. Mala</td>
</tr>
<tr>
<td>Preguntas Especificas:

• ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José?

• ¿Cuál es la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José?</td>
<td>Objetivos Específicos:

•Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del Mercado Internacional de San José.

•Determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del Mercado Internacional de San José.</td>
<td>Hipótesis Especificas:

• Existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y las expectativas de los comerciantes del mercado internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021

• Existe una relación positiva entre la seguridad ciudadana y la calidad de servicio de los comerciantes del mercado internacional de San José, distrito de Juliaca – 2021</td>
</tr>
</table>

Nota. Elaboración propia del investigador, 2022.

Anexo 3. Distribución Muestral

Tabla 1

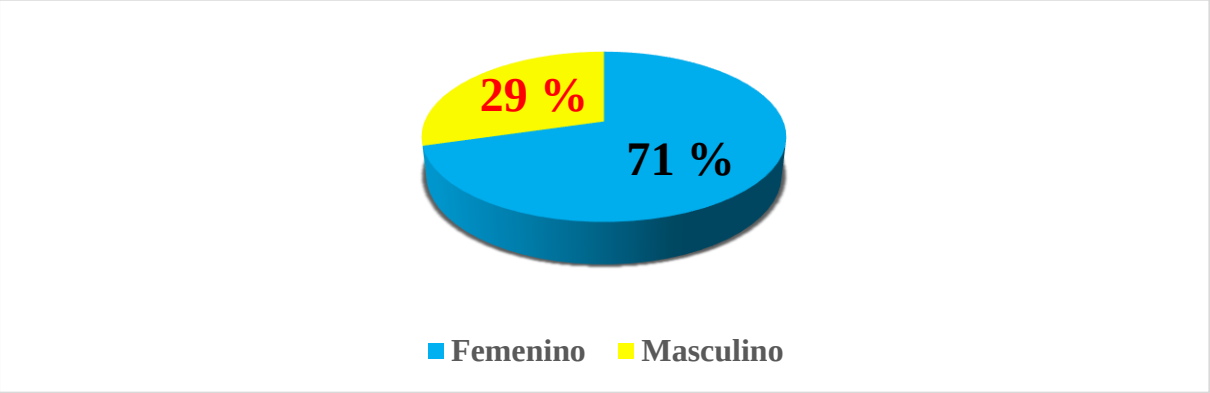
Género de los Comerciantes del mercado internacional San José

Género	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	241	71
Masculino	101	29
Total	342	100

Nota. Elaboración propia del investigador, 2022.

Figura 1

El género de los comerciantes del mercado internacional San José



Nota. Elaboración en base a datos obtenidos de la encuesta, 2022.

En la tabla 1 y en la figura 1, se observa que entre los encuestados que se ha realizado en el mercado internacional de San José, un total de 71 % son del género femenino; mientras que un total del 29% son del género masculino.

Esto con lleva a que en el mercado internacional San José, existe una mayor proporción de mujeres, dado que en los mercados son las mujeres quienes se desprenden de la mejor manera, razón por la cual, se observa una diferencia bien abismal del 43% de los encuestados, de modo que existe una mínima cantidad de varones que expenden sus productos en el dicho mercado.

Anexo 4**.** Actos delictivos frecuentes

Tabla 2

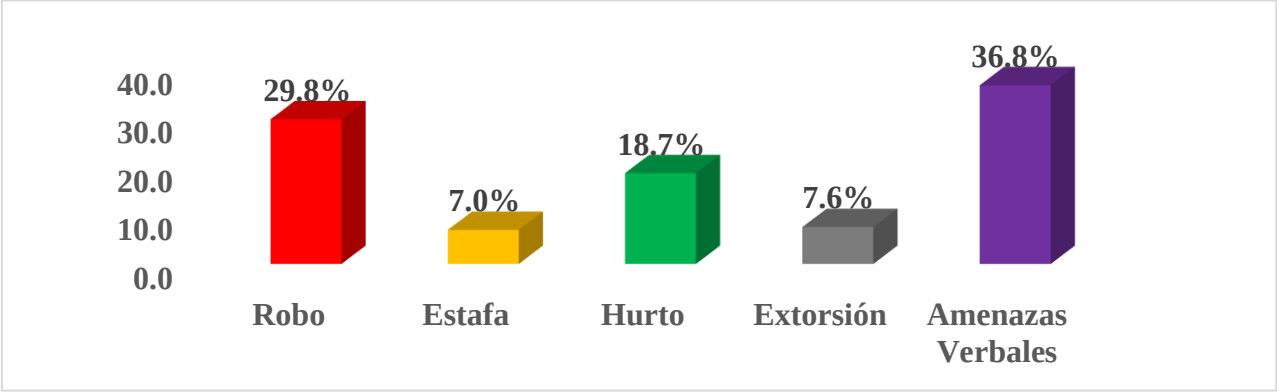
Actos delictivos que se suscitan en el mercado con más frecuencia

Actos Delictivos		
Actos	Frecuencia	Porcentaje %
Robo	102	29.8
Estafa	24	7.0
Hurto	64	18.7
Extorsión	26	7.6
Amenazas Verbales	126	36.8
Total	342	100.0

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.

Figura 2

Actos delictivos con más frecuencia en el mercado



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 2 y la figura 2, se visualiza que del 100% de comerciantes encuestados del mercado internacional San José, el 36.8% manifiesta que el acto delictivo más frecuente son las amenazas verbales por parte de los malhechores; seguidamente del 29.8% de comerciantes indican que lo más habitual son los robos sin agresión física, como el robo de celulares y carteras, además el 18.7 % alude que fue víctima de hurtos; el 7.6% de comerciantes ya también indican que sufrieron actos delictivos de extorsión por parte de personas desconocidas y finalmente el 7% de los comerciantes indican que fueron víctimas de estafa.

Anexo 5. Datos descriptivos del nivel de seguridad ciudadana

Tabla 3

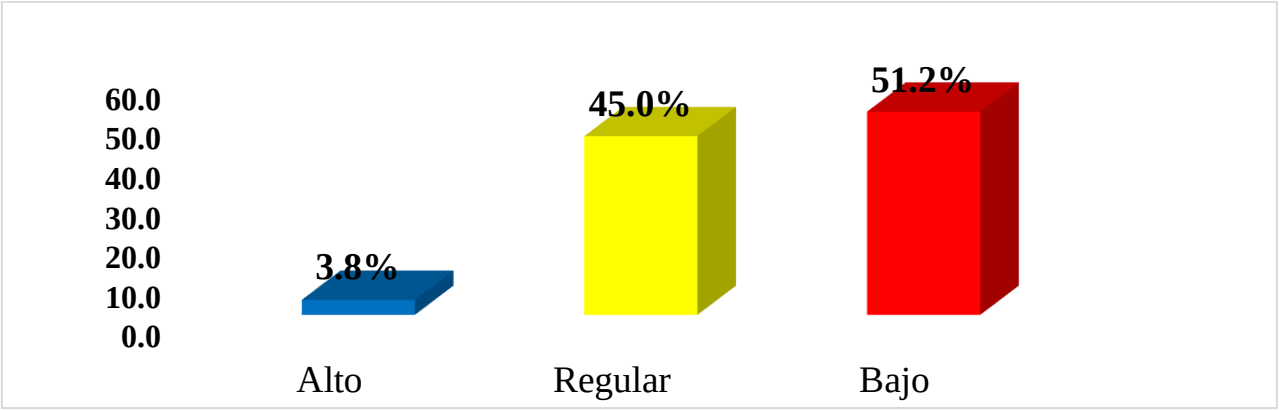
Nivel de Seguridad Ciudadana en el mercado internacional San José

Seguridad Ciudadana		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	13	3.8
Regular	154	45.0
Bajo	175	51.2
Total	342	100.0

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.

Figura 3

Nivel de seguridad ciudadana en el mercado San José



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 3 y la figura 3, se observa que del 100% de comerciantes encuestados del mercado internacional San José, el 51.2% manifiesta que es bajo el nivel de seguridad ciudadana; seguidamente el 45% de comerciantes indican que la seguridad ciudadana es regular y finalmente, el 3.8% de los comerciantes que expenden sus productos en el mercado San José, manifiestan que la seguridad ciudadana es alta.

Esto con lleva a manifestar, que tanto los actos delictivos, la incidencia delictiva, la percepción criminal y la seguridad, no están siendo atendidos de manera eficiente y coordinada, a su vez que no están cumpliendo con la finalidad de protección a la vida, salvaguardar la convivencia pacífica y velar por la eliminación de la violencia y/o actos delictivos.

Anexo 6. Datos descriptivos del nivel de satisfacción de los comerciantes

Tabla 4

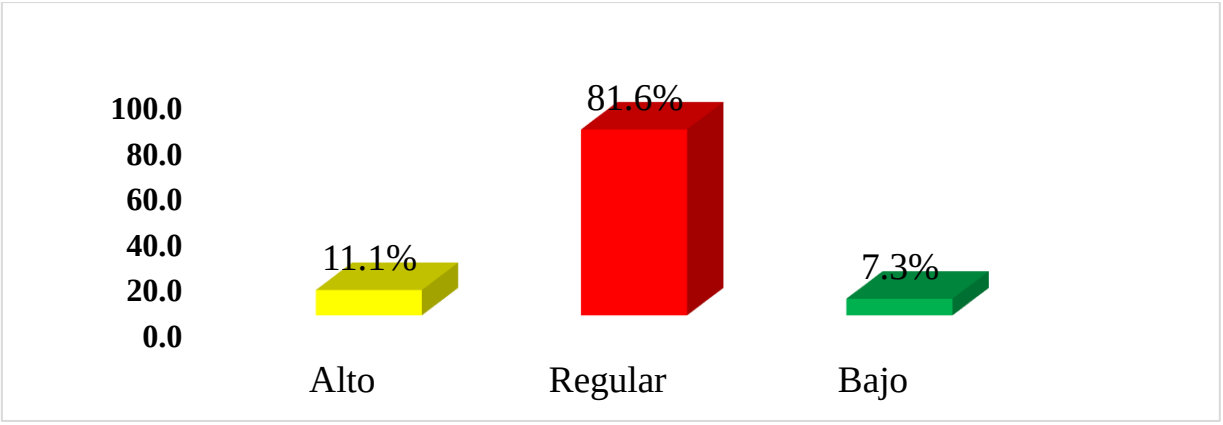
Nivel de satisfacción de los comerciantes frente a la seguridad ciudadana.

Satisfacción de los Comerciantes		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	38	11.1
Regular	279	81.6
Bajo	25	7.3
Total	342	100.0

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.

Figura 4

Nivel de satisfacción de los comerciantes del mercado.



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.

Interpretación

Se visualiza la tabla 4 y la figura 4, donde se observa que del 100% de comerciantes encuestados del mercado internacional San José, el 81.6% manifiesta que es regular el nivel satisfacción; seguidamente del 11.1% de comerciantes donde indican que tienen una satisfacción alta, finalmente el 7.3% de comerciantes indican que tienen una satisfacción baja frente a la seguridad ciudadana y a dichas externalidades. Esto quiere decir, que la satisfacción del comerciante no está siendo afectada a mayor escala, ya que la satisfacción viene a hacer el resultado al momento de expender sus productos, a su vez esto depende del servicio y/o calidad en el cual el comerciante expende sus productos, denotando que, si no existe calidad en el servicio de seguridad ciudadana, el comerciante solo se percibirá satisfacción al momento de expender sus productos y no a la calidad de servicio de seguridad que recibe.

Anexo 7. Instrumento de Seguridad Ciudadana

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
CUESTIONARIO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCION DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO INTERNACIONAL DE SAN JOSE DISTRITO JULIACA – 2021

I. OBJETIVO

El presente cuestionario tiene como objetivo central, determinar la relación que existe entre la seguridad ciudadana y la satisfacción en los comerciantes del Mercado Internacional de San José del distrito de Juliaca – 2021. Por lo cual pido a usted, Señor/Señora, a responder el cuestionario con la mayor sinceridad posible, ya que esta información será de gran utilidad para la investigación que estoy realizando.

Género: (Masculino) - (Femenino) Edad: _____

II. INSTRUCCIONES:

Por favor marque con una equis "X" la alternativa o escala de acuerdo a su realidad o contexto.

PUNTAJE	1	2	3	4	5
CÓDIGO	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNA VEZ	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	ESCALA				
	DIMENSIÓN OBJETIVA	1	2	3	4	5
1	Usted sufrió un asalto dentro o a fuera del mercado.					
2	Usted fue víctima de amenazas verbales por parte de los malhechores.					
3	Usted sufrió lesiones físicas o mentales por parte de los malhechores.					
4	Usted sufrió un robo de sus pertenencias, sin agresión física.					
5	Usted sufrió un robo de sus pertenencias, pero con agresión física.					
6	Usted fue víctima de una estafa en su puesto de venta.					
7	Usted fue víctima de una extorsión por parte de personas desconocidas.					
8	¿Cuál es el acto delictivo más común dentro del mercado? 1) Robo 2) Estafa 3) Hurto 4) Extorción 5) Amenaza verbal.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN SUBJETIVA	1	2	3	4	5
9	Usted fue víctima de robo y/o hurto en su sitio o puesto de trabajo.					
10	Usted fue víctima de un asalto a mano armada en su sitio o puesto de venta					
11	Se siente preocupado o amedrantado por los actos delictivos de la delincuencia					
12	En los últimos meses considera usted que ha aumentado los asaltos, extorsiones, robos y estafas en el Mercado San José.					
13	Usted con qué frecuencia observa robos, asaltos, agresiones verbales y violencia dentro del Mercado San José.					
14	Con que frecuencia se realiza actividades de prevención de seguridad ciudadana.					
	DIMENSIÓN SISTEMA DE SEGURIDAD	1	2	3	4	5
15	Al momento de los robos, asaltos, estafas la policía nacional acude a su llamado.					
16	La Policía Nacional hace operativos y/o patrullaje para garantizar la seguridad ciudadana.					
17	Al momento de los robos, asaltos, estafas la policía municipal (Serenazgo) acude a su llamado.					
18	La policía municipal (Serenazgo) hace operativos y/o patrullaje para garantizar la seguridad ciudadana					
19	Usted confía en la seguridad privada del Mercado San José.					
20	Usted se siente seguro/a en el mercado san José en los días de plaza (lunes, jueves, sábado y domingo).					

Anexo 8. Instrumento de Satisfacción de los Comerciantes

CUESTIONARIO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO INTERNACIONAL DE SAN JOSE DISTRITO JULIACA – 2021

I. OBJETIVO

El presente cuestionario tiene como objetivo central, determinar la relación que existe entre la seguridad ciudadana y la satisfacción en los comerciantes del Mercado Internacional de San José del distrito de Juliaca – 2021. Por lo cual pido a usted, Señor/Señora, a responder el cuestionario con la mayor sinceridad posible, ya que esta información será de gran utilidad para la investigación que estoy realizando.

II. INSTRUCCIONES:

Por favor marque con una equis "X" la alternativa o escala de acuerdo a su realidad o contexto.

PUNTAJE	1	2	3	4	5
CÓDIGO	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNA VEZ	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	ITEMS	ESCALA				
	DIMENSIÓN EXPECTATIVAS CIUDADANAS	1	2	3	4	5
1	Considera usted, que los clientes al momento de visitar el Mercado San José se llevan buenas expectativas de seguridad ciudadana.					
2	Usted tiene buenas expectativas frente a la seguridad ciudadana del mercado.					
3	Usted cree, ¿Qué la inseguridad ciudadana esta aumentado estos últimos meses?					
4	Se siente preocupado o angustiado por los robos, asaltos que se dan en el día a día.					
5	Se siente satisfecho con el trabajo de las autoridades municipalidades en materia de seguridad ciudadana.					
6	Usted se siente seguro cuando realiza sus actividades de venta en el mercado San José.					
7	Se siente satisfecho cuando ve personal de seguridad rondando por el mercado.					
8	Usted cuando expende sus productos en el Mercado San José se siente satisfecho.					
	DIMENSIÓN CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
9	Usted cree, ¿Qué las autoridades municipales coordinan para mantener una seguridad ciudadana agradable?					
10	Considera usted, ¿Qué la gestión municipal se preocupa por el desarrollo y bienestar del Mercado San José?					
11	Ante la posibilidad de ser víctima de un robo ¿Se apersonaría al local del serenazgo?					
12	Al ser víctima de un robo ¿Se apersonaría a la comisaria para poner su denuncia?					
13	Se siente seguro con la seguridad privada que contrata el Mercado San José.					
14	Usted se siente cómoda en el puesto donde vende sus productos.					
15	Considera usted, ¿Qué donde vende sus productos esta resguardada por personal de seguridad?					
16	Su puesto de venta es un lugar donde los clientes tienen facilidad de verla.					
17	Usted cree, ¿Qué el mercado San José está bien vigilado por el personal de seguridad?					

Anexo 9. Carta de Autorización para encuestar

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Solicita: Autorización para realizar trabajo de investigación.

Señor: Joel, BERRIOS ÁLVARO

PRESIDENTE DEL MERCADO INTERNACIONAL SAN JOSE

Yo, **Omar Oswaldo, TICONA HUANCA**, identificado con DNI 73824168, domiciliado en Jr. Pampilla del Lago Nº 242, actualmente estudiante del "X – Decimo semestre" de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, como parte de la formación profesional superior de nuestra primera casa de estudios de la provincia de San Román – Universidad Nacional de Juliaca, consta en la elaboración y ejecución de proyectos o trabajos de investigación, llamado "Tesis". Constituye uno de los requisitos primordiales para la culminación de los estudios académicos pre-profesionales. Por ende, solicito a usted, la correspondiente **"AUTORIZACIÓN para realizar mi investigación", titulada, "Seguridad Ciudadana y La Satisfacción de los Comerciantes del Mercado Internacional San José, Juliaca 2021".** En el cual usted, dirige como Presidente General.

Por lo cual pido a usted a acceder a mi petición, en la autorización, para la elaboración y ejecución de mi investigación, en los apartados de los cuestionarios que yo he preparado para poder encuestar a cada socio o empadronado del Mercado internacional San José.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted a acceder a mi petición por ser de justicia.

Juliaca, ... de JUNIO del 2022

TICONA HUANCA, Omar Oswaldo
DNI. 73824168
Estudiante - Investigador

CARTA DE AUTORIZACIÓN

En señal de conformidad.

Yo Joel Berrio Alvaro, con DNI [illegible] domiciliado en Jr. Producción # 605, bajo el cargo de Presidente General del Mercado San José, por medio de la presente, **AUTORIZO** la aplicación de los cuestionarios que serán encuestados a los socios del Mercado San José, al Señor estudiante, **Omar Oswaldo TICONA HUANCA**, de la Universidad Nacional de Juliaca, dado que la aplicación es materia de trabajo de investigación para su tesis.

Y para que quede constancia de lo escrito, firmo la presente autorización.

Juliaca, 08 de JUNIO de 2022

TICONA HUANCA, Omar Oswaldo
DNI. 73824168
Estudiante - Investigador

Joel Berrio Alvaro
DNI Nº [illegible]
PRESIDENTE CENTRAL

BERRIOS ÁLVARO, Joel
Presidente General

Anexo 10. Validación de Instrumento – Experto Nº 1

VALIDEZ DE CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO: "Seguridad Ciudadana y La Satisfacción de los Comerciantes del Mercado Internacional de San José Distrito de Juliaca 2021"

EXPERTO: Dra. Erika, GARCIA CASTRO

GRADO ACADÉMICO: Doctor

TÍTULO PROFESIONAL: Ing. Economista

INDICACIONES:

Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es, determinar la relación que existe entre la seguridad ciudadana y la satisfacción en los comerciantes del Mercado Internacional de San José del distrito de Juliaca – 2021. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis (X) según la valoración que le dé, según la escala. De antemano se lo agradezco encarecidamente.

Nº	ITEMS	ESCALA				
	DIMENSIÓN EXPECTATIVAS CIUDADANAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted, que los clientes al momento de visitar el Mercado San José se llevan buenas expectativas de seguridad ciudadana?				x	
2	¿Usted tiene buenas expectativas frente a la seguridad ciudadana del mercado?				x	
3	Usted cree, ¿Qué la inseguridad ciudadana esta aumentado estos últimos meses?				x	
4	¿Se siente preocupado o angustiado por los robos, asaltos que se dan en el día a día?				x	
5	¿Se siente satisfecho con el trabajo de las autoridades municipalidades en materia de seguridad ciudadana?				x	
6	¿Usted se siente seguro cuando realiza sus actividades de venta en el mercado San José?				x	
7	¿Se siente satisfecho cuando ve personal de seguridad rondando por el mercado?				x	
8	¿Usted cuando expende sus productos en el Mercado San José se siente satisfecho?				x	
	DIMENSIÓN CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
9	Usted cree, ¿Qué las autoridades municipales coordinan para mantener una seguridad ciudadana agradable?					x
10	Considera usted, ¿Qué la gestión municipal se preocupa por el desarrollo y bienestar del Mercado San José?					x
11	Ante la posibilidad de ser víctima de un robo ¿Se apersonaría al local del serenazgo?					x

11	¿Se siente preocupado o amedrantado por los actos delictivos de la delincuencia?				x		
12	¿En los últimos meses considera usted que ha aumentado los asaltos, extorsiones, robos y estafas en el Mercado San José?				x		
13	¿Usted con qué frecuencia observa robos, asaltos, agresiones verbales y violencia dentro del Mercado San José?				x		
14	¿Con que frecuencia se realiza actividades de prevención de seguridad ciudadana?					x	
15	¿Cuándo ocurren robos, asaltos, estafas la policía nacional acude a su llamado?					x	
16	¿La Policía Nacional hace operativos y/o patrullaje para garantizar la seguridad ciudadana?					x	
17	¿Cuándo hay robos, asaltos, estafas la policía municipal (Serenazgo) acude a su llamado?					x	
18	¿La policía municipal (Serenazgo) hace operativos y/o patrullaje para garantizar la seguridad ciudadana?					x	
19	¿Confía usted en la seguridad privada del Mercado San José?					x	
20	¿Usted se siente seguro/a en el mercado san José en los días de plaza (lunes, jueves, sábado y domingo)?					x	
PUNTAJE PARCIAL						**52**	**35**
PUNTAJE TOTAL						**87**	

- **RECOMENDACIONES: Ninguna**

FIRMA
Dra. Erika, GARCIA CASTRO

12	Al ser víctima de un robo ¿Se apersonaría a la comisaría para poner su denuncia?					x
13	¿Se siente seguro con la seguridad privada que contrata el Mercado San José?					x
14	¿Usted se siente cómoda en el puesto donde vende sus productos?					x
15	Considera usted, ¿Qué donde vende sus productos esta resguardada por personal de seguridad?					x
16	¿Su puesto de venta es un lugar donde los clientes tienen facilidad de verla?					x
17	Usted cree, ¿Qué el mercado San José está bien vigilado por el personal de seguridad?					x
PUNTAJE PARCIAL					32	85
PUNTAJE TOTAL						

- **RECOMENDACIONES:** *ninguna*

FIRMA
Dra. Erika, GARCIA CASTRO

Anexo 11. Validación de Instrumento – Experto Nº 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley Nº 29074
Autorizada por Resolución Nº 569-2011-CONAFU
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puno, 22 de abril de 2022

CARTA Nº 001 – OOTH – EPGPDS – UNAJ – 2022

Señor(a): Mg. Edgar, PALACO CHARAJA
Encargado del Área de Escalafón de la UGEL-SAN ROMÁN

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial y asi mismo, hacer de su conocimiento que mi persona es estudiantes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, actualmente cursare el Décimo semestre, solicito y requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi proyecto de investigación de tesis.

El titulo o nombre de mi proyecto de investigación es: "Seguridad Ciudadana y La Satisfacción de los Comerciantes del Mercado Internacional de San José Distrito de Juliaca 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, suplico a usted ante su connotada experiencia en temas de investigación cuantitativa y cualitativa a que me pueda brindar su apoyo para la Validación de mi instrumento.

Expresándole mi mayor sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Omar Oswaldo, TICONA HUANCA
DNI. 73824168
Cód. 7273824168

PD. Se adjunta:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

I. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "SEGURIDAD CIUDADANA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO INTERNACIONAL DE SAN JOSE DISTRITO JULIACA – 2021"

II. **REFERENCIAS**

Apellidos y Nombres del experto: Blanco Morales, Edgar DNI: _____

Grado Académico: Doctor (_) Magister: X

Especialidad del EXPERTO: _____

Cargo actual del EXPERTO: Administrativo UGEL-SP

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO INTERNACIONAL DE SAN JOSE DISTRITO JULIACA – 2021.

Fecha: 19/05/22

III. **ASPECTOS DE VALIDACION**

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es, determinar la relación que existe entre la seguridad ciudadana y la satisfacción en los comerciantes del Mercado Internacional de San José del distrito de Juliaca – 2021. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis (X) según la valoración que le dé, según la escala. De antemano se lo agradezco encarecidamente.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado				

2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables						
3. ACTUALIDAD	Está adecuado al avance a la ciencia y tecnología						✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems						✓
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad						✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos						✓
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos						✓
8. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores						✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación						✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación						✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN							

Coeficiente de valoración porcentual, C= 80%

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

Corregir algunos ítems, muy pocos.

Mg. Edgar W. Polgar Chanja
Firma del Experto
UGEL - SAN MARTÍN

Anexo 12. Validación de Instrumento - Experto Nº 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley Nº 29074
Autorizada por Resolución Nº 569-2011-CONAFU
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puno, 16 de enero de 2022

CARTA Nº 001 – OOTH – EPGPDS – UNAJ – 2022

Señor(a): Octavio, CONDORI MAMANI
Docente de la Universidad Nacional de Juliaca

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial y asi mismo, hacer de su conocimiento que mi persona es estudiantes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, actualmente cursare el Décimo semestre, solicito y requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi proyecto de investigación de tesis.

El titulo o nombre de mi proyecto de investigación es: "Seguridad Ciudadana y La Satisfacción de los Comerciantes del Mercado Internacional de San José Distrito de Juliaca 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, suplico a usted ante su connotada experiencia en temas de investigación cuantitativa y cualitativa a que me pueda brindar su apoyo para la Validación de mi instrumento.

Expresándole mi mayor sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Omar Oswaldo, TICONA HUANCA
DNI. 73824168
Cód. 7273824168

PD. Se adjunta:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

	¿Se siente preocupado o amedrantado por los actos delictivos de la delincuencia?			X		
12	¿En los últimos meses considera usted que ha aumentado los asaltos, extorsiones, robos y estafas en el Mercado San José?			X		
13	¿Usted con qué frecuencia observa robos, asaltos, agresiones verbales y violencia dentro del Mercado San José?			X		
14	¿Con que frecuencia se realiza actividades de prevención de seguridad ciudadana?			X		
15	¿Cuándo ocurren robos, asaltos, estafas la policía nacional acude a su llamado?			X		
16	¿La Policía Nacional hace operativos y/o patrullaje para garantizar la seguridad ciudadana?			X		
17	¿Cuándo hay robos, asaltos, estafas la policía municipal (Serenazgo) acude a su llamado?			X		
18	¿La policía municipal (Serenazgo) hace operativos y/o patrullaje para garantizar la seguridad ciudadana?			X		
19	¿Confía usted en la seguridad privada del Mercado San José?			X		
20	¿Usted se siente seguro/a en el mercado san José en los días de plaza (lunes, jueves, sábado y domingo)?			X		
PUNTAJE PARCIAL		0	0	54	8	0
PUNTAJE TOTAL				62		

- **RECOMENDACIONES:** Explicar bien a los usuarios en el momento de la encuesta

FIRMA
Dr. Octavio, CONDORI MAMANI

	víctima de un robo ¿Se apersonaría a la comisaría para poner su ...ncia?			X		
	...siente seguro con la seguridad privada que contrata el Mercado San ...é?			X		
	¿Usted se siente cómoda en el puesto donde vende sus productos?			X		
	Considera usted, ¿Qué donde vende sus productos esta resguardada por personal de seguridad?			X		
	¿Su puesto de venta es un lugar donde los clientes tienen facilidad de verla?			X		
17	Usted cree, ¿Qué el mercado San José está bien vigilado por el personal de seguridad?			X		
	PUNTAJE PARCIAL			51		
	PUNTAJE TOTAL			51/60		

- **RECOMENDACIONES:**

En el momento de la encuesta al usuario aplicar sobre la satisfacción.

FIRMA
Dr. Octavio, CONDORI MAMANI

Anexo 13. Validación de Instrumento - Experto Nº 4

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley N° 29074
Autorizada por Resolución N° 569-2011-CONAFU
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puno, 17 de enero de 2022

CARTA Nº 001 – OOTH – EPGPDS – UNAJ – 2022

Señor(a): Mg. Lizeth Maritza, CHARAJA VILCA
Docente de la Universidad Nacional de Juliaca

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial y así mismo, hacer de su conocimiento que mi persona es estudiantes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, actualmente cursare el Décimo semestre, solicito y requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi proyecto de investigación de tesis.

El titulo o nombre de mi proyecto de investigación es: "Seguridad Ciudadana y La Satisfacción de los Comerciantes del Mercado Internacional de San José Distrito de Juliaca 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, suplico a usted ante su connotada experiencia en temas de investigación cuantitativa y cualitativa a que me pueda brindar su apoyo para la Validación de mi instrumento.

Expresándole mi mayor sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Omar Oswaldo, TICONA HUANCA
DNI. 73824168
Cód. 7273824168

PD. Se adjunta:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

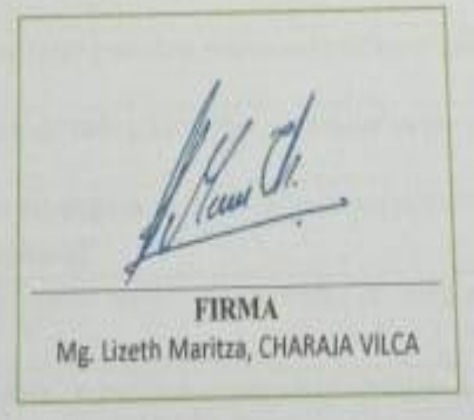
11	¿Se siente preocupado o amedrantado por los actos delictivos de la delincuencia?				X		
12	¿En los últimos meses considera usted que ha aumentado los asaltos, extorsiones, robos y estafas en el Mercado San José?					X	
13	¿Usted con qué frecuencia observa robos, asaltos, agresiones verbales y violencia dentro del Mercado San José?					X	
14	¿Con que frecuencia se realiza actividades de prevención de seguridad ciudadana?					X	
15	¿Cuándo ocurren robos, asaltos, estafas la policía nacional acude a su llamado?				X		
16	¿La Policía Nacional hace operativos y/o patrullaje para garantizar la seguridad ciudadana?					X	
17	¿Cuándo hay robos, asaltos, estafas la policía municipal (Serenazgo) acude a su llamado?				X		
18	¿La policía municipal (Serenazgo) hace operativos y/o patrullaje para garantizar la seguridad ciudadana?					X	
19	¿Confía usted en la seguridad privada del Mercado San José?					X	
20	¿Usted se siente seguro/a en el mercado san José en los días de plaza (lunes, jueves, sábado y domingo)?					X	
PUNTAJE PARCIAL				1 3	6 24	13 65	
PUNTAJE TOTAL				92			

- **RECOMENDACIONES:**
  Las preguntas o palabras sombreadas de amarillo es porque deben ser mejoradas, debido a que presentan incoherencias o error de digitación, en todo aclarar esos aspectos para un mejor entendimiento del encuestado.

FIRMA
Mg. Lizeth Maritza, CHARAJA VILCA

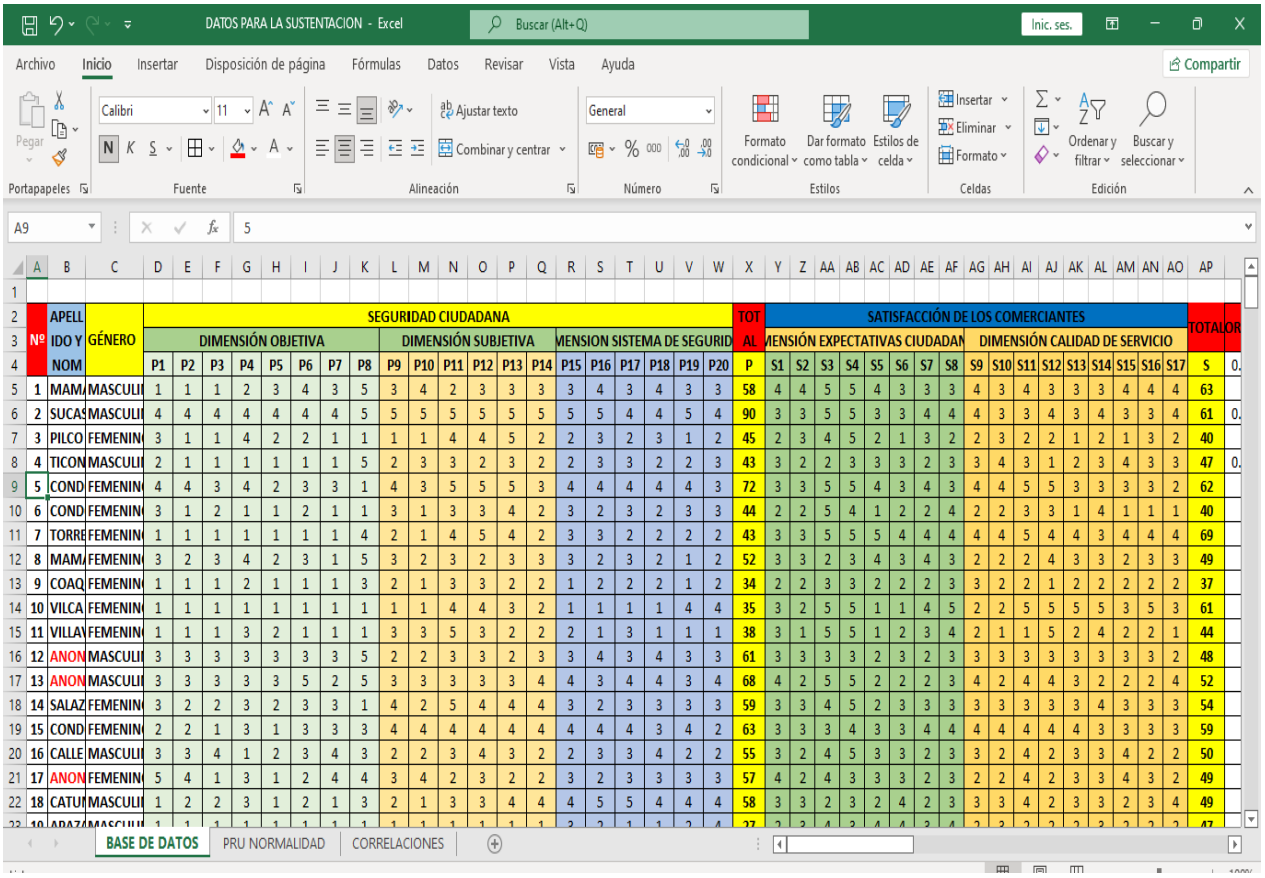
12	Al ser víctima de un robo ¿Se apersonaría a la comisaría para poner su denuncia?					X
13	¿Se siente seguro con la seguridad privada que contrata el Mercado San José?					X
14	¿Usted se siente cómoda en el puesto donde vende sus productos?					X
15	Considera usted, ¿Qué donde vende sus productos esta resguardada por personal de seguridad?					X
16	¿Su puesto de venta es un lugar donde los clientes tienen facilidad de verla?				X	
17	Usted cree, ¿Qué el mercado San José está bien vigilado por el personal de seguridad?					X
PUNTAJE PARCIAL				3	4	5
PUNTAJE TOTAL				78%		

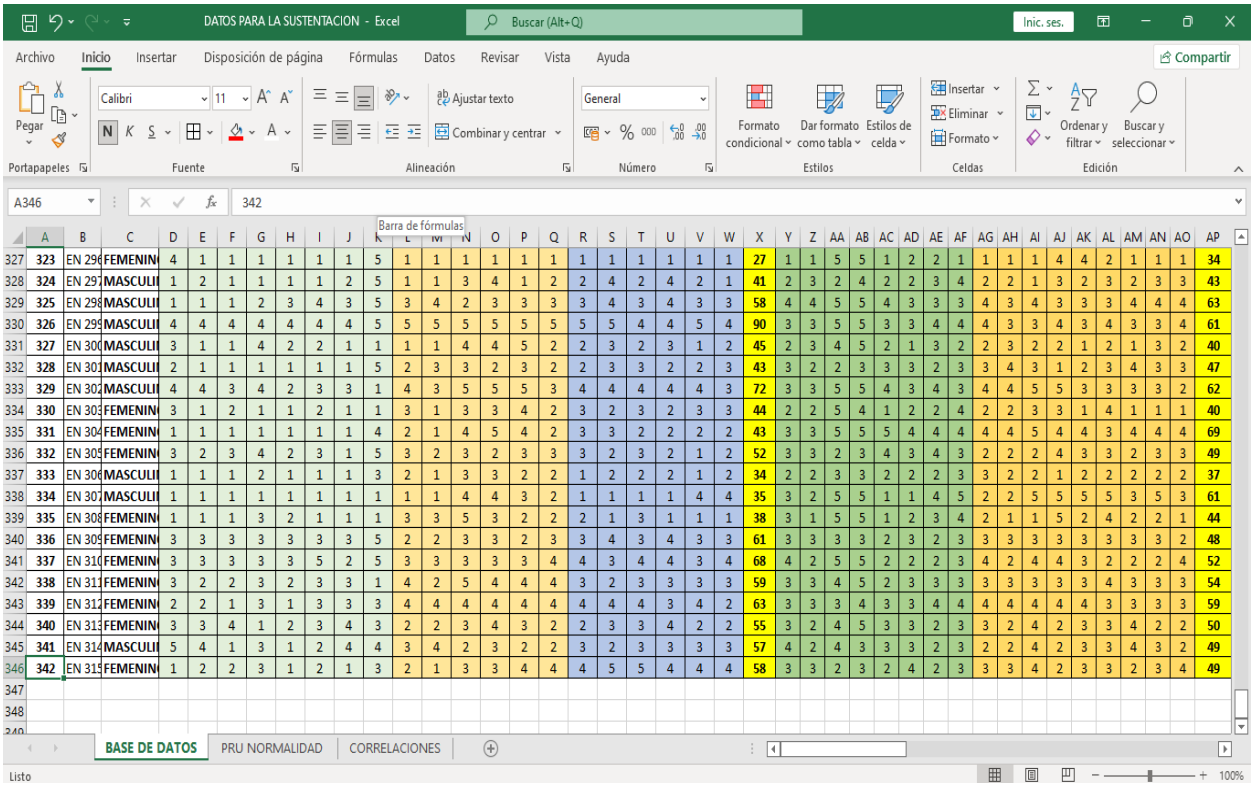
- **RECOMENDACIONES:**
  Evaluar algunas preguntar que aparentemente son repetitivas para con la primera variable.



FIRMA
Mg. Lizeth Maritza, CHARAJA VILCA

Anexo 14. Base de datos digitalización de las encuestas





Anexo 15. Base de datos ejecución de resultados

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : SEGURIDAD 58 Visible: 4 de 4 variables

	SEGURIDAD	SATISFACCION	EXPECTATIVAS	CALIDAD	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	58	63	31	32												
2	90	61	30	31												
3	45	40	22	18												
4	43	47	21	26												
5	72	62	30	32												
6	44	40	22	18												
7	43	69	33	36												
8	52	49	25	24												
9	34	37	19	18												
10	35	61	26	35												
11	38	44	24	20												
12	61	48	22	26												
13	68	52	25	27												
14	59	54	26	28												
15	63	59	27	32												
16	55	50	25	25												
17	57	49	24	25												
18	58	49	22	27												
19	27	47	27	20												
20	37	67	31	36												
21	36	40	20	20												
22	49	55	27	28												

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos activo
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones
  - Correlaciones

```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=SEGURIDAD SATISFACCION
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG FULL
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos0]

Correlaciones

			SEGURIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	342	342
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	342	342

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

Efectúe una doble pulsación para activar

```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=SEGURIDAD EXPECTATIVAS
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG FULL
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

NONPAR CORR

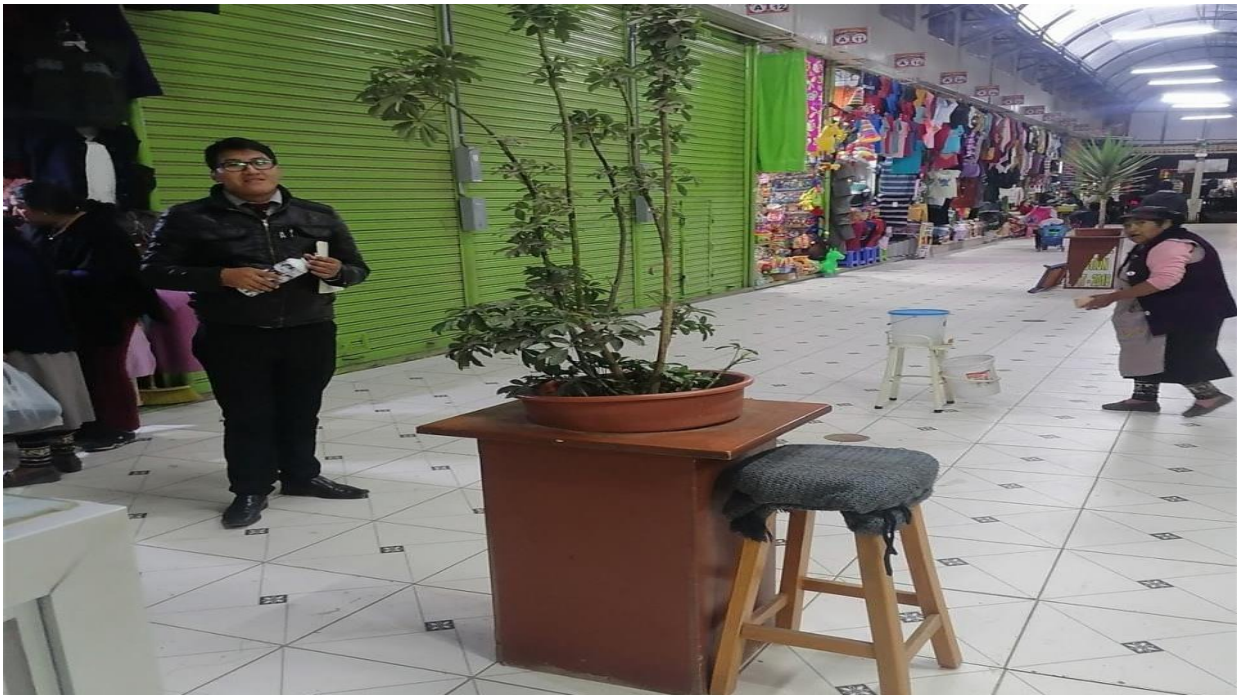
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO H: 242, W: 544 pt.

Anexo 16. Panel Fotográfico en el mercado San José

Nota. Fotografía con socia del mercado San José - Base I. (2022)

Nota. Fotografía con socia del mercado San José - Base IV. (2022)

Nota. Fotografía con socios del mercado San José - Base III. (2022)



Nota. Fotografía en el pasadizo central del mercado San José - Base I-II. (2022)

Nota. Fotografía en el pasadizo sur-oeste del mercado San José - Base IV. (2022)

Nota. Fotografía en el pasadizo nor-este del mercado San José - Base IV. (2022) – Anexo 17

PLAN DE ACCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2023

"MERCADOS PROTEGIDOS POR LA SEGURIDAD"

PRESENTACIÓN

El Plan de Acción de Seguridad Ciudadana - 2023, "Mercados Protegidos por la Seguridad Distrital", viene a hacer un instrumento de gestión que orienta el que hacer en materia de seguridad ciudadana en el ámbito jurisdiccional de los mercados, cuyo instrumento se encuentra alineado al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2019-IN. El Plan de Acción de Seguridad Ciudadana - 2023, cuenta con un "Diagnostico y/o investigación", que revela el problema central que aqueja la seguridad ciudadana dentro de los mercados y de cómo lo perciben los comerciantes, todo ello, producto de la permanecía de los actos delictivos, como los robos, hurtos, amenazas verbales, etc.; hechos delictivos, que se manifiestas en la percepción y satisfacción de la seguridad.

La seguridad ciudadana es identificada como un eje transversal que repercute en el desarrollo educativo, personal y de salud en el entorno de la provincia de San Román; materializándose, mediante una serie de acciones y/o planes de cumplimiento en favor de la reducción de la inseguridad, en la búsqueda de asegurar la convivencia pacífica de la ciudadanía, erradicando la violencia, actos delictivos y demás hechos delictivos.

El Plan de Acción de Seguridad Ciudadana – 2023, presenta un "marco estratégico", donde se manifiesta una serie de alternativas de solución o también llamado como acciones estratégicas, producto del análisis contemplado en la investigación realizada de Seguridad Ciudadana y Satisfacción de los comerciantes. Dichas acciones estratégicas responden a los objetivos estratégicos que se encuentran en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023.

El Plan de Acción de Seguridad Ciudadana – 2023, "Mercados Protegidos por la Seguridad", potencia los compromisos asumidos por cada Entidad o institución que se encarga de la protección al ciudadano, detención de la violencia, reducción de actos delictivos, y que estos cuentan como propósito lograr impactar en la reducción de los fenómenos delictivos, quedando como el marco orientador y de acción, cuyo objetivo es mantener la paz y tranquilidad que demanda la población.

I. GENERALIDADES

El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana SINASEC, viene a hacer el conjunto interrelacionado de organismos del sector público y la sociedad civil, de normas, recursos y doctrina, orientados a la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades, así como garantizar la seguridad, paz, tranquilidad y el cumplimiento de las garantías individuales y sociales a nivel nacional, dicho sistema tiene como finalidad coordinar eficientemente la acción del estado y promover la participación ciudadana para garantizar la paz social.

1.1 Visión

Hacer de los mercados, un lugar tranquilo con una convivencia pacífica segura, dentro del marco de la confianza, tranquilidad, paz social, que permita una mejor calidad de vida con altos índices de satisfacción, tanto para el ofertante como para el demandante y contando con un trabajo articulado con la sociedad civil, juntas vecinales, directiva de los mercados y las diferentes entidades públicas y privadas.

1.2 Misión

La comisión encargada de Seguridad Ciudadana de los mercados, organizara y ejecutara diversas actividades de prevención en materia de seguridad ciudadana generando la articulación de las instituciones públicas y privadas desarrollando las actividades y estrategias multisectoriales, estableciendo metas semestrales y anuales, susceptibles de ser controladas y evaluadas, a fin de asegurar la reducción de la violencia e inseguridad, procurando una convivencia social pacifica en el ámbito de la jurisdicción, durante el año 2023.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

- Articular con los diferentes aliados estratégicos en la implementación, seguimiento y evaluación del Plan de Acción, denominado "Mercados Protegidos por la Seguridad", a fin de fortalecer los lazos de coordinación entre la sociedad civil, juntas vecinales y dirigentes de los mercados, efectivizando las acciones de

seguridad ciudadana, buscando mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.

2.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer la presencia de la Policía Nacional del Perú y del Serenazgo con el patrullaje y/o vigilancia en las zonas de mayor incidencia delictiva.
- Desarrollar acciones preventivas promocionales frente a la violencia y/o agresión física que se manifiestan al momento de un acto u hecho delictivo.
- Promover la participación de los ciudadanos, la sociedad civil, el sector privado y los medios de comunicación para frenar la inseguridad ciudadana.

III. ALCANCE

El presente Plan será ejecutado por la comisión encargada de Seguridad Ciudadana, siendo estricto cumplimiento por los integrantes de la comisión, así como los operadores de velar por la seguridad ciudadana, tanto los efectivos policiales y los agentes municipales, que son detallados en el siguiente cuadro:

DIRECTORIO DE LA COMISION DE SEGURIDAD CIUDADANA	
N°	**MIEMBROS**
1	Presidente del Mercado Internacional de San José
2	Presidente del comité provincial de seguridad ciudadana
3	Jefe de la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento
4	Comandante de la Policía Nacional del Perú
5	Dirigente principal de los mercados de la Provincia de San Román
6	Presidente del barrio II etapa San José

IV. FUNDAMENTACION

El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), es un sistema funcional que comprende principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que orientan la intervención del Estado en materia de seguridad ciudadana para lograr la paz social y la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades.

La seguridad ciudadana se refiere a la acción integrada, multisectorial, intergubernamental y con base territorial que desarrolla el Estado con la colaboración de la ciudadanía para asegurar su protección y convivencia pacífica.

Según el acuerdo del Decreto Supremo N.° 011-2014-IN, el SINASEC está compuesto por:

- Instancias de coordinación interinstitucional: el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC), los Comités Regionales de Seguridad Ciudadana (CORESEC), los Comités Provinciales de Seguridad Ciudadana (COPROSEC) y los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana (CODISEC).
- Órganos de ejecución nacional, regional y local de seguridad ciudadana.

Además de ello, manifiesta lo siguiente, la seguridad ciudadana viene hacer la acción integrada, multisectorial e intergubernamental, con base territorial y articulada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, con la finalidad de asegurar su protección y convivencia pacífica a través de la prevención, control y erradicación de la violencia, delitos, faltas y contravenciones; así como la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, la rehabilitación y restauración social y la atención a las víctimas.

En la actualidad, la violencia es una de las mayores preocupaciones de los gobiernos regionales y gobiernos locales, así como de la ciudadanía en conjunto. Las estrategias que se han realizado para combatir y disminuir los niveles de inseguridad y violencia no han dado los efectos esperados y que poco se ha hecho por desarrollar innovaciones frente a la seguridad ciudadana.

Para ello el Mercado Internacional de San José, en coordinación con los diferentes actores principales, ha propuesto llevar a cabo actividades unificadas con las instituciones que conforman el Comité Provincial de Seguridad Ciudadana, con el único objetivo de brindar seguridad en todos los mercados del ámbito de la Municipalidad Provincial de San Román.

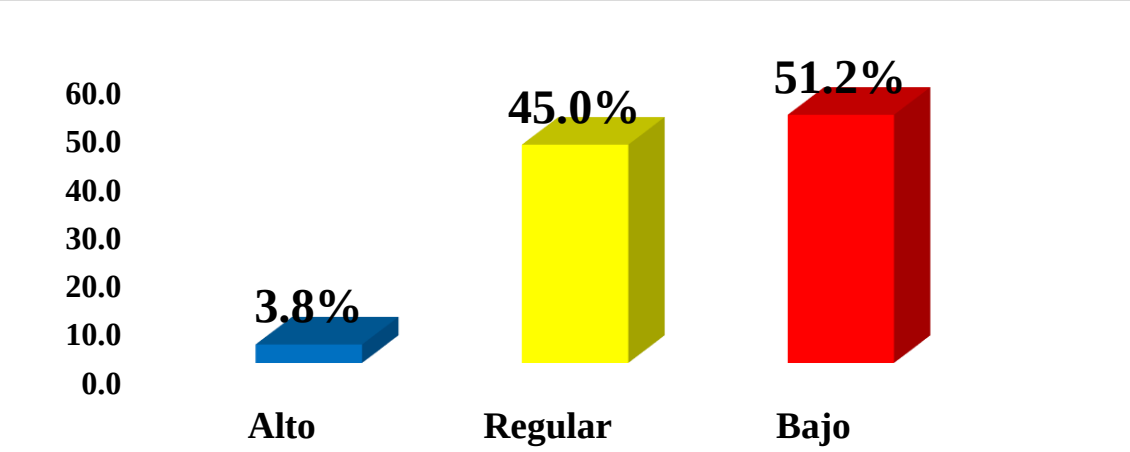
Los problemas en materia de seguridad ciudadana son bastantes, debido a que frecuentemente se perciben actos delictivos, como los robos, hurtos, amenazas verbales, extorsiones y estafas, todo esto llevadas a cabo en los mercados, lo cual, en días de plaza o feria, se vive la gran cantidad de consumidores que vienen a realizar sus compras

dependiendo a su necesidad, motivo por el cual los mercados son deficientes en temas de seguridad ciudadana y ordenamiento.

Todo esto reflejado en una encuesta realizada a 342 comerciantes del mercado internacional de San José.

Seguridad Ciudadana		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje %**
Alto	13	3.8
Regular	154	45.0
Bajo	175	51.2
Total	**342**	**100.0**

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.



Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.

De acuerdo a la tabla y la figura, se observa que del 100% de comerciantes encuestados del mercado internacional San José, el 51.2% manifiesta que es bajo el nivel de seguridad ciudadana; seguidamente el 45% de comerciantes indican que la seguridad ciudadana es regular y finalmente, el 3.8% de los comerciantes que expenden sus productos en el mercado San José, manifiestan que la seguridad ciudadana es alta.

Esto con lleva a manifestar, que tanto los actos delictivos, la incidencia delictiva, la percepción criminal y la seguridad, no están siendo atendidos de manera eficiente y coordinada, a su vez que no están cumpliendo con la finalidad de protección a la vida, salvaguardar la convivencia pacífica y velar por la eliminación de la violencia y/o actos delictivos.

La seguridad ciudadana en los últimos años, amerita ser atendida debido a que en la Provincia de San Román se evidencia la delincuencia y la violencia siendo este un

problema social de mayor prioridad, y no solo en la provincia de San Román, sino en todo el departamento de Puno.

Los factores causales del incremento de la inseguridad ciudadana según la percepción de los actores principales, que en este caso fue reflejo de los comerciantes del mercado internacional de San José, son los siguientes actos delictivos frecuentes:

Actos delictivos que se suscitan en el mercado con más frecuencia.

Actos Delictivos		
Actos	**Frecuencia**	**Porcentaje %**
Robo	102	29.8
Estafa	24	7.0
Hurto	64	18.7
Extorsión	26	7.6
Amenazas Verbales	126	36.8
Total	**342**	**100.0**

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta, 2022.

De acuerdo a la tabla, se visualiza que del 100% de comerciantes encuestados del mercado internacional San José, el 36.8% manifiesta que el acto delictivo más frecuente son las amenazas verbales por parte de los malhechores; seguidamente del 29.8% de comerciantes indican que lo más habitual son los robos sin agresión física, como el robo de celulares y carteras, además el 18.7 % alude que fue víctima de hurtos; el 7.6% de comerciantes ya también indican que sufrieron actos delictivos de extorsión por parte de personas desconocidas y finalmente el 7% de los comerciantes indican que fueron víctimas de estafa.

De esta manera se refleja la preocupación en base a la seguridad ciudadana, siendo un tema muy delicado de abordar, así mismo se plantean actividades para la prevención del delito y la eliminación de la violencia.

V. CUADRO RESUMEN

OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
Articular a los diferentes aliados estratégicos en la implementación, seguimiento y evaluación del Plan de Acción, denominado "Mercados Protegidos por la Seguridad", a fin de fortalecer los lazos de coordinación entre la sociedad civil, juntas vecinales y dirigentes de los mercados, efectivizando las acciones de seguridad ciudadana, buscando mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.	- Charlas de prevención del delito, robos, hurtos y agresiones verbales. - Capacitar a los comerciantes en temas de seguridad ciudadana y como prevenir actos delictivos. - Conformación de patrullajes. - Supervisión por parte de los agentes policiales y municipales. - Coordinación con las juntas vecinales.	- Satisfacción plena frente a la seguridad ciudadana. - Mercados libres de actos delictivos - Ciudadanos con buena percepción frente al servicio de seguridad ciudadana	**Meses** Marzo / Abril / Mayo / Junio / Julio / Agosto / Setiembre / Octubre / Noviembre / Diciembre	**Comisión encargada de la Seguridad Ciudadana**
Desarrollar acciones preventivas promocionales frente a la violencia y/o agresión física que se manifiestan al momento de un acto u hecho delictivo.	- Capacitación a las juntas vecinales en temas de seguridad ciudadana. - Capacitar a los comerciantes en temas de seguridad ciudadana y como prevenir actos delictivos. - Capacitar a los comerciantes para que puedan registrar una denuncia de manera rápida.	- Satisfacción plena frente a la seguridad ciudadana. - Mercados libres de actos delictivos - Ciudadanos con buena percepción frente al servicio de seguridad ciudadana	**Meses** Marzo / Abril / Mayo / Junio / Julio / Agosto / Setiembre / Octubre / Noviembre / Diciembre	**Comisión encargada de la Seguridad Ciudadana**

	- Capacitar al personal de servicio de seguridad de los mercados en temas de defensa personal y resguardo al presunto malhechor.											
Fortalecer la presencia de la Policía Nacional del Perú y del Serenazgo con el patrullaje y/o vigilancia en las zonas de mayor incidencia delictiva	- Conformar comisiones de patrullaje y supresión. - Capacitar al ciudadano en temas de seguridad ciudadana. - Designar personal policial para la vigilancia de los mercados. - Capacitar de manera eficiente en el tema de declarar una denuncia.	- Satisfacción plena frente a la seguridad ciudadana. - Mercados libres de actos delictivos - Ciudadanos con buena percepción frente al servicio de seguridad ciudadana	**Meses**									**Comisión encargada de la Seguridad Ciudadana**
			Marzo	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Setiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	
			Meses										

Promover la participación de los ciudadanos, la sociedad civil, el sector privado y los medios de comunicación para frenar la inseguridad ciudadana.	- Sensibilizar a los vecinos de los mercados para combatir la inseguridad ciudadana. - Otorgar gorritas, chalecos y pitos como vestimenta de agente policial ciudadano. - Capacitar a las juntas vecinales en temas de seguridad ciudadana y prevención del delito. - Incentivar a los medios de comunicación a ser partícipes de afrontar la inseguridad ciudadana.	- Satisfacción plena frente a la seguridad ciudadana. - Mercados libres de actos delictivos - Ciudadanos con buena percepción frente al servicio de seguridad ciudadana	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Setiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Comisión encargada de la Seguridad Ciudadana**

VI. RECURSOS

6.1 Recursos Humanos

El mercado internacional de San José, está constituida por la comisión encargada de la seguridad ciudadana, donde se cuenta con mayores recursos para el desarrollo de las actividades preventivas de seguridad ciudadana y así fortalecer el trabajo multisectorial en todos los mercados de la provincia de San Román.

- **La Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana**

Está constituido por el servicio de serenazgo, quien brinda el servicio de 24 horas al día, en turnos correspondientes, tales como el personal contratado de serenos, los choferes, radio operadoras, teniendo en cuenta como objetivo la disminución de incidencias de prevención de actos delictivos y la sensación de inseguridad ciudadana, para ello se requiere brindar un servicio que contribuya al bienestar y calidad de vida en todos los mercados y a nivel de provincia, planificando acciones que mejoran el servicio.

- **La Policía Nacional del Perú**

El jefe de la división policial de orden y seguridad ciudadana de Juliaca, tiene bajo su jurisdicción la Provincia de San Román, el cual destinara efectivos policiales en son de prevenir los actos delictivos y la eliminación de estas, brindando un servicio de categoría "A".

6.2 Recursos Logísticos

La planificación en este aparatado se detalla en un plan de patrullaje integrado suscrito por la policía nacional del Perú y la comisaria en turno, brindando un trabajo efectivo en temas de detención y prevención de la incidencia delictiva.

De conformidad a la implementación del patrullaje integrado entre las PNP y las comisarias, se implementa estrategias de mejora, tal como se detalla:

- Funcionamiento de las cámaras de video vigilancia
- Implementación de auxilio rápido
- Capacitación del personal de serenazgo por la PNP
- Logística y presupuesto para la respuesta oportuna

- Implementación de los programas preventivos promovidos por la PNP.

6.3 Recursos Financieros

La Municipalidad Provincial de San Román, conjuntamente con el comité provincial y comité distrital de seguridad ciudadana, así mismo por la Sub – Gerencia de Seguridad de Ciudadana con la comisión encargada de seguridad ciudadana de "Mercados Protegidos por la Seguridad Ciudadana, destinaran de todos los modos posibles la asignación de presupuesto para el plan de acción de seguridad ciudadana.

VII. PRESUPUESTO

N°	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario (S/)	Costo Total (S/)
	Bienes				
1	Gorras modelo con orejeras	Docena	4	96.00	384.00
2	Chalecos con rasgados de reflector	Docena	4	420.00	1,680.00
3	Pitos de doble sonido	Docena	2	72.00	144.00
4	Una data hp para capacitación	Unidad	1	890.00	890.00
5	Cuaderno para apuntes	Unidad	10	9.50	95.00
6	Lapiceros tinta liquida (Azul y Rojo)	Docena	2	48.00	96.00
	Servicios				
7	Personal contratado en servicio de seguridad ciudadana	Unidad/Mes	4/10	1,100.00	44,000.00
8	Personal contratado en temas de capacitación de seguridad ciudadana	Unidad/Mes	3	1,500.00	4,500.00
9	Otros	Unidad	0	3,000.00	3,000.00
	TOTAL				**54,789.00**