

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas**  
**Escuela Profesional de Ciencia Política y Gobierno**



**Gestión municipal y percepción en la calidad de servicio de seguridad  
ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Hidalgo Murillo, Alejandra Thaís**

**ORCID: 0009-0000-2322-9711**

para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencia Política y Gobierno

Asesor:

**Dr. Grundy López, Ricardo Enrique**

**ORCID: 0000-0003-3626-1010**

Arequipa - Perú

2024

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO**  
**DICTAMEN DE APROBACIÓN DE BORRADOR**  
**TITULACIÓN CON TESIS**

Arequipa, 03 de Octubre del 2024

**Dictamen: 013703-C-EPCyG-2024**

Visto el Borrador del expediente 013703, presentado por:

**2016601002 - HIDALGO MURILLO ALEJANDRA THAIS**

Titulado:

**GESTIÓN MUNICIPAL Y PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA  
EN LA JURISDICCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA, 2024**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**40521048 - AGUILAR GONZALES HUGO EFRAIN  
DICTAMINADOR**



**30564470 - ARIAS HUIZA YIGLIOLA GLENDA  
DICTAMINADOR**



**29629289 - RIVERA FLORES VICTOR ALFONSO  
DICTAMINADOR**



# Gestión municipal y percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to CSU, San Jose State University Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%

## Dedicatoria



A mi hija Rafaella, quien ha sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza para nunca rendirme y llegar a ser un gran ejemplo para ella.

A mis padres Liudmila y Alejandro, por apoyarme en mi educación y crecimiento profesional y sobre todo por guiarme con su ejemplo.

A mi abuela Antonieta, por su amor incondicional y sus palabras de aliento que siempre perdurarán en mi corazón.

Alejandra Thaís.

## Agradecimiento



Antes que todo, agradezco a Dios, por iluminar mi camino y brindarme la fortaleza y sabiduría necesaria para culminar con éxito mi tan anhelada carrera, a mi universidad por permitir convertirme en una profesional en lo que tanto me apasiona, a mi familia y a todos los que hicieron posible este logro.

Alejandra Thaís

## Resumen

La presente investigación tuvo por finalidad “determinar la relación entre la gestión municipal y percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, la investigación respondió a un enfoque cuantitativo puesto que se ha formulado comprobado hipótesis, se trabajó con datos cuantificados, de tipo de investigación fue básica con un nivel correlación porque se realizó una correlación entre variables y con un diseño no experimental por la no manipulación de variables. La población estuvo conformada por 54 396 ciudadanos que radican en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa y la muestra estuvo conformada por 382 vecinos, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue una escala de tipo Likert previamente validados, dentro de los resultados sobre los niveles de variables se pone en evidencia que hay una deficiente gestión municipal seguida de regular y buena, y sobre la variable seguridad ciudadana se evidenció que la mayoría se encuentra en el nivel deficiente, seguida de regular y buena, dentro de la conclusión más importante se detalla que existe una relación positiva entre la variable gestión municipal y la seguridad ciudadana siendo el valor de 0.579 calculada con el estadígrafo Rho de Spearman y tabulada en el programa SPSS versión 25.

**Palabras clave:** gestión municipal, seguridad ciudadana, relación.

### Abstract

The purpose of this research was to "determine the relationship between municipal management and perception of the quality of citizen security service in the jurisdiction of the Provincial Municipality of Arequipa, 2024, the research responded to a quantitative approach since hypotheses have been formulated and worked with quantified data, of a basic type, of correlation level because a correlation was made between variables and with a non-experimental design due to the lack of manipulation of variables. The population consisted of 54,396 citizens residing in the jurisdiction and the sample consisted of 382 residents, the technique was the survey and the instrument was a Likert-type scale, within the results on the levels of variables it is evident that there is a deficient municipal management and the perception of citizen security followed by regular and good, within the most important conclusion it is detailed that there is a relationship between the variable municipal management and citizen security being the value of 0.579 calculated with the Spearman Rho statistic and tabulated in the SPSS program version 25.

**Keywords:** municipal management, citizen security, relationship.

## Índice

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Introducción .....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2. Enunciado del Problema.....	5
1.3. Formulación del Problema .....	5
1.3.1. <i>Problema General</i> .....	5
1.3.2. <i>Problemas Específicos</i> .....	5
1.4. Objetivos de la Investigación .....	5
1.4.1. <i>Objetivo General</i> .....	5
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	6
1.5. Justificación del Estudio.....	6
1.5.1. <i>Teórica</i> .....	6
1.5.2. <i>Práctica</i> .....	6
1.5.3. <i>Metodológica</i> .....	7
1.5.4. <i>Social</i> .....	7
1.5.5. <i>Económica</i> .....	7
1.6. Delimitación de la Investigación.....	7
1.7. Limitaciones de la Investigación.....	8

1.8. Consideraciones Éticas y Legales .....	8
CAPÍTULO II .....	10
2. BASES TEÓRICAS .....	10
2.1. Estado del Arte .....	10
2.2. Antecedentes Investigativos .....	14
2.2.1. Internacionales .....	14
2.2.2. Nacionales .....	15
2.2.3. Locales .....	16
2.3. Marco Filosófico y Epistemológico .....	17
2.3.1. Filosofía en la Seguridad Ciudadana .....	17
2.3.2. Ética en la Gestión Municipal para la Seguridad .....	18
2.3.3. Participación Comunitaria .....	19
2.4. Marco Teórico .....	19
2.4.1. Gestión Municipal .....	19
2.4.2. El Servicio Público y la Calidad .....	21
2.4.3. Calidad del Servicio .....	21
2.4.4. Calidad del Servicio Publico .....	22
2.4.5. Dimensiones de la Gestión Municipal .....	23
2.4.6. Seguridad ciudadana .....	24
2.4.7. Dimensiones de la seguridad ciudadana .....	25
2.5. Marco Conceptual .....	26
2.5.1. Participación Ciudadana en la Gestión Municipal .....	26
2.5.2. Eficiencia y Efectividad en la Calidad del Servicio .....	26
2.5.3. Prevención del Delito y Seguridad Ciudadana .....	27
2.6. Marco Normativo .....	27

2.6.1.	<i>Normativas de Participación Ciudadana en la Gestión Local</i> .....	27
2.6.2.	Estándares de Calidad para Servicios Municipales .....	28
2.6.3.	<i>Legislación en Seguridad Ciudadana y Prevención del Delito</i> .....	28
2.7.	Hipótesis.....	29
2.7.1.	<i>Hipótesis general</i> .....	29
2.7.2.	<i>Hipótesis específicas</i> .....	29
2.8.	Variables.....	30
2.8.1.	<i>Definición Conceptual de Variables</i> .....	30
2.8.2.	<i>Definición Operacional de Variables</i> .....	30
2.8.3.	<i>Operacionalización de Variables</i> .....	31
CAPÍTULO III .....		32
3.	BASES METODOLÓGICAS .....	32
3.1.	Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación.....	32
3.2.	Unidades de Estudio .....	32
3.2.1.	<i>Población</i> .....	32
3.2.2.	<i>Muestra</i> .....	32
3.2.3.	<i>Grupo de Estudio</i> .....	33
3.3.	Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.....	33
3.4.	Plan de recolección de datos .....	34
3.5.	Plan de procesamiento de datos .....	34
3.6.	Presupuesto.....	35
4. CAPÍTULO IV .....		37
5. RESULTADOS .....		37
4.1.	Análisis de la variable gestión municipal.....	37
4.2.	Análisis de la variable sobre percepción sobre seguridad ciudadana.....	45

4.3. Comprobación de hipótesis .....	53
4.4. Discusión de los resultados .....	55
Conclusiones.....	58
recomendaciones.....	59
Referencias bibliográficas .....	60
Anexos.....	66

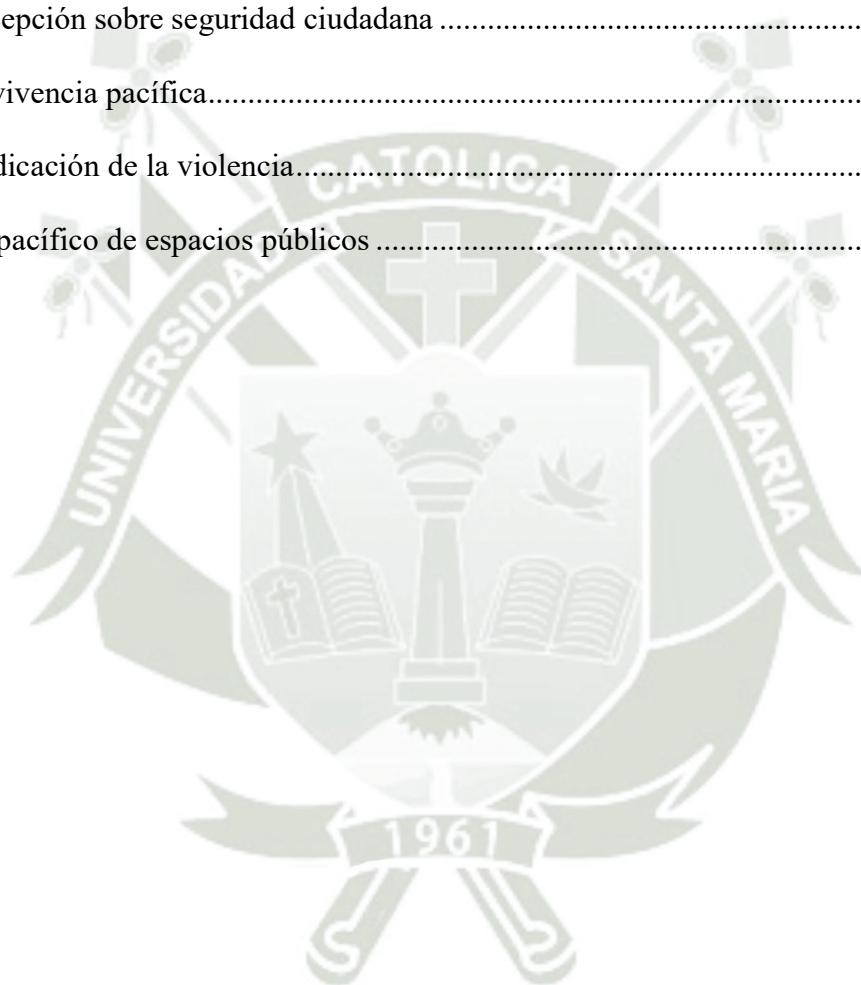


## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	31
Tabla 2. Presupuesto .....	36
Tabla 3. Niveles de percepción sobre gestión municipal .....	37
Tabla 4. Dimensión: normatividad municipal.....	39
Tabla 5. Dimensión: administración municipal .....	41
Tabla 6. Dimensión: Compromiso organizacional.....	43
Tabla 7. Niveles de percepción sobre seguridad ciudadana.....	45
Tabla 8. Dimensión: convivencia pacífica .....	47
Tabla 9. Dimensión: erradicación de la violencia.....	49
Tabla 10. Dimensión: uso de espacios públicos.....	51
Tabla 11. Correlación de variables.....	53
Tabla 12. Correlación entre dimensiones y variable seguridad ciudadana .....	54

## Índice de figuras

Figura 1. Gestión municipal.....	37
Figura 2. Normatividad Municipal.....	39
Figura 3. Administración municipal.....	41
Figura 4. Compromiso organizacional.....	43
Figura 5. Percepción sobre seguridad ciudadana.....	45
Figura 6. Convivencia pacífica.....	47
Figura 7. Erradicación de la violencia.....	49
Figura 8. Uso pacífico de espacios públicos.....	51



## Introducción

Para el logro de una buena percepción sobre la gestión municipal y como consecuencia una satisfacción ciudadana, es necesario que los gobiernos locales tengan una capacidad muy eficiente que permita la generación de políticas públicas en su ámbito, la atención a los vecinos debe de ser de forma oportuna, el trato hacia ellos debe de darse en un lenguaje sencillo y entendibles, debe de simplificarse la mayoría de procesos administrativos, asimismo, la gestión debe de contar con profesionales y especialistas capaces de lograr las metas institucionales y objetivos que permitan la satisfacción de los usuarios con la entidad.

La gestión municipal es concebida como un conjunto de acciones que realiza un gobierno local y que están orientadas a cerrar brechas sociales y necesidades básicas buscando el bienestar de la población. La gestión municipal se encarga de la administración de recursos económicos y materiales buscando una solución idónea a problemas que se presentan y aquejan a la población.

Una de las necesidades que busca satisfacer la gestión municipal es la seguridad de los ciudadanos y para ello han creado diversas políticas públicas con la finalidad de dar y optimizar un buen servicio.

Según datos del INEI (2019) del total de municipalidades que hay en el Perú un 63,9% brindan el servicio de serenazgo teniendo como un total de 34, 548 servidores que se dedican a esta actividad siendo la mayoría de sexo masculino. De acuerdo el Plan de seguridad ciudadana establecido por la Municipalidad Provincial de Arequipa, luego del regreso a la normalidad se han incrementado la actividad delictiva en toda la región superando la cifra de 26997 delitos registrados en la Policía Nacional del Perú, datos que ponen en relieve una falta de compromiso de las autoridades por hacer inversiones en seguridad ciudadana.

La presente investigación tiene por finalidad recoger información de los ciudadanos que viven en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa y que reciben el servicio de serenazgo provincial.

La investigación está conformada por capítulos bien definidos, en el capítulo I se muestra el planteamiento del problema en donde se plasma la finalidad de la investigación, la justificación, los objetivos, las delimitaciones y limitaciones de estudio.

En el capítulo II se plasman las bases teóricas como es el estado de arte, los antecedentes de la investigación, un marco filosófico y epistemológico, el marco teórico, el marco conceptual, el marco normativo, las hipótesis y las variables.

En el capítulo III se plantea las bases metodológicas conformada por el tipo de investigación, nivel de investigación, el diseño de investigación, las unidades de estudio, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

En el capítulo IV se muestran los resultados, se realiza una descripción de la variable gestión municipal y la variable seguridad ciudadana, la comprobación de hipótesis y la discusión de los resultados.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

A través de los tiempos, la preocupación por la seguridad ha sido una constante en la vida de las sociedades humanas. Desde tiempos remotos, se han establecido normativas y acciones orientadas a proteger la seguridad y el bienestar de individuos y sus familias. Por mencionar, se tiene que en el año 2015 La Asamblea de Naciones Unidas (2018) organiza una reunión denominada agenda 2030 que, dentro de sus objetivos figuran la salud y bienestar, paz, justicia, en ciudades y comunidades sostenibles, con la finalidad de reducir las muertes, las formas de violencia e incrementar el uso de las TIC en los procesos de seguridad.

Siguiendo esa misma idea, La Organización Panamericana de Salud plantea un conjunto de propuestas de salud basadas en los servicios básicos de emergencia empleando un conjunto de objetivos como la implementación de capacidades, procedimientos y políticas estandarizadas para todos los programas de emergencia con una gestión eficaz y la colaboración con otras entidades a fin de preservar la vida y la salud (Instituto Sudamericano de Gobierno en Salud, 2012).

De acuerdo al Ministerio del Interior del Perú, en su informe semestral, da a conocer que en el año 2021 hubo una disminución de hechos delictivos siendo el promedio de 18,2% a nivel nacional y que para el año 2023 se ha incrementado a 27.1% según su diagrama de tiempo, datos que preocupan mucho más a los ciudadanos que a los funcionarios públicos de nuestra patria, el documento además, manifiesta que los delitos más comunes son el robo, hurto, estafa entre otros. (MININTER, 2024)

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) un 27,7% de la población urbana a nivel nacional ha sufrido algún tipo de hecho delictivo por parte de terceras

personas y un 22,5% ha padecido estos hechos el algún centro poblado en todo el territorio Nacional.

En la provincia de Arequipa, de acuerdo a El Comité Provincial de Seguridad Ciudadana de Arequipa y el plan de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana 2023 da a conocer que hay una percepción de inseguridad de un 89,8% en la provincia de Arequipa, además, los delitos en la provincia de Arequipa han crecido sustancialmente, de registrarse 8999 en el año 2020 para el año 2022 se tuvo un promedio de 26997 casos. (COPROSEC, 2023)

Estos datos no están mejorando la seguridad ni la percepción de la misma pese a los esfuerzos de la institución por tener una Arequipa más segura, según información desde las oficinas de Serenazgo Provincial. La falta de gestión municipal y otros factores relacionados con la logística y decisiones políticas está generando preocupación en todos los ciudadanos de la Jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

La gestión municipal está relacionada con las acciones y estrategias que permiten alcanzar el desarrollo de forma interna para luego tener una proyección en el entorno que lo rodea, que en este caso sería la seguridad de los ciudadanos de Arequipa. La Municipalidad Provincial de Arequipa registra un presupuesto anual promedio de 12 624,113 soles para orden público y seguridad y de acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas, el gasto en porcentajes para el año 2023 es del 90% no gastando el 100 % de su presupuesto asignado.

La gestión municipal es muy deficiente en casi todas las entidades públicas del Perú, la falta de un interés por mejorar los servicios que brinda las entidades es muy bajo o por decirlo de otra forma casi nulo según investigaciones consultadas en la base de datos de diversas instituciones.

Ante lo mencionado, se plantea ejecutar una investigación que permita determinar la relación entre la variable gestión municipal y la variable calidad de servicio, en base a la problemática recogida de diversas instituciones se plantea realizar la investigación que lleva por

título “Gestión Municipal y Percepción en la Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana en la Jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024”

## **1.2. Enunciado del Problema**

El presente estudio se centra en determinar la relación que existe entre la gestión municipal y percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la Jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Se busca identificar cómo las acciones, estrategias y políticas implementadas a nivel municipal inciden en la calidad percibida de los servicios de seguridad ciudadana en los pobladores de la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la gestión municipal y percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

¿Cuál el nivel de gestión municipal en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024?

¿Cuál es el nivel de percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024?

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión municipal y percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.

### **1.4.2. *Objetivos Específicos***

Establecer el nivel de gestión municipal en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.

Calcular el nivel de percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.

## **1.5. *Justificación del Estudio***

### **1.5.1. *Teórica***

El siguiente estudio investigativo se centra en dos aspectos fundamentales en la gestión de las municipalidades, comprendida como el conjunto de medidas que favorecen la entrega de servicios para el bienestar de los ciudadanos y la percepción sobre el servicio de seguridad ciudadana, abarca las cualidades que definen su eficiencia y efectividad. El propósito es profundizar la percepción sobre estas variables, así como, examinar la teoría subyacente y revisar antecedentes a nivel nacional e internacional, aportando así a una mayor comprensión local en este ámbito y ampliando el conocimiento existente en esta área específica.

### **1.5.2. *Práctica***

Este estudio busca precisar cómo la Municipalidad Provincial de Arequipa, lleva a cabo su trabajo y cómo ofrece servicios a la ciudadanía. La gestión municipal, que se desenvuelve como un proceso dinámico, en ocasiones no es acogida favorablemente por la población. Con esta investigación, se pretende ayudar a los trabajadores de la municipalidad a hacer su trabajo de manera más efectiva. Esto traerá beneficios directos a los ciudadanos la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

### ***1.5.3. Metodológica***

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos, en este caso la encuesta, obtienen validez a través de la evaluación de expertos y confiabilidad mediante el cálculo del coeficiente Omega, constituyen una herramienta que servirá para el desarrollo de otras investigaciones que persiguen los mismos o parecidos objetivos. De igual forma, los mismos instrumentos podrán ser replicados por la misma Municipalidad Provincial de Arequipa, con la finalidad que la misma pueda mejorar su proceso de gestión.

### ***1.5.4. Social***

La investigación permitirá a la Municipalidad Provincial de Arequipa, atender las emergencias relacionadas a la seguridad del ciudadano y, por ende, su calidad como organización se verá incrementada. Por otra parte, los ciudadanos podrán sentirse más tranquilos y cumplirán con gusto el pago de sus arbitrios.

### ***1.5.5. Económica***

La investigación permitirá a la entidad pública tomar medidas correctivas y asertivas para mejorar el servicio de seguridad ciudadana en su jurisdicción, además podrá hacer una autoevaluación que permita disminuir costos logísticos y brindar un servicio de calidad.

## **1.6. Delimitación de la Investigación**

- Lugar de aplicación: Departamento de Arequipa, Provincia de Arequipa.
- Tiempo de aplicación del estudio: Se realizó en el mes de setiembre a octubre.
- Año de aplicación: Correspondió al año 2024.

### 1.7. Limitaciones de la Investigación

La investigación no estuvo limitada por la disponibilidad de información; se respaldó con datos fundamentales y contó con los recursos humanos y financieros necesarios para llevarse a cabo.

### 1.8. Consideraciones Éticas y Legales

En el siguiente estudio se realizarán buenas prácticas investigativas al conducir, aplicar los instrumentos y plasmar los resultados, respetando los derechos de autor dentro del marco teórico.

Asimismo, se procurará que el índice de similitud de la presente investigación ente dentro de los rangos permitidos para una tesis de tipo doctoral.

De acuerdo al Concytec y a su Código Nacional de Integridad Científica, documento emitido por la misma entidad, se establece 5 principios que deben de respetarse en todo proceso de investigación.

- Integridad, en la investigación se respetará a cada uno de los sujetos participantes protegiendo su identidad, además de primar la responsabilidad investigativa antes, durante y después del proceso.
- Honestidad, en la investigación se preservará la verdad en todo el proceso del estudio.
- Objetividad, la información del presente estudio ha sido tratada de manera sistemáticamente y pue ser corroborada en toda su extensión.
- Veracidad, los resultados de la investigación responden a la verdad y pueden ser contrastada en toda su extensión.

- Transparencia, los instrumentos usados pueden ser analizados y usados en cualquier otra investigación, así mismo en todo el proceso de investigación se han respetado las fuentes de otros autores.



## CAPÍTULO II

### BASES TEÓRICAS

#### 2.1. Estado del Arte

El artículo publicado por Ruiz (2012) subraya la vital importancia de que las instituciones de administración pública busquen la calidad del servicio e implementen las herramientas adecuadas para lograrla. En este sentido, el enfoque de la Gestión de Calidad, impulsado por la Nueva Gestión Pública, se consideró esencial para revitalizar las administraciones públicas. Este enfoque surgió en respuesta a la necesidad de legitimar estas administraciones a través de la entrega eficiente de servicios públicos mejorados. Esto conllevó a un cambio cultural significativo: el desplazamiento de la mera administración hacia una gestión más proactiva. La distinción entre ambos términos es crucial: mientras la administración implica dirección y gobierno, la gestión implica acciones concretas para lograr resultados. Por ende, la gestión pública adopta técnicas gerenciales para mejorar la eficacia de los servicios públicos, mostrando una diferencia sustancial respecto a la mera administración. Esta transición hacia la gestión de calidad fue fundamental, ya que abrió nuevas oportunidades para la modernización y reforma de las administraciones públicas.

Por otra parte, Izquierdo (2021) en su artículo menciona que el entorno global ha experimentado cambios innegables, y con ellos, las expectativas y demandas de los usuarios de servicios han sufrido transformaciones significativas. Abordar la noción de servicios implica lidiar con la complejidad de acciones intrínsecamente intangibles, haciendo que la evaluación de la idoneidad de un servicio resulte considerablemente desafiante. Aunque el servicio en sí no es visualizable, su naturaleza se puede experimentar y percibir, lo que complica la evaluación de la calidad del servicio debido a las variadas percepciones de cada usuario o individuo. Por ende, resulta fundamental adoptar un método estandarizado que se

aplique de manera eficiente para evaluar la excelencia del servicio. En este contexto, este documento concluye que la calidad, desde una perspectiva de servicios, requiere un criterio más preciso para conceptualizarla y, sobre todo, medirla. Evaluar algo tan intangible no debe basarse únicamente en las percepciones individuales de los usuarios, dado que cada individuo tiene su propia perspectiva, lo que podría generar mediciones e impresiones muy variadas sobre la calidad de los servicios.

## **Teorías relacionadas a la gestión**

### **Modelos de orientación a procesos**

En los Estados Unidos de América, el enfoque de gestión basado en modelos de procesos fue ampliamente acogido y aplicado en el desarrollo de proyectos para mejorar el rendimiento organizativo. Este enfoque posibilita cambios significativos para alinear la empresa con sus objetivos estratégicos. Las encuestas revelan mejoras en varios indicadores financieros, destacando especialmente el aumento en la productividad. Bajo esta óptica, la gestión se orienta hacia la búsqueda continua de mejoras.

### **Modelo de investigación**

El enfoque empleado por McCormack y Johnson (2001) se limitó a la utilización de dos indicadores para evaluar el rendimiento general de las organizaciones. Estos indicadores fueron los siguientes:

Desempeño global durante el último año.

Desempeño al terminar el año.

Así mismo, este modelo considera la investigación como una herramienta para mejorar la gestión de una determinada organización, es decir, es necesario ubicar las falencias para trabajar en ellas en los diferentes procesos y etapas de la gestión.

- **Teorías relacionadas a la calidad de servicio**

- **Teoría de Deming**

Desarrolló catorce directrices destinadas a mejorar la eficiencia y la competitividad dentro de una organización. Además, identificó siete deficiencias críticas. Los principios subyacentes en la teoría incluyen:

- Incrementar el conocimiento para mejorar los productos o servicios con un plan estratégico que fomente la competitividad y garantice la continuidad en el mercado.
- Romper la dependencia de la inspiración compartida como único motor de progreso.
- Alejarse de la obsesión por el precio como único factor de competencia.
- Identificar las fuentes reales de los problemas en lugar de tratar solo sus síntomas.
- Implementar métodos modernos para supervisar a los trabajadores en los procesos de producción.
- Eliminar cualquier temor que obstaculice el desempeño óptimo de los empleados dentro de la empresa.
- Abordar los obstáculos y buscar deficiencias en todas las áreas, eliminando barreras y promoviendo un ambiente de equidad.
- Evitar imponer presiones excesivas sobre los colaboradores.
- Erradicar las barreras de desigualdad en el entorno laboral.
- Ofrecer capacitación y programas de desarrollo continuo.
- Establecer sistemas de liderazgo y gestión eficaces en todos los niveles de la organización.

### **Teoría de la planificación de la calidad**

Se basa en la gestión de calidad, abarcando la planificación, supervisión y mejora continua, con un impacto significativo en el mundo empresarial a través de publicaciones e instituciones especializadas. Los puntos clave se alinean con el proceso de planificación, independientemente del ámbito organizativo, producto o proceso, e incluyen:

- Reconocimiento y comprensión de las necesidades del cliente.
- Descripción detallada de las demandas de los usuarios.
- Interpretación y traslación efectiva de los requisitos del cliente.
- Desarrollo de productos con características adaptadas a las necesidades de los usuarios.
- Establecimiento de procesos que generen resultados favorables.
- Implementación de métodos operativos eficaces para la transferencia de conocimientos.

### **Modelo Nórdico**

El Modelo Nórdico, elaborado por Grönroos en 1988, fusiona la calidad del servicio con la imagen corporativa. Destaca que la percepción de calidad por parte del cliente constituye la esencia del atributo estructural, es decir, la calidad ofrecida, y la eficacia del trabajo; ambos están intrínsecamente vinculados con la imagen de la empresa u organización. Además, plantea que la evaluación positiva de la calidad surge cuando se cumplen las expectativas del cliente, es decir, cuando se logra su satisfacción. No obstante, señala que el exceso de expectativas puede ser problemático, ya que algunas expectativas son irracionales o ilógicas, lo cual puede ser contraproducente para el fortalecimiento de un servicio o

producto. Por lo tanto, la calidad según este enfoque se basa en la comunicación empresarial y la dedicación al servicio.

## **2.2. Antecedentes Investigativos**

### **2.2.1. Internacionales**

En el estudio de Enríquez (2018) titulado "Participación Ciudadana en Políticas de Seguridad Ciudadana", buscó evaluar la relevancia de la participación de la comunidad en la percepción de seguridad en el área de Cerro La Pólvara después de implementar el programa "Juntos más Seguros". Se adoptó un enfoque descriptivo no experimental con una metodología mixta. La muestra consistió en residentes de La Pólvara, para el recojo de datos se emplearon encuestas y varios cuestionarios con diferentes objetivos. Los resultados indicaron un ánimo suficiente de participación por parte de los pobladores, quienes mostraron un fuerte deseo de mejorar las condiciones de seguridad y destacaron la importancia de la acción de las autoridades. La conclusión principal fue que la implementación de políticas con participación ciudadana contribuye a reducir la percepción de inseguridad, convirtiendo los vecindarios en espacios relativamente seguros, aunque persisten niveles significativos de inseguridad subjetiva, especialmente en áreas como plazas y paradas. No obstante, los habitantes consideran su vecindario como un lugar habitable, notando mejoras desde la implementación del programa JMS.

Azócar (2023) realiza un trabajo de investigación denominado "Modelo de Gestión Municipal en Seguridad Ciudadana en el marco de los Consejos y Planes Comunales de Seguridad Pública en Chile" que tuvo por finalidad analizar el modelo de gestión de servicios municipales que fue propuesto por SUBDERE en el marco de los planes comunales de seguridad pública, para cumplir con el objetivo se emplearon el método inductivo y deductivo y el enfoque cualitativo, el muestreo fue intencional y se

hizo uso de muestra de expertos y muestra en cadenas o redes con un muestreo no probabilístico, dentro de sus conclusiones se puede aseverar que no hay un modelos preciso en el área de seguridad, por cuanto, no hay una evidencia que haya permitido afirmar o rechazar el planteamiento, se ha observado diversos problemas en todas las dimensiones a nivel de implementación, además se muestra una limitación que es la voluntariedad municipal.

### **2.2.2. Nacionales**

Bardales y Montes (2022) llevaron a cabo un estudio titulado "Gestión Pública Municipal y Seguridad Ciudadana en el Distrito de Nueva Requena, Ucayali, 2022", con el propósito de establecer la conexión entre la gestión municipal y la seguridad ciudadana. Esta investigación tuvo un enfoque aplicado, de naturaleza correlacional, y se basó en un método hipotético-deductivo, con un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 65 individuos, y se empleó la técnica de encuestas con un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos revelaron, según los autores, una correlación positiva y significativa al aplicar el estadígrafo Rho de Spearman. A partir de las conclusiones extraídas, se destaca la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión municipal y la seguridad ciudadana.

Llerena (2019) llevó a cabo un estudio titulado "Calidad de Servicio y Percepción de Seguridad Ciudadana en el Distrito de Pocollay, Tacna - 2018" con el propósito de investigar la relación entre la calidad del servicio y la percepción de seguridad. Esta investigación se enmarca dentro de la categoría básica, con un diseño transeccional no experimental. La muestra estuvo constituida por 376 residentes, utilizando como técnica de recolección de datos el cuestionario y como instrumento la encuesta. Los resultados

obtenidos revelaron una correlación significativa, evaluada mediante el estadístico Rho de Spearman. En conclusión, se establece que a medida que aumentan los estándares de calidad, las expectativas y la confianza de la población también se elevan.

Trinidad y Rosales (2018) llevaron a cabo una investigación titulada “Nivel de Satisfacción sobre Seguridad Ciudadana en la Población del Distrito de Yanacancha - Pasco, 2017” con el propósito de determinar el nivel de satisfacción respecto a la seguridad ciudadana. Este estudio fue de tipo básico, de naturaleza descriptiva y con un diseño transversal. La población objeto de estudio, estuvo compuesta por 379 individuos del distrito. La técnica empleada fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Dentro de las conclusiones más destacadas se evidenció un nivel de satisfacción bajo, lo que sugiere que los ciudadanos se encuentran insatisfechos con el servicio proporcionado por la entidad en cuestión.

### **2.2.3. Locales**

Flores y Velarde (2021) llevaron a cabo una investigación para evaluar “la percepción de la Gestión Municipal entre los residentes del distrito de La Joya”, Arequipa, durante el primer semestre de 2020. Utilizaron un enfoque cuantitativo con un diseño transversal y una metodología descriptiva no experimental. La recolección de datos se realizó a través de encuestas dirigidas a 297 residentes del distrito. Los hallazgos revelaron una percepción mayoritariamente desfavorable hacia la gestión municipal, señalando deficiencias en la dimensión eficiencia, transparencia y participación ciudadana. Los residentes expresaron insatisfacción con la calidad de atención y mencionaron la escasa participación en el presupuesto participativo. En resumen, la gestión municipal enfrenta desafíos importantes en la construcción de confianza, fomento de la participación ciudadana y mejora de los servicios

públicos, lo que resalta la necesidad de capacitación del personal para establecer una interacción más efectiva con la comunidad.

Huamani et al., (2019) en su estudio de investigación “analizaron la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Paucarpata, Arequipa”, se evidenció una percepción mayoritariamente negativa entre los 444 participantes, destacando bajos niveles de confianza en la capacidad de respuesta de las autoridades y una sensación generalizada de inseguridad. Las mujeres mostraron una percepción ligeramente más positiva, particularmente en lo que respecta a la capacidad de respuesta de las autoridades. Los solteros y estudiantes presentaron una percepción más positiva en comparación con los convivientes y divorciados. La educación superior también se asoció con una mayor sensación de seguridad. Asimismo, la edad correlacionó inversamente con la percepción de seguridad, indicando que los participantes más jóvenes tienden a sentirse más seguros. La discusión de los resultados reveló la falta de confianza en la eficacia de las autoridades y factores específicos, como la vulnerabilidad de las mujeres y la relación entre la educación y la percepción de seguridad. En conclusión, este estudio destaca la necesidad de mejorar la percepción de seguridad ciudadana, ofreciendo un análisis detallado de los diversos factores asociados con esta percepción y resaltando la importancia de abordar estos aspectos para fortalecer la seguridad percibida en la comunidad.

### **2.3. Marco Filosófico y Epistemológico**

#### **2.3.1. Filosofía en la Seguridad Ciudadana**

Según Dávila (2015), el concepto de seguridad ciudadana se basa en una óptica humanista, abrazando un enfoque liberal y kantiano que sitúa al ciudadano como el objetivo primordial de la seguridad, no simplemente como un medio para mantener el control político. Este paradigma implica un cambio sustancial hacia el individuo, abogando por una visión de

seguridad arraigada en los derechos humanos y civiles, constitucionalizada. Pone énfasis en la protección de los derechos de primera y segunda generación, así como en la mejora integral de la calidad de vida.

En esta filosofía, las amenazas no se circunscriben únicamente al ámbito político-militar, sino que abarcan también el espectro del delito común, abordando problemáticas como el homicidio y el hurto. La seguridad ciudadana busca mitigar o, al menos, reducir la criminalidad, integrando estrategias preventivas y evitando la reproducción de la violencia. Se centra en abrir espacios democráticos de participación y fortalecer las instituciones, adoptando un enfoque más flexible y diversificado que promueve una visión no militarizada de la labor policial y un énfasis en la prevención como método eficaz para obtener resultados sostenibles. Además, se le concede importancia a los aspectos de convivencia ciudadana, priorizando una perspectiva preventiva por sobre una reactiva.

### **2.3.2. *Ética en la Gestión Municipal para la Seguridad***

La ética en la gestión municipal para la seguridad, según Villasmil et al. (2021), involucra la necesidad de un comportamiento ético dentro de las organizaciones, donde se enfatiza la importancia de que los individuos actúen conforme a su conciencia moral. Este enfoque destaca la preservación de un código de conducta que regule la calidad del servicio, reconociendo que las estructuras políticas tradicionales han sufrido un desgaste que generó deslegitimación ética y política. El liderazgo ético se visualiza como un ejercicio de competencias de gestión basadas en principios morales, buscando fomentar un ambiente ético en la organización y transformar a los seguidores a través del ejemplo del líder. Este liderazgo se manifiesta en acciones personales y relaciones interpersonales, siendo un elemento crucial en la administración pública. En este contexto, la gestión pública busca garantizar la seguridad social, mejorar la calidad de vida y desarrollar al máximo el potencial humano,

siendo una responsabilidad del Estado gestionar los recursos para lograr estos objetivos. Para comprender mejor este fenómeno, se recurre a la teoría fundamentada, estrategia de análisis de información empírica que ayuda a comprender la transformación y modernización administrativa del Estado.

### **2.3.3. Participación Comunitaria**

Según Chirino (2016) la participación comunitaria es un concepto arraigado en la filosofía que aboga por la colaboración activa y la inclusión de los ciudadanos en la toma de decisiones que afectan directamente a sus comunidades locales. Este enfoque filosófico reconoce la importancia fundamental de empoderar a los individuos, permitiéndoles contribuir significativamente a la construcción y mejora de sus entornos. La participación comunitaria no solo se trata de involucrar a los ciudadanos en procesos de consulta, sino también, de cultivar un sentido de responsabilidad compartida en la creación de políticas y programas que aborden las necesidades específicas de cada comunidad. Se fundamenta en la creencia de que la diversidad de perspectivas y experiencias enriquece la toma de decisiones, generando soluciones más equitativas y efectivas. Desde una perspectiva filosófica, este enfoque reconoce la autonomía y la capacidad de autodeterminación de las comunidades locales, promoviendo la idea de que la verdadera transformación social surge cuando los ciudadanos se convierten en agentes activos en la configuración de su propio destino. La participación comunitaria, así entendida, no solo fortalece la cohesión social, sino que también crea cimientos sólidos para la construcción de sociedades más justas y resilientes.

## **2.4. Marco Teórico**

### **2.4.1. Gestión Municipal**

Ascencio (2016) concibe la administración local como el conjunto de acciones administrativas que consolidan la institucionalidad municipal, orientadas no solo hacia los

objetivos, sino también hacia los contenidos que promueven el desarrollo sostenible de la comunidad local, dirigido a mejorar el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes. De manera similar, describe un gobierno municipal que enfoca sus esfuerzos en lograr las aspiraciones colectivas de la comunidad, atendiendo y satisfaciendo las demandas de los vecinos. Esta gestión implica instancias administrativas entre el gobierno local y el gobierno central.

Para Aukgapuri (2021) la gestión municipal se refiere a las actividades llevadas a cabo por los alcaldes, destinadas a beneficiar a los habitantes de una localidad. Es el tipo de gestión que establece un vínculo efectivo entre el gobierno, la ciudadanía y otras instituciones administrativas en el marco de una región o país. Mientras tanto, Matos (2022) la define como el conjunto de recursos financieros, humanos y técnicos organizados y gestionados por el municipio para satisfacer las necesidades comunales, impulsando así el desarrollo potencial de la localidad.

Para Salazar (2019) la describe como una labor colectiva destinada a mejorar las situaciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y su población. Busca alcanzar la justicia económica, la viabilidad política, la eficiencia administrativa y la sostenibilidad ambiental. Todo este proceso se basa en una planificación eficiente y efectiva de los patrimonios municipales, con una visión orientada al desarrollo.

Desde una postura personal, se considera que cuando se habla de gestión se destaca las diversas alternativas y toma de decisiones para analizar y determinar el futuro y desarrollo de la ciudadanía de un territorio específico y esto incluye estándares técnicos como la estructura institucional, la realización de actividades, evaluación de desempeño, etc.

#### ***2.4.2. El Servicio Público y la Calidad***

Trinidad (2021) define la calidad como el conjunto de propiedades y características de un servicio o producto que tienen la capacidad de satisfacer las preferencias, gustos y necesidades de los consumidores. Estas propiedades abarcan el diseño del producto, la rapidez en la prestación del servicio, la atención al cliente, el soporte técnico, el empaque del producto, la materia prima utilizada, el precio, entre otros aspectos.

Por su parte, Llerena (2019) considera que un producto o servicio puede ser considerado de calidad cuando posee materia prima de primera, cuenta con un diseño atractivo, presenta un envase interesante, tiene una durabilidad considerable y se complementa con un excelente servicio al cliente que satisface sus necesidades, preferencias y expectativas.

Juran (1993), citado por Ruiz (2022) la calidad se refiere a las condiciones o características de un producto o servicio que generan la satisfacción de los clientes o usuarios. Además, implica la ausencia de productos defectuosos. la calidad implica proporcionar productos y servicios que satisfagan plenamente las necesidades del cliente, asegurando un nivel de costo financiero accesible para la organización, siendo un método sólido para cumplir con las expectativas de mejora de la gestión empresarial en todos los niveles o áreas de la empresa.

#### ***2.4.3. Calidad del Servicio***

La calidad de un servicio es determinada por el propio cliente o usuario, siendo este quien juzga si el servicio que recibe cumple con sus estándares de calidad. La empresa u organización que proporciona el servicio no puede imponer sus propios términos de calidad, ya que es la experiencia del usuario la que define la calidad percibida (Matos, 2022). Este concepto de calidad de servicio se ve influenciado por factores tanto externos como internos.

Los externos se relacionan con las características del servicio en sí mismo, mientras que los internos se refieren a aspectos psicológicos que moldean la percepción del usuario, como sus expectativas, creencias, intereses y estado emocional.

Barreto (2022) afirma que la calidad del servicio se configura en la mente del usuario basándose en cómo fue atendido y servido por la organización en cuestión. Es común que el cliente priorice una dimensión sobre otras al evaluar la calidad del servicio recibido; por ejemplo, puede considerar más importante la seguridad sobre la empatía o la rapidez del servicio. Por ello, la medición de la calidad del servicio es un tema subjetivo y controvertido, ya que solo el usuario final puede determinar si lo que recibió cumplió con sus expectativas. No obstante, es fundamental que las organizaciones se esfuercen por ofrecer un servicio que se ajuste a los estándares tanto nacionales como internacionales, según la naturaleza de su especialización.

#### **2.4.4. *Calidad del Servicio Público***

La excelencia en el servicio público está referida a la capacidad eficiente de una entidad, tanto pública como privada, para satisfacer las diversas necesidades de los ciudadanos en un área determinada. Se mide por factores como precisión, accesibilidad, oportunidad, comodidad y cortesía en la atención (Llerena, 2019).

##### **a. Principios de los servicios públicos**

- Principio de Equidad: Garantiza que los ciudadanos reciban servicios adecuados sin discriminación, siempre que cumplan con los requisitos para su utilización. Deben otorgar beneficios sociales o colectivos.
- Principio de Continuidad: Los servicios deben brindarse de forma continua, segura y regular para satisfacer las necesidades colectivas de la comunidad.

- Principio de Universalidad: Todos los ciudadanos de un territorio tienen el derecho a acceder a los servicios estatales ofrecidos por una municipalidad.
- Principio de Legalidad: Establece los parámetros legales para la aplicación de las normativas en los servicios públicos municipales.
- Principio de Obligatoriedad: Los funcionarios están constitucionalmente obligados a la prestación de servicios públicos, actuando con responsabilidad.
- Principio de Sostenibilidad: Cubre los costos financieros de los servicios de mantenimiento de forma proporcional.
- Principio de Adaptabilidad: Los servicios estatales deben adaptarse a situaciones de riesgo y a las necesidades cambiantes de la población local, en consonancia con el desarrollo social.

#### **2.4.5. Dimensiones de la Gestión Municipal**

- Dimensión: Normatividad municipal, es un conjunto de políticas que están enfocadas dentro de un marco legal con la finalidad de prestar servicios públicos que dan la posibilidad que la entidad realice un buen manejo de los recursos humanos, económicos y técnicos que se encuentran dirigidos a satisfacer las necesidades de la población.
- Dimensión: Administración municipal, está referida a la puesta en práctica de un conjunto de acciones que está estrechamente relacionada con un conjunto de elementos que conforman la comunidad, cuya finalidad es buscar el impulso del plan municipal. La administración se basa en la planificación y proyección de la

gestión municipal, se basa en el cumplimiento de planes estratégicos con un trabajo eficiente y satisfactorio hacia los objetivos institucionales.

- Dimensión: Compromiso organizacional, está enfocada en la relación que hay entre los funcionarios municipales y los servidores, para ello deben de adoptar posturas para lograr el cumplimiento institucional. Por medio del compromiso se forma una relación de confianza, seguridad y respeto entre la Municipalidad Provincial y los vecinos.

#### **2.4.6. Seguridad Ciudadana**

La seguridad y confianza ciudadana representan una condición social en la que predomina el sentimiento de tranquilidad y la ausencia percibida de riesgos o daños a la integridad física y emocional de las personas. El Estado asume la responsabilidad de garantizar la preservación de la vida, la libertad y el patrimonio de los ciudadanos.

De acuerdo a Giantomaso (2017) la seguridad, en su sentido más amplio, implica estar libre de preocupaciones o problemas; sentirse protegido de cualquier daño potencial ocasionado por terceros o circunstancias. Operativamente, implica tener el control sobre riesgos, amenazas o vulnerabilidades, y estar preparado para prevenir, contener y, en última instancia, enfrentar tales situaciones de riesgo.

Según Subirats (2012), referido por Pablo (2018) un problema público en seguridad se manifiesta cuando la mayoría de la comunidad experimenta ansiedad o angustia frente a eventos que ponen en peligro su seguridad o la de sus seres queridos. Esta sensación compartida genera una urgencia colectiva.

Wolfers (1962) citado por Armestar y Coba (2016) plantea que la seguridad ciudadana no radica necesariamente en la ausencia de peligros, riesgos o amenazas, sino más bien en las expectativas, creencias y costumbres arraigadas en una comunidad. Es

factible que una comunidad conviva con situaciones graves, como consumo de sustancias, delincuencia callejera o pandillas, sin considerarlos una amenaza grave debido a la normalización de estos problemas en su entorno. La familiaridad con el peligro puede alterar la percepción de riesgo de dicha comunidad.

#### ***2.4.7. Dimensiones de la Seguridad Ciudadana***

- Dimensión: convivencia pacífica, es una acción de hacer una vivencia en armonía con los vecinos, en algunos casos, estableciendo un vínculo de cualquier tipo con ausencia de violencia, respetando y velando por el derecho de las demás personas conforme a las reglas de convivencia y cívicas del país. La convivencia pacífica es la relación entre los vecinos de la Municipalidad Provincia de Arequipa y el estado dentro de un marco de legalidad y bien común.
- Dimensión: Erradicación de la violencia, son un conjunto de acciones que buscan fortalecer el orden público, estas acciones se encuentran plasmadas en planes y políticas de prevención dentro de un marco de legalidad. El estado debe de garantizar la libertad, tranquilidad y la integridad de los vecinos.
- Dimensión: Utilización pacífica de espacios públicos, los espacios públicos son espacios abiertos a los ciudadanos y deben de reunir ciertas condiciones como es la seguridad, el orden y la limpieza y deben de estar bien diseñados con buena accesibilidad, iluminación y seguridad ciudadana.

## 2.5. Marco Conceptual

### 2.5.1. *Participación Ciudadana en la Gestión Municipal*

La participación ciudadana en la gestión municipal se fundamenta en la identidad cívica de los habitantes de una comunidad, reconociendo que las municipalidades son la voz de los ciudadanos en su jurisdicción. Este compromiso ciudadano en lo local se refleja en lemas como "El Municipio Somos Todos", enfatizando la inclusión y responsabilidad asociadas con la participación activa. Esta participación se considera crucial debido a la democratización buscada en los gobiernos locales durante las últimas dos décadas. Se argumenta que los gobiernos locales efectivamente participativos fortalecen la democracia y permiten consensos en asuntos de interés común, ya que representan los intereses más cercanos a la ciudadanía. Además, se enfatiza que la proximidad del gobierno local facilita una intervención más directa de los ciudadanos en la gestión y que en entornos con una institucionalidad limitada, las relaciones cara a cara son esenciales para establecer confianza. La existencia de diversas organizaciones ciudadanas también permite la expresión directa de intereses y la intervención de la población en decisiones locales (Huerta et al., (2001).

### 2.5.2. *Eficiencia y Efectividad en la Calidad del Servicio*

La eficiencia y efectividad en la calidad del servicio se refieren a la capacidad de las entidades municipales para ofrecer servicios de manera óptima y satisfactoria. La eficiencia implica utilizar los recursos disponibles de manera adecuada, minimizando el desperdicio y maximizando la producción de resultados. Por otro lado, la efectividad se relaciona con la capacidad de cumplir con los objetivos y metas establecidos, garantizando que los servicios brindados impacten positivamente en la comunidad, satisfaciendo sus necesidades de manera oportuna y completa. Este enfoque integral no solo se concentra en la optimización de recursos sino también en la generación de resultados tangibles y significativos para los

ciudadanos, evaluando constantemente la relación entre los insumos utilizados y los logros obtenidos (Municipalidad Provincial de Ilo, 2018)

### **2.5.3. *Prevención del Delito y Seguridad Ciudadana***

La Prevención del Delito y la Seguridad Ciudadana se refieren a un conjunto de estrategias, acciones y políticas diseñadas para mitigar los riesgos, prevenir la comisión de delitos y promover la protección integral de los ciudadanos y sus entornos. Esta área abarca la aplicación de medidas preventivas, educativas y de intervención temprana enfocadas en reducir los factores de riesgo asociados a la criminalidad, fomentar la participación ciudadana en la construcción de entornos seguros y fortalecer la coordinación entre instituciones gubernamentales, fuerzas del orden y la sociedad civil. El enfoque preventivo busca identificar y abordar las causas subyacentes que generan conductas delictivas, fomentando la colaboración comunitaria, el acceso a recursos sociales, el diseño urbano seguro y la implementación de políticas inclusivas y eficaces para construir entornos más seguros y resilientes (Shaw y Travers, (2007).

## **2.6. Marco Normativo**

### **2.6.1. *Normativas de Participación Ciudadana en la Gestión Local***

La regulación legal que rige la participación ciudadana en la gestión municipal se encuentra arraigada en la Constitución Política del Perú, la Ley de Participación y Control, y la Ley Orgánica de Municipalidades. Estos marcos normativos establecen un conjunto de derechos fundamentales que capacitan a los ciudadanos para involucrarse activamente en asuntos públicos. Desde el referéndum y la iniciativa legislativa hasta la revocatoria de autoridades y la exigencia de rendición de cuentas, la Constitución abarca una gama de derechos, incluyendo la elección y postulación libre de representantes y la obligación de los vecinos de participar en el gobierno local. La Ley de Participación y Control amplía estos

derechos con iniciativas de reforma, participación en disposiciones locales y regionales, además de establecer mecanismos de control como la revocatoria de autoridades. Por su parte, la Ley Orgánica de Municipalidades añade a este marco al reconocer la participación mediante elecciones, juntas vecinales, derecho de petición, consultas y acceso a información municipal, fortaleciendo así la intervención activa de la comunidad en la toma de decisiones locales (Huerta et al., (2001).

### **2.6.2. Estándares de Calidad para Servicios Municipales**

Los estándares de calidad para servicios municipales se fundamentan en un marco normativo que establece pautas y parámetros para la prestación de servicios a nivel local. Estos estándares, generalmente definidos por regulaciones gubernamentales, delinean las directrices y criterios de calidad que deben seguir las instituciones municipales en la entrega de servicios a la comunidad. Estos lineamientos abarcan aspectos como la accesibilidad, la efectividad, la eficiencia, la equidad y la seguridad en la prestación de servicios, ofreciendo un conjunto de indicadores y medidas específicas que permiten evaluar y mejorar continuamente la calidad de los servicios municipales para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera consistente y adecuada (Municipalidad Provincial de Ilo, 2018)

### **2.6.3. Legislación en Seguridad Ciudadana y Prevención del Delito**

El Comité Provincial de Seguridad Ciudadana (Coprosec) en Arequipa se constituye como la entidad principal encargada de liderar, coordinar y diseñar estrategias integrales para fortalecer la seguridad ciudadana en la provincia. Conforme a la Ley N° 27933 que establece el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, este comité actúa como el órgano ejecutivo del Sistema en la provincia, promoviendo la colaboración entre entidades estatales y la sociedad civil.

Sus responsabilidades abarcan la aprobación del Plan de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana (Papsc), la supervisión y evaluación de políticas, programas y proyectos de seguridad ciudadana, así como el análisis conjunto con comités distritales de las problemáticas en materia de seguridad. Además, el Coprosec tiene la obligación de informar trimestralmente y de manera pública sobre los avances, logros y obstáculos en la implementación de los planes de seguridad ciudadana en Arequipa. Asimismo, contribuye activamente en la puesta en marcha de sistemas de video vigilancia y observatorios de seguridad ciudadana en la región, fortaleciendo así las acciones preventivas y de respuesta ante situaciones de riesgo (GOB, 2023)

## 2.7. Hipótesis

Tomando como referencia a Estrada et. al (2019) se puede decir que las hipótesis son posibles respuestas a cualquier problema que nos planteamos, aunque todavía no se sepa si es cierta o no. Y en el caso, de la presente investigación se plantean las siguientes:

### 2.7.1. *Hipótesis general*

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión municipal y la percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.

### 2.7.2. *Hipótesis específicas*

H<sub>0</sub>= No existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.

H<sub>a</sub>= Existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.

## 2.8. Variables

### 2.8.1. *Definición Conceptual de Variables*

#### **Gestión municipal**

Gestión municipal se refiere al conjunto de estrategias y políticas llevadas a cabo por una administración local para organizar y dirigir eficazmente los recursos y servicios públicos en una comunidad. Su objetivo es satisfacer las necesidades ciudadanas, fomentar el progreso local y elevar la calidad de vida en entornos urbanos o rurales dentro del territorio de una municipalidad. (Salazar, 2019).

#### **Calidad del servicio de seguridad ciudadana**

La calidad del servicio de seguridad ciudadana comprende las medidas, acciones y procesos adoptados por las autoridades locales para asegurar la protección, prevenir delitos y responder eficazmente a emergencias, todo con el propósito de garantizar la tranquilidad y el bienestar de los habitantes en una comunidad determinada (Enríquez, 2018).

### 2.8.2. *Definición Operacional de Variables*

#### **Gestión municipal**

La gestión municipal abarca la planificación, organización y ejecución de políticas, recursos y servicios por parte de las autoridades locales para satisfacer las necesidades de la comunidad, promoviendo el desarrollo integral y la mejora de la calidad de vida de los habitantes dentro de un ámbito geográfico determinado.

#### **Calidad del servicio de seguridad ciudadana**

La calidad del servicio de seguridad ciudadana radica en la habilidad de las instituciones municipales para desplegar estrategias preventivas del delito, salvaguardar la seguridad pública y responder con eficacia a emergencias, todo con el propósito de asegurar la protección y bienestar de los ciudadanos en un entorno local particular.

### 2.8.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems	escala	Niveles
Gestión Municipal	Normatividad municipal	régimen jurídico Ordenanzas municipales	1-6	ordinal	Deficiente. Regular, bueno muy bueno
	Administración municipal	Planificación Estructura organizativa	7-12		
	Compromiso organizacional	Objetivos Coordinación Confianza	13-18		
Percepción de Calidad sobre Seguridad Ciudadana	Convivencia pacífica	Tranquilidad Cumplimiento	1-6	ordinal	Deficiente Regular, bueno muy bueno
	Erradicación de la violencia	Prevención Protección	7-12		
		Seguridad	13-18		
	Utilización pacífica de espacios públicos	Vigilancia Control			

Nota. Elaboración propia.

## CAPÍTULO III

### BASES METODOLÓGICAS

#### 3.1. Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación

Este trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo por su objetividad y precisión, es de tipo básico porque se plantea conocer mejor la teoría alrededor de las variables, es de nivel correlacional ya que pretende conocer la relación entre dos variables y posee un diseño no experimental debido a que no se modificará el estado original de las variables de estudio (Maldonado, 2019).

#### 3.2. Unidades de Estudio

##### 3.2.1. Población

La población estuvo formada por los usuarios que viven en la jurisdicción de la Municipalidad Provincia de Arequipa, que usan el servicio de seguridad ciudadana y que abarca a 54 396 ciudadanos de todas las edades.

##### 3.2.2. Muestra

En el contexto de la investigación, se aplicará la ecuación de población finita para determinar el tamaño de la muestra. La fórmula a utilizar es la siguiente:

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

Donde:

n es el tamaño de la muestra.

N es el tamaño de la población.(fuente MPA)

Z es el valor crítico de la distribución normal estándar para el nivel de confianza deseado.

$p$  es la proporción estimada de la característica en la población.

$E$  es el margen de error deseado.

$$n = \frac{(54393)(1.96)^2 * (0.5) (1 - 0.5)}{(52803 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) (1 - 0.5)}$$

$$N = 381.39$$

Con base en la aplicación de la ecuación de población finita, se determina que el tamaño de la muestra es de 381.39 ciudadanos. Para ajustar a un número entero, se redondea a 382 ciudadanos.

El muestro usado fue el no probabilístico, de tipo al azar, en que cualquier ciudadano según su disponibilidad puede ser encuestado.

### 3.2.3. *Grupo de Estudio*

Para considerar la muestra de la población finita de 382 ciudadanos se está considerando los siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión**

- Ciudadanos residentes de la Jurisdicción de la Provincia de Arequipa
- Ciudadanos dispuestos a participar voluntariamente en la encuesta

#### **Criterios de exclusión**

- Ciudadanos que no residan en la Jurisdicción de la Provincia de Arequipa.
- Ciudadanos que no muestren interés en participar activamente en la encuesta

### 3.3. **Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos**

Según Hernández y Mendoza (2018) las técnicas de investigación son caminos o formas para obtener información de los sujetos de estudio y así, obtener resultados que posibiliten el conocimiento de sus características y en esta investigación la técnica será la encuesta.

Para Maldonado (2019) los instrumentos son recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos. Es así, que, en este estudio, los instrumentos son dos cuestionarios cerrados de administración individual.

- Instrumento para medir la **variable 1 “Gestión municipal”**

Es un cuestionario llamado “Cuestionario sobre gestión municipal”, fue diseñado por inicialmente por Alberto Huamán en el año 2018 para la sustentación de una maestría en gestión pública y fue adaptado para el contexto por Alejandra Thaís Hidalgo Murillo en el año 2024, el instrumento posee 16 reactivos distribuidos en 3 dimensiones contando con una confiabilidad calculada mediante el programa estadístico SPSS de 0.86.

- Instrumento para analizar la **variable 2 “percepción del servicio de seguridad ciudadana”**

Es un cuestionario titulado “Cuestionario sobre percepción del servicio de seguridad ciudadana”, elaborado por Huaman Sigueñas, Luis Alberto en el año 2018, el instrumento tiene 16 reactivos, posee una escala positiva sumativa, es de aplicación individual y ya ha sido usado en otras investigaciones; por lo que, tiene una alta validez y confiabilidad.

### 3.4. Plan de recolección de datos

Se buscó la colaboración de manera oportuna por parte de los usuarios para la aplicación de los cuestionarios. Se establecieron momentos estratégicos para realizar la recolección de datos sin afectar el desarrollo normal de sus actividades. Se garantizó la confidencialidad y anonimato de los participantes, respetando en todo momento los lineamientos éticos de la investigación.

### 3.5. Plan de procesamiento de datos

Una vez recolectados los datos, se procedió a su ingreso y organización en bases de datos utilizando el programa SPSS versión 26. Se realizó una limpieza y depuración de la

información para garantizar su integridad y consistencia. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis estadístico, se resumieron los resultados obtenidos en tablas y figuras descriptivas para una mejor comprensión y visualización de los hallazgos. Se utilizaron técnicas analíticas pertinentes para la contratación de hipótesis y la verificación de los objetivos planteados en la investigación.

### 3.6. Presupuesto

Este presupuesto cubrió los gastos esenciales para el desarrollo de la tesis, asegurando la disponibilidad de recursos humanos, materiales y físicos necesarios para su ejecución:

#### **Material Didáctico Impreso:**

- Guías y manuales de recolección de datos.
- Formularios y cuestionarios impresos.
- Material informativo para los participantes.

#### **Herramientas Digitales:**

- Plataformas digitales para la administración de encuestas.
- Correo electrónico y mensajería instantánea para la comunicación interna y externa.

#### **Equipos de Oficina:**

- Computadoras y software para el análisis de datos.
- Impresoras y fotocopiadoras para la reproducción de material impreso.

#### **Espacio Físico:**

- Área de trabajo para reuniones y análisis de resultados.

Tabla 2. Presupuesto

<b>Rubro</b>	<b>Descripción</b>	<b>Monto</b>
<b>Recursos Humanos</b>		
	Investigador principal	S/. 800
	Asistente de investigación	S/. 500
<b>Bienes</b>		
	Material de papelería y suministro	S/. 150
	Equipamiento	S/. 500
<b>Servicios</b>		
	Impresión y encuadernación de informes	S/. 100
	Contratación de servicio de encuestas	S/.400
<b>Administración</b>		
	Transporte	S/. 300
	Internet	S/. 100
<b>Total</b>		<b>S/. 1950</b>

Nota. Elaboración propia.

El financiamiento necesario para los materiales y servicios será responsabilidad de la investigadora, quien gestionará adecuadamente estos recursos para el desarrollo exitoso del trabajo de investigación.

## APÍTULO IV

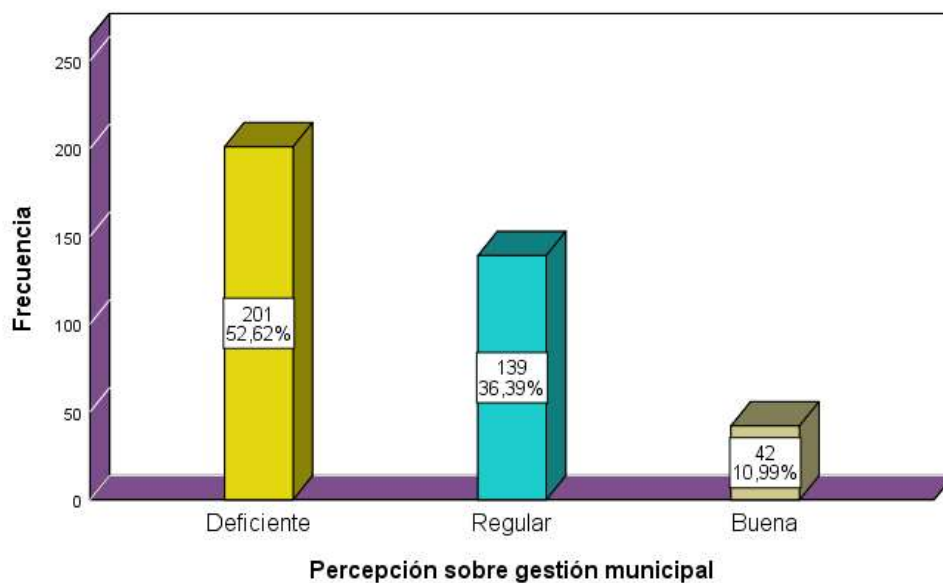
### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de la variable gestión municipal

Tabla 3. Niveles de percepción sobre gestión municipal

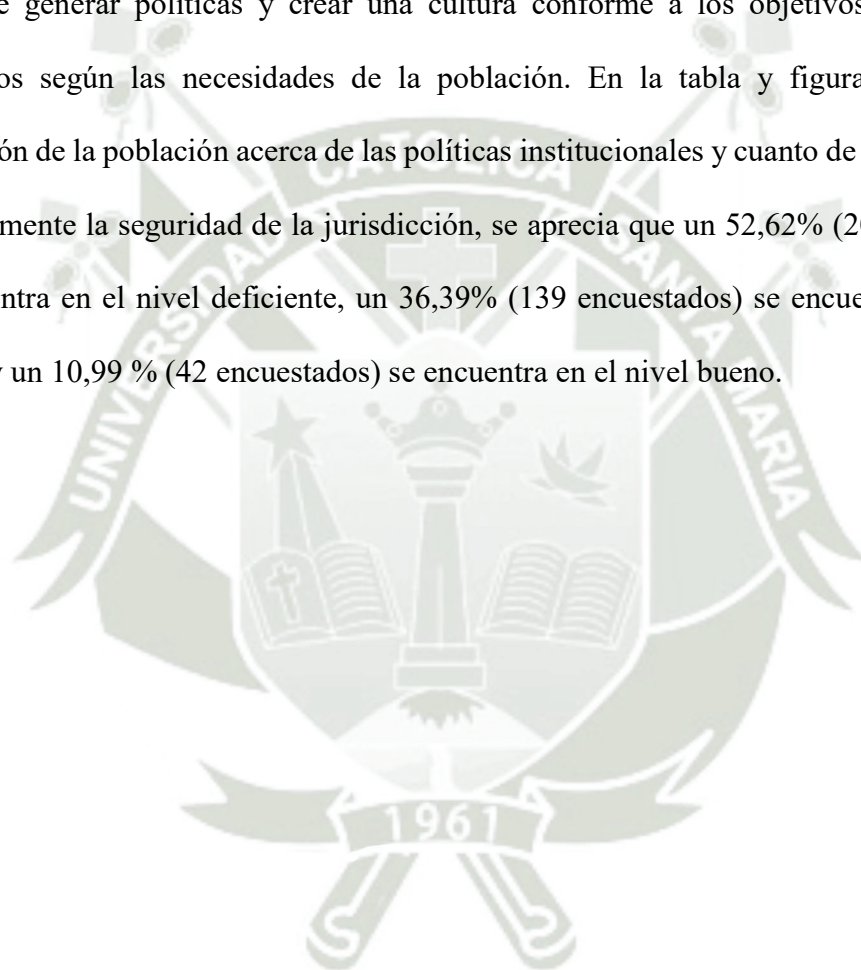
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	201	52,6
	Regular	139	36,4
	Buena	42	11,0
	Total	382	100,0

Figura 1. Gestión municipal



**Interpretación:**

La gestión municipal se desarrolla conforme al ordenamiento jurídico específicamente en Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658 que busca la eficiencia del aparato estatal además de la ley del procedimiento administrativo en donde se garantiza los derechos e intereses de los administrados. Los gobiernos locales deben de generar políticas y crear una cultura conforme a los objetivos institucionales plasmados según las necesidades de la población. En la tabla y figura se muestra la percepción de la población acerca de las políticas institucionales y cuanto de estas benefician eficientemente la seguridad de la jurisdicción, se aprecia que un 52,62% (201 encuestados) se encuentra en el nivel deficiente, un 36,39% (139 encuestados) se encuentra en el nivel regular y un 10,99 % (42 encuestados) se encuentra en el nivel bueno.

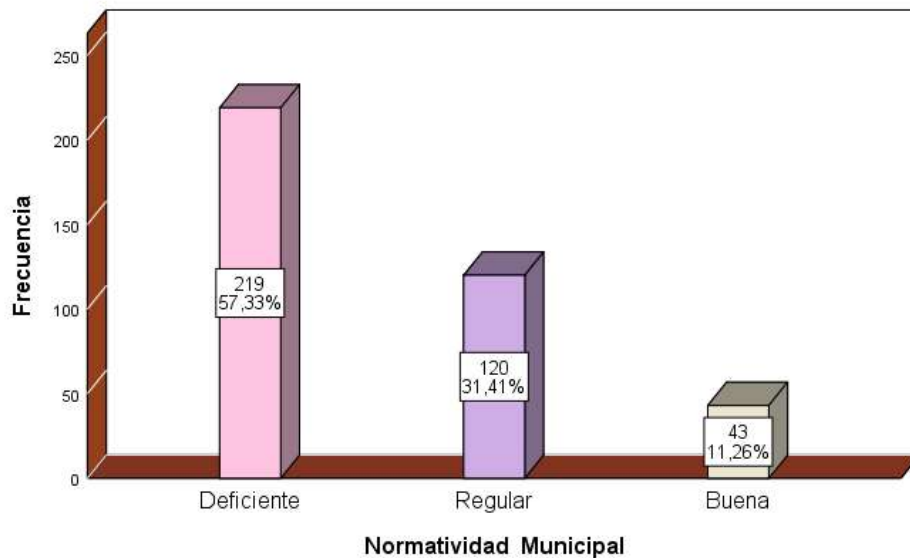


Dimensión: Normatividad municipal

Tabla 4. Dimensión: normatividad municipal

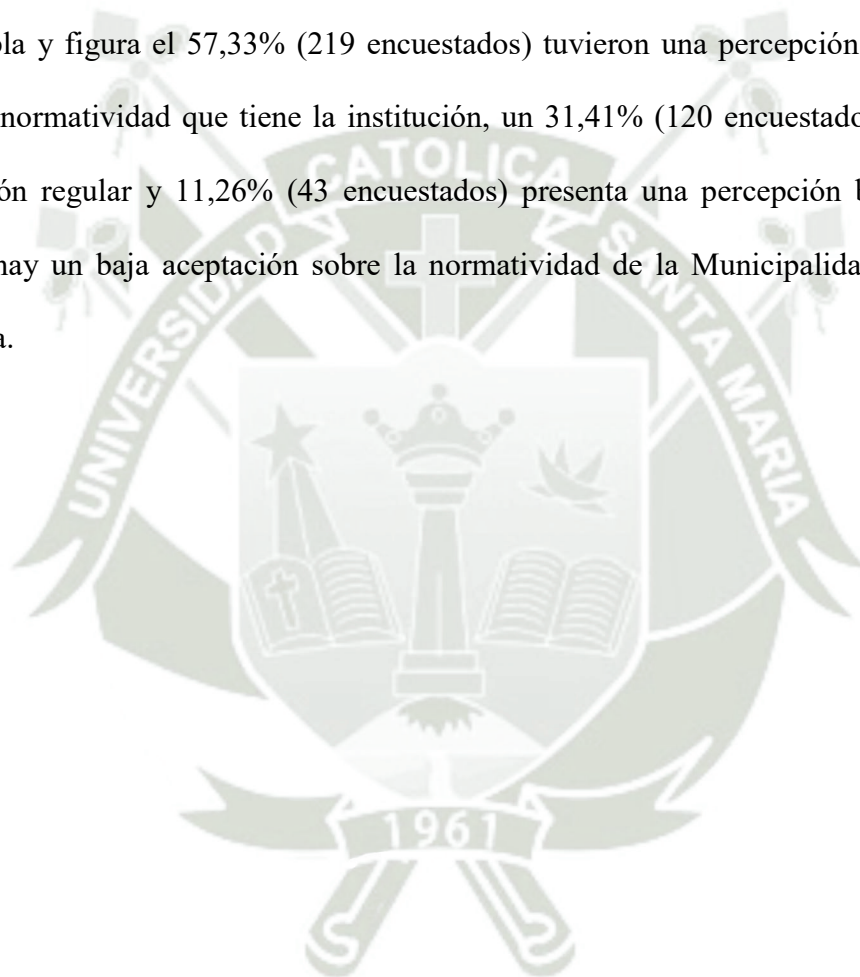
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	219	57,3
	Regular	120	31,4
	Buena	43	11,3
	Total	382	100,0

Figura 2. Normatividad Municipal



**Interpretación:**

La normatividad municipal está referida a un conjunto de políticas en un marco legal que tienen por finalidad la prestación de servicios y el manejo de recursos financieros, técnicos y humanos que están enfocados en la satisfacción de las necesidades de los vecinos que pertenecen a la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, como se aprecia en la tabla y figura el 57,33% (219 encuestados) tuvieron una percepción muy deficiente hacia la normatividad que tiene la institución, un 31,41% (120 encuestados) presenta una percepción regular y 11,26% (43 encuestados) presenta una percepción buena, como se aprecia hay un baja aceptación sobre la normatividad de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

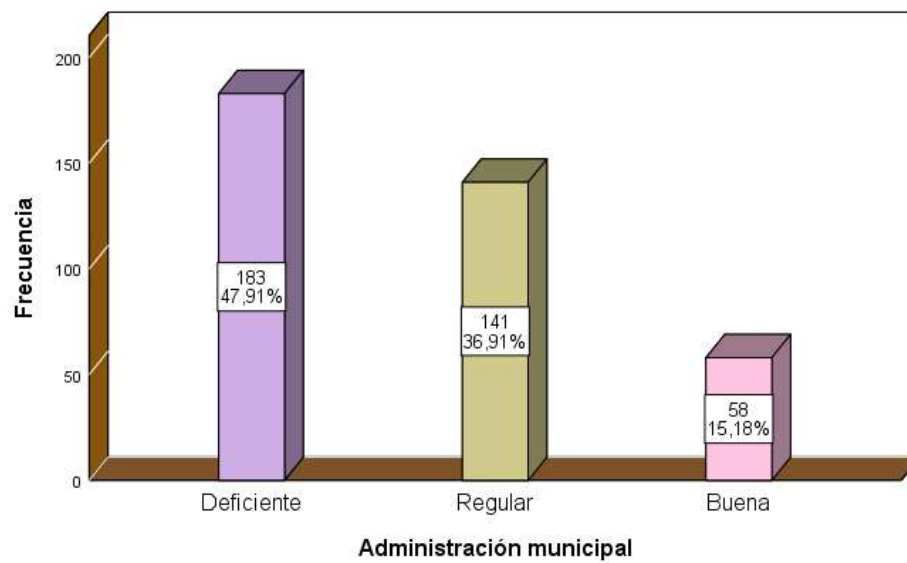


Administración municipal

Tabla 5. Dimensión: administración municipal

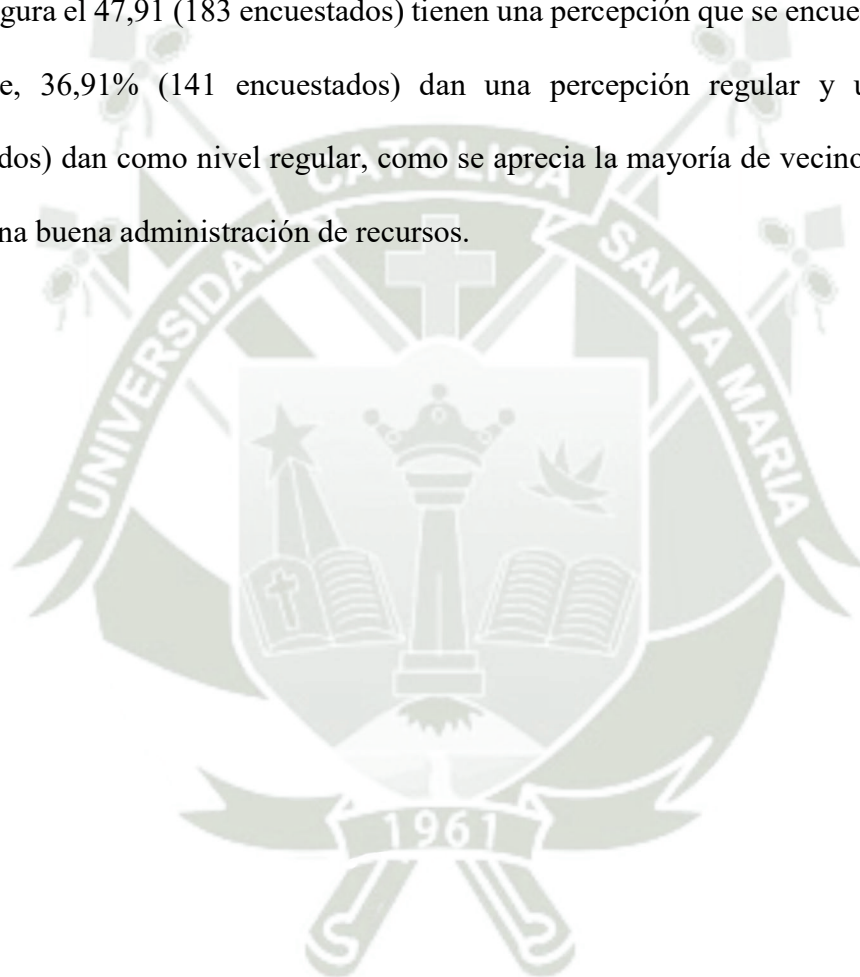
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	183	47,9
	Regular	141	36,9
	Buena	58	15,2
	Total	382	100,0

Figura 3. Administración municipal



**Interpretación:**

La administración municipal es la puesta de marcha de un conjunto de acciones que están estrechamente relacionadas con un grupo de elementos que conforman una comunidad, en este caso la Municipalidad Provincial de Arequipa. Se enmarca en la administración de recursos para satisfacer las necesidades de los vecinos de Arequipa. Como se aprecia en la tabla y figura el 47,91 (183 encuestados) tienen una percepción que se encuentran en el nivel deficiente, 36,91% (141 encuestados) dan una percepción regular y un 15,18% (58 encuestados) dan como nivel regular, como se aprecia la mayoría de vecinos considera que no hay una buena administración de recursos.

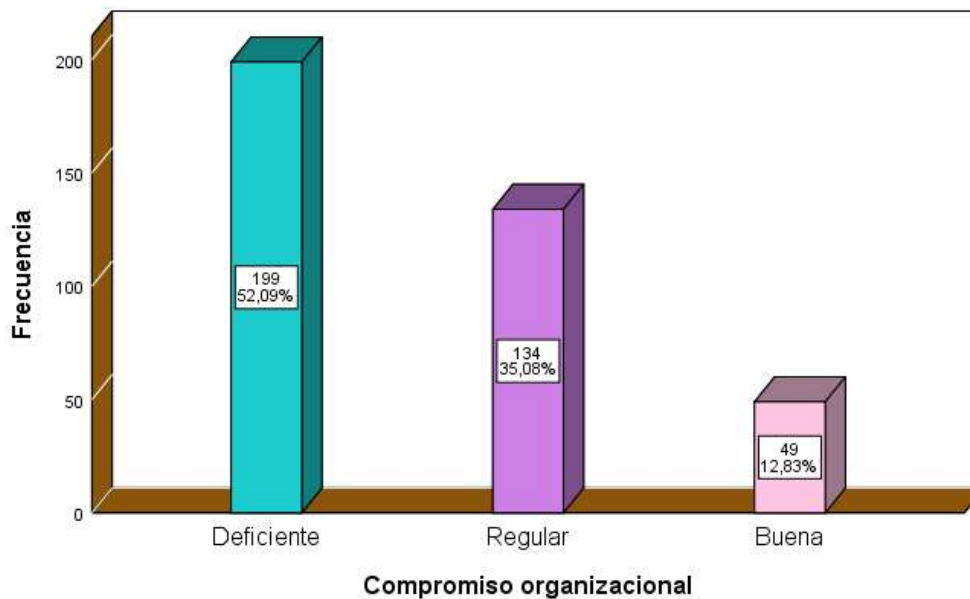


Dimensión: Compromiso organizacional

Tabla 6. Dimensión: Compromiso organizacional

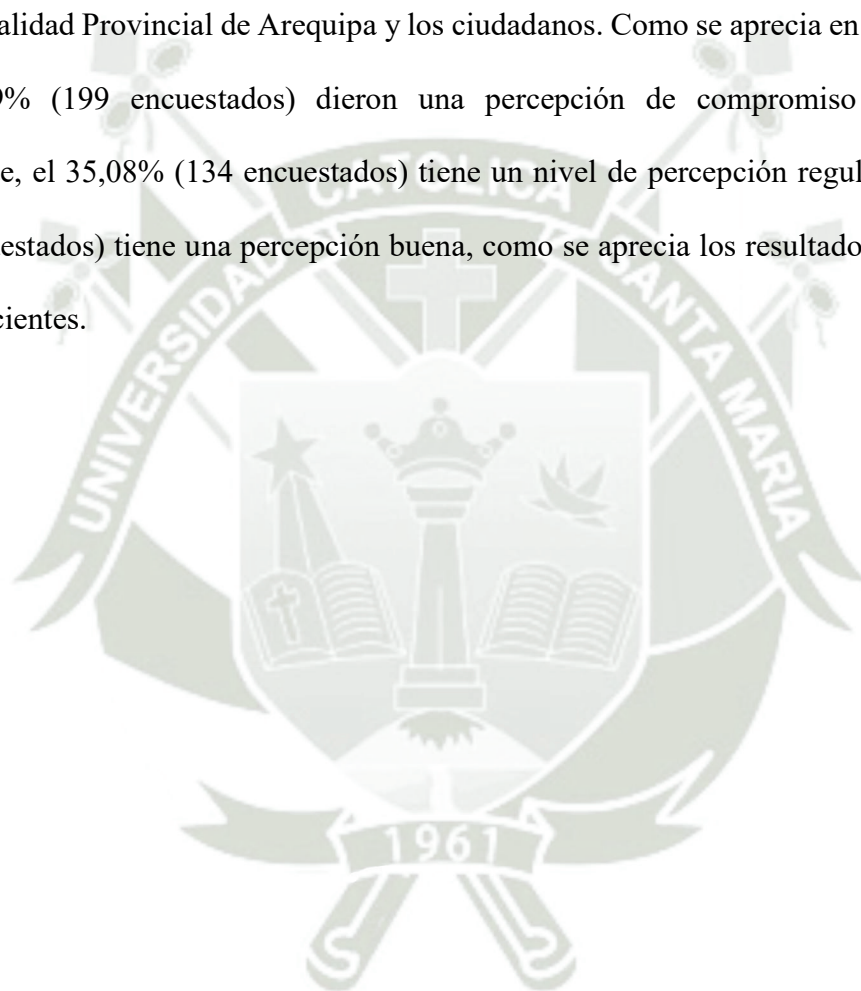
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	199	52,1
	Regular	134	35,1
	Buena	49	12,8
	Total	382	100,0

Figura 4. Compromiso organizacional



**Interpretación:**

El compromiso organizacional es un constructo que guarda relación entre las organizaciones y sus colaboradores, por ello, los funcionarios de la municipalidad y los servidores se comprometen en el cumplimiento de los planes estratégicos fortaleciendo el objetivo propio de la institución. Es una relación de confianza respeto y seguridad entre la Municipalidad Provincial de Arequipa y los ciudadanos. Como se aprecia en la tabla y figura el 52,09% (199 encuestados) dieron una percepción de compromiso organizacional deficiente, el 35,08% (134 encuestados) tiene un nivel de percepción regular y un 12,83% (49 encuestados) tiene una percepción buena, como se aprecia los resultados en su mayoría son deficientes.

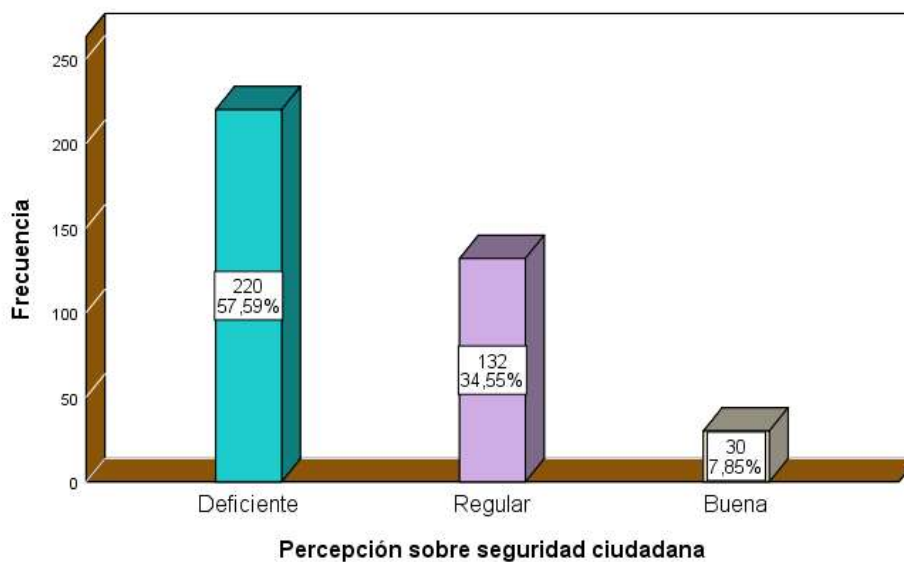


## 4.2. Análisis de la variable sobre percepción sobre seguridad ciudadana

Tabla 7. Niveles de percepción sobre seguridad ciudadana

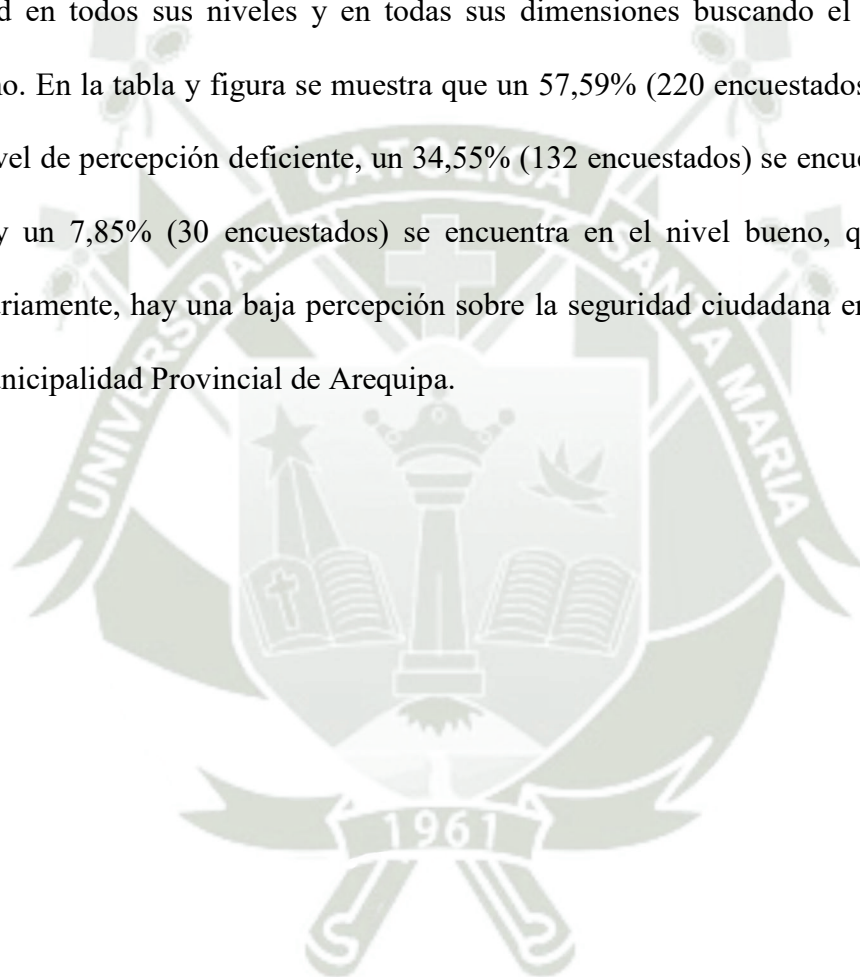
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	220	57,6
	Regular	132	34,6
	Buena	30	7,9
	Total	382	100,0

Figura 5. Percepción sobre seguridad ciudadana



**Interpretación:**

La seguridad ciudadana es una herramienta de la seguridad humana, promueve el desarrollo de los seres humanos en todas sus dimensiones, por el contrario, la inseguridad ciudadana limita los derechos como la libertad, la propiedad y la vida como derechos fundamentales de la persona humana. El rol de estado es garantizar el cumplimiento de la seguridad en todos sus niveles y en todas sus dimensiones buscando el bienestar como ciudadano. En la tabla y figura se muestra que un 57,59% (220 encuestados) se encuentran en un nivel de percepción deficiente, un 34,55% (132 encuestados) se encuentra en el nivel regular y un 7,85% (30 encuestados) se encuentra en el nivel bueno, quiere decir que mayoritariamente, hay una baja percepción sobre la seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

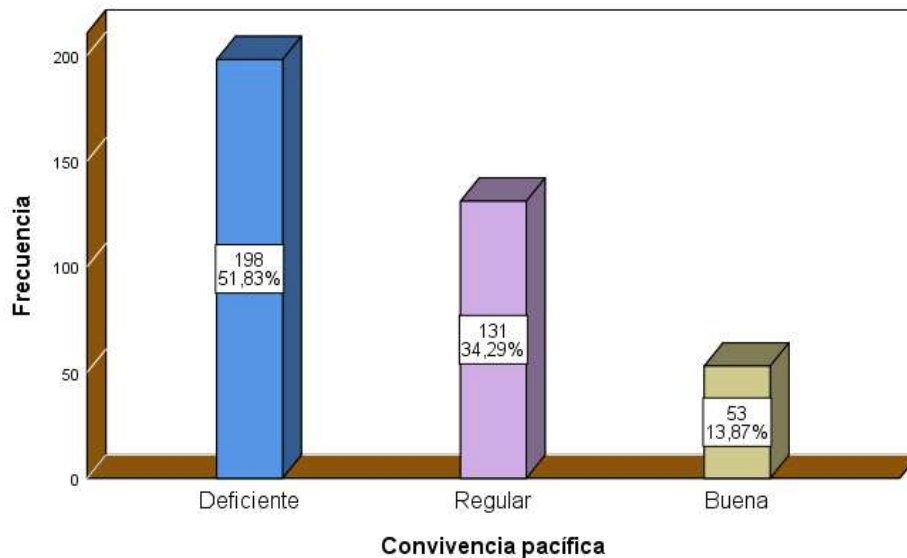


Dimensión: Convivencia pacífica

Tabla 8. Dimensión: convivencia pacífica

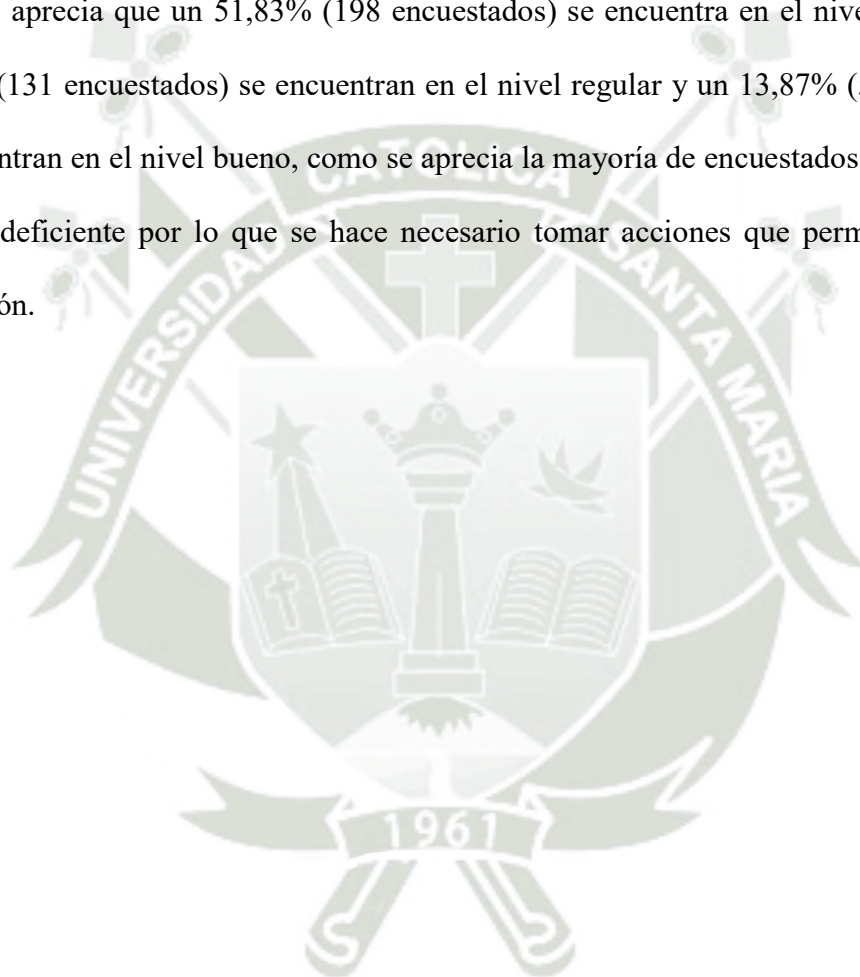
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	198	51,8
	Regular	131	34,3
	Buena	53	13,9
	Total	382	100,0

Figura 6. Convivencia pacífica



**Interpretación:**

La convivencia pacífica es vivir en armonía con los demás vecinos, debe de haber un respeto por los derechos de las personas que viven a su alrededor conforme a las reglas cívicas y ordenamiento jurídico del país. La convivencia debe estar interpretada como una relación entre el estado y los ciudadanos en un marco de legalidad y del bien mutuo, en la tabla y figura se aprecia que un 51,83% (198 encuestados) se encuentra en el nivel deficiente, un 34,29% (131 encuestados) se encuentran en el nivel regular y un 13,87% (53 encuestados) se encuentran en el nivel bueno, como se aprecia la mayoría de encuestados se encuentra en el nivel deficiente por lo que se hace necesario tomar acciones que permitan mejorar la percepción.

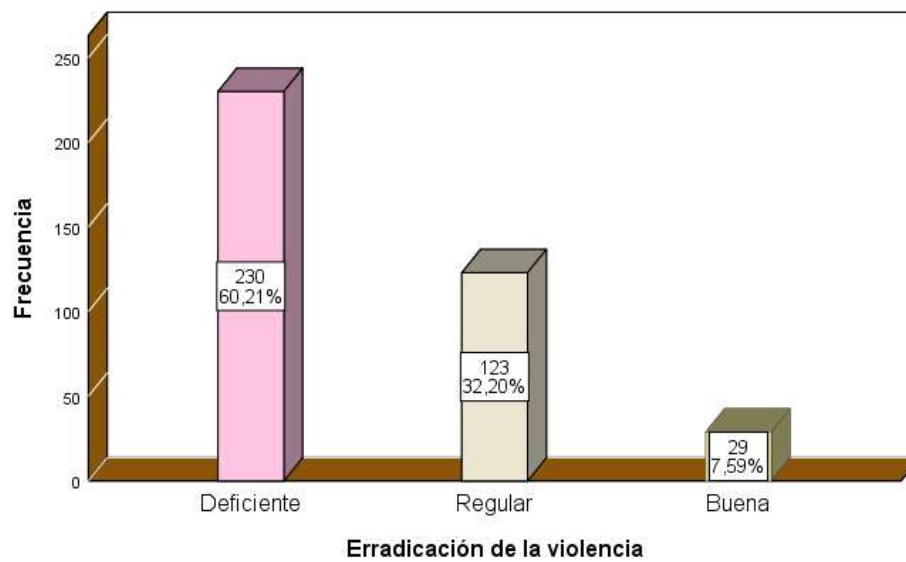


Dimensión: Erradicación de la violencia

Tabla 9. Dimensión: erradicación de la violencia

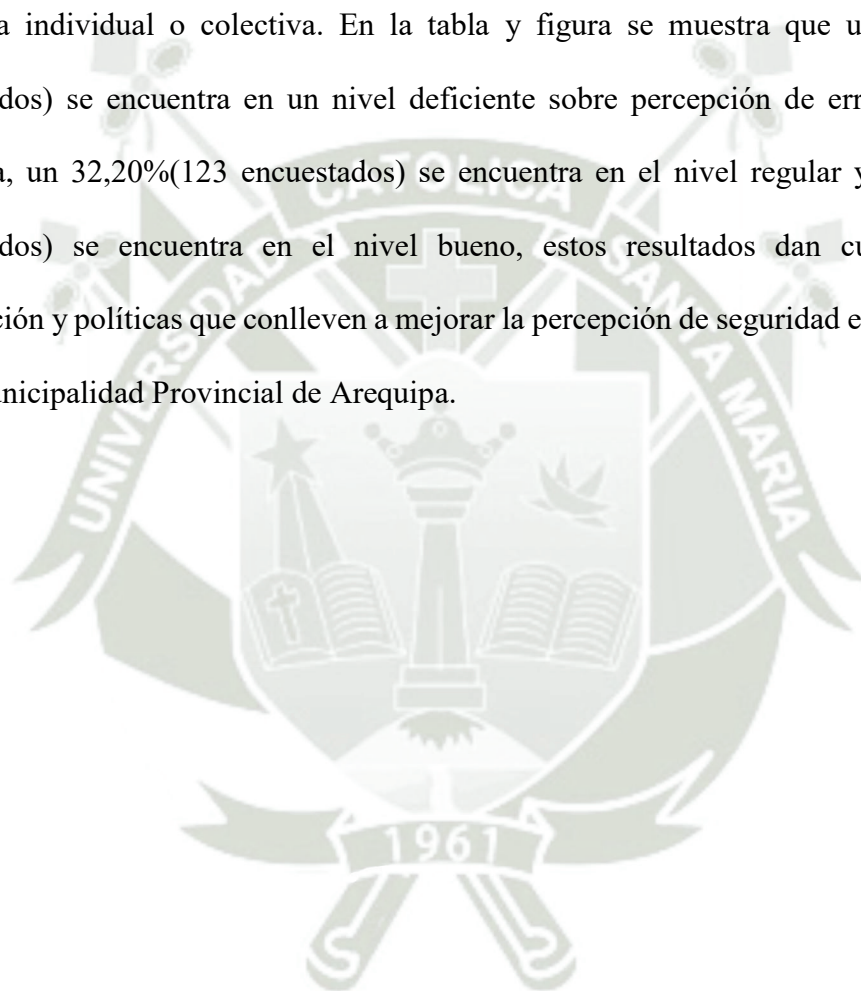
Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	230	60,2
	Regular	123	32,2
	Buena	29	7,6
Total		382	100,0

Figura 7. Erradicación de la violencia



**Interpretación:**

Erradicar la violencia, son un conjunto de acciones que están orientadas al fortalecimiento del orden público, estas acciones están plasmadas en políticas de prevención en el marco del principio de legalidad y están dirigidas a sancionar, prevenir y eliminar las conductas o algún tipo de práctica social que ponga en riesgo la convivencia pacífica ya sea de forma individual o colectiva. En la tabla y figura se muestra que un 60,21% (230 encuestados) se encuentra en un nivel deficiente sobre percepción de erradicación de la violencia, un 32,20%(123 encuestados) se encuentra en el nivel regular y un 7,59% (29 encuestados) se encuentra en el nivel bueno, estos resultados dan cuenta que falta información y políticas que conlleven a mejorar la percepción de seguridad en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

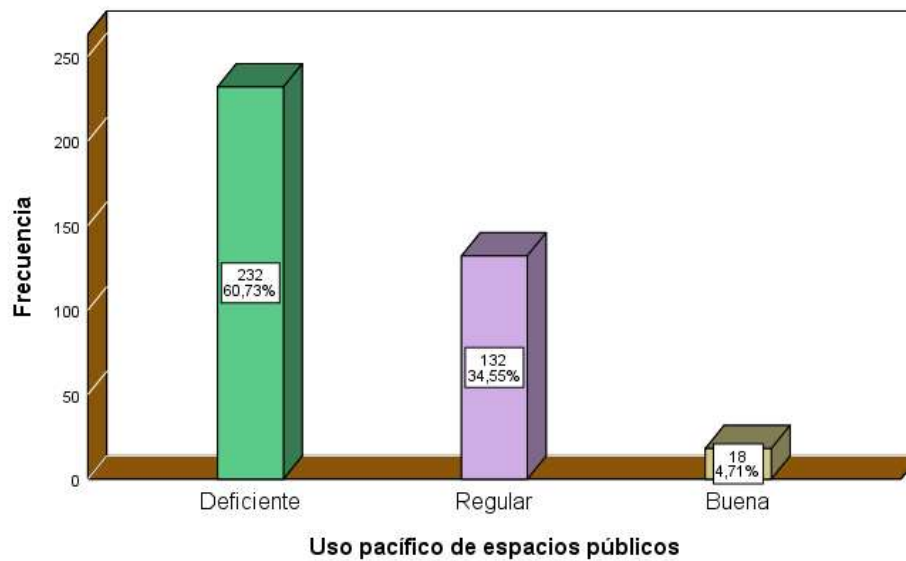


Dimensión: Uso de espacios públicos

Tabla 10. Dimensión: uso de espacios públicos

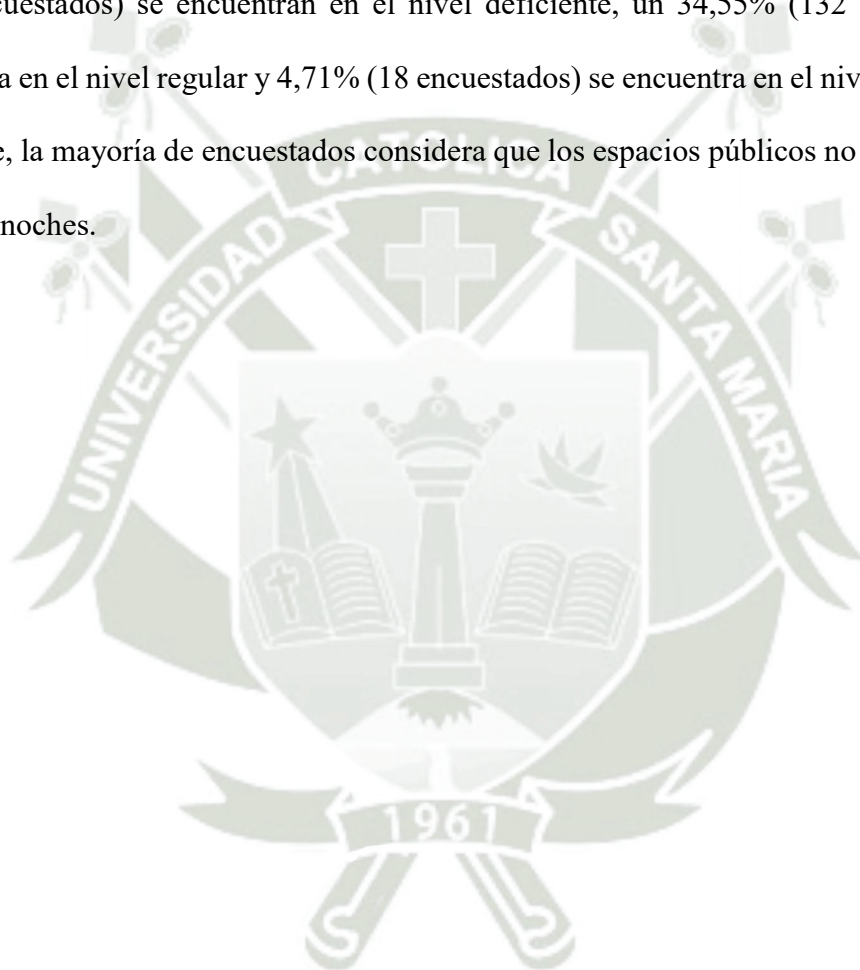
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	232	60,7
	Regular	132	34,6
	Buena	18	4,7
	Total	382	100,0

Figura 8. Uso pacífico de espacios públicos



**Interpretación:**

La dimensión uso de espacios públicos, está referido al empleo de los espacios públicos de forma pacífica. Los espacios públicos son lugares abiertos que deben de estar bien diseñados y deben ser muy seguros, bien iluminados que garanticen la seguridad de todo tipo de público en toda hora del día y la noche. En la tabla y figura se aprecia que un 60,73% (232 encuestados) se encuentran en el nivel deficiente, un 34,55% (132 encuestados) se encuentra en el nivel regular y 4,71% (18 encuestados) se encuentra en el nivel bueno, quiere decir que, la mayoría de encuestados considera que los espacios públicos no son seguros por los días y las noches.



### 4.3. Comprobación de hipótesis

Luego del análisis de resultados se procedió a realizar la comprobación de hipótesis tomando en cuenta su formulación general en la que se manifiesta que hay una correlación de las variables en cuestión. Los datos siguientes fueron calculados mediante el programa SPSS versión v.25 y se pudo extraer la siguiente tabla.

Tabla 11. Correlación de variables

Correlaciones			Gestión municipal	Seguridad ciudadana
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Seguridad ciudadana	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

**Nota:** elaboración propia.

#### Interpretación:

En la tabla se puede apreciar que hay una correlación positiva entre la variable gestión municipal y la variable seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa con un valor de 0.579 calculado mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este resultado quiere decir que, si se mejora la gestión municipal, automáticamente se van a ver los resultados en la percepción sobre seguridad ciudadana.

### Correlación entre las dimensiones de la gestión municipal y la seguridad ciudadana.

Tabla 12. Correlación entre dimensiones y variable seguridad ciudadana

Correlaciones			Seguridad Ciudadana
Rho de Spearman	Normatividad municipal	Coefficiente de correlación	,488**
		Sig. (bilateral)	,001
	Administración municipal	Coefficiente de correlación	,611*
		Sig. (bilateral)	,028
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,521**
		Sig. (bilateral)	,000

**Nota:** elaboración propia.

#### Interpretación:

En la tabla se aprecia que todas las dimensiones de la variable gestión municipal tienen una relación positiva con la variable seguridad ciudadana tal como se muestra, quiere decir que se puede mejorar estas correlaciones realizando cambios dentro de la gestión municipal, estos datos fueron calculados con el estadígrafo Rho de Spearman por medio del programa SPSS versión 25.

#### 4.4. Discusión de los resultados

“Arequipa será declarada en emergencia debido al alto índice de inseguridad ciudadana” con este titular, se inició la jornada el día 12 de abril del 2024, sorprendiendo a todos los arequipeños porque al fin se iba a poner freno a los altos índice de inseguridad que era divulgado por diversos medios nacionales y locales. La presidenta de la república se iba a reunir con autoridades locales y regionales de la región Arequipa conjuntamente con representantes de la fiscalía y el poder judicial para declarar en emergencia esta ciudad. Pero, la mala noticia es que iba a ser declarado solo por 20 días de acuerdo al Decreto Supremo N° 043-2024-PCM en el mismo se disponía contar con la presencia de más efectivos y de las fuerzas armadas ¿acaso en 20 días se podría combatir la inseguridad en Arequipa? Era la pregunta de casi la mayoría de vecinos.

La presente investigación tuvo por finalidad encontrar la relación entre la gestión municipal y la percepción de calidad sobre seguridad ciudadana que tienen los vecinos que viven en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa y que reciben el servicio de seguridad ciudadana, como es de conocimiento público, la Municipalidad cuenta con una base de seguridad que se encuentra en la avenida Venezuela, cuenta con personal y tiene una gran cantidad de unidades que patrullan la jurisdicción, sumado a ello, dentro del mismo servicio se cuenta con el serenazgo integrado que es un mecanismo en que la Policía Nacional envía dos efectivos para que ayuden en la seguridad de la jurisdicción de Arequipa.

Para determinar la relación se ha procedido, como primer paso, encontrar los niveles de percepción sobre la gestión municipal enfocada a la seguridad de los vecinos y los niveles de percepción de la seguridad ciudadana, para la primera variable los resultados de estudio sobresalió el nivel deficiente, seguida del nivel regular y el nivel bueno y para la variable seguridad ciudadana sobresalió el nivel deficiente, seguida del nivel regular y el nivel bueno, como segundo paso se procedió a realizar las respectivas correlaciones entre variables haciendo uso del estadígrafo Rho

de Spearman dando un valor de 0.579 que, comparado con la tabla de general de correlaciones se afirma que la correlación es positiva dando a entender que si mejorar una variable la otra mejorará automáticamente. Los resultados encontrados sobre los niveles de gestión y percepción sobre seguridad ciudadana guardan relación con los publicados en la página del INEI (2023) en la que manifiesta que el 31% de la población mayor a 15 años de Arequipa ha sido víctima de un hecho delictivo el último semestre del año 2023 incrementándose un 4.9% más que el semestre y año anterior. Estos resultados guardan relación con los encontrados con Enríquez (2018) en la que da a conocer que por medio de un programa “juntos más seguros” se han mejorado las condiciones de seguridad en el área Cerro “La Polvora”.

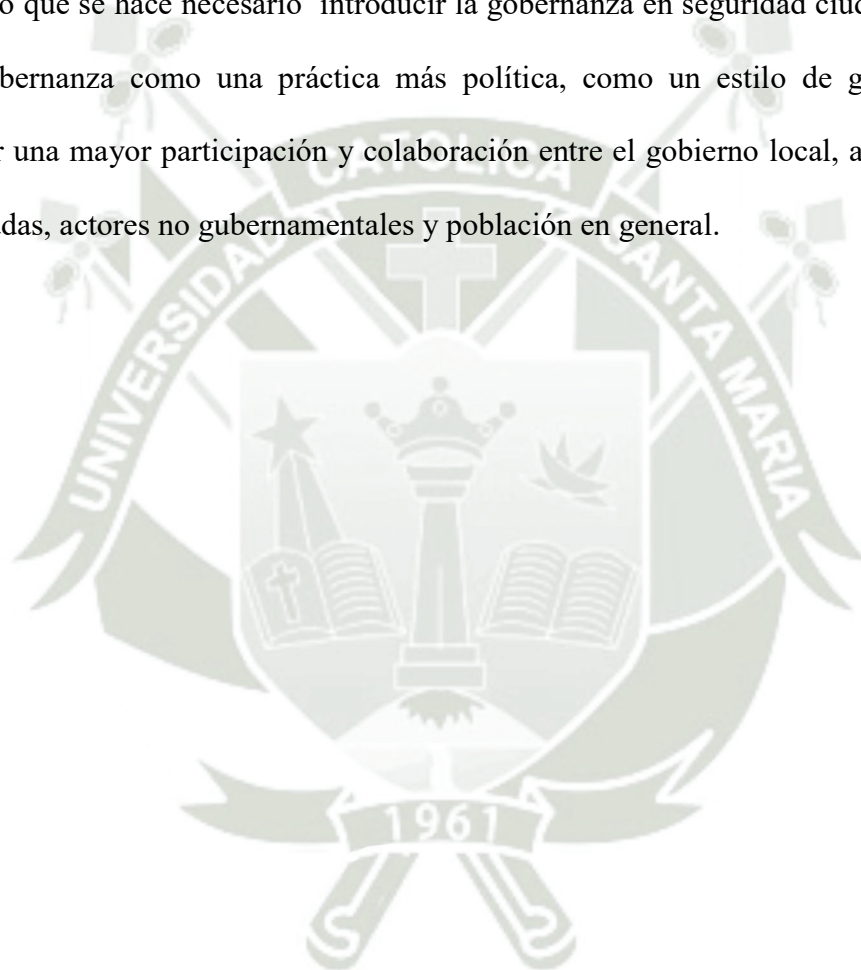
En el plano nacional, Bardales y Montes (2022) concluyeron que hay una relación positiva y significativa entre la variable gestión pública y la variable seguridad ciudadana al igual que los resultados encontrados en la presente investigación, de igual forma, Trinidad y Rosales (2018) estudiaron la satisfacción con la seguridad ciudadana en Pasco en la que concluyen que hay una satisfacción baja en seguridad ciudadana, al igual que la presente investigación.

En el plano local, hay estudios relacionados al tema como es el de Flores y Velarde (2021) quien realiza una investigación para determinar la percepción de la gestión municipal del distrito de la Joya encontrando como resultados que hay una percepción mayoritariamente desfavorable hacia la gestión, además señala las deficiencias como eficiencia, transparencia y participación ciudadana, el estudio de Huamaní et al.(2019) busco encontrar la percepción de los pobladores del distrito de Paucarpata hacia la seguridad ciudadana encontrando como resultado una percepción mayoritariamente negativa. Como se ha mostrado estos estudios dan cuenta una deficiente gestión y baja percepción de seguridad en Arequipa.

Desde la filosofía, la seguridad ciudadana tiene una óptica humanista que sitúa al ciudadano como un objetivo primordial de la seguridad, la seguridad ciudadana es una condición social en donde

hay una predominancia de la tranquilidad y ausencia de riesgos o daños que se presentan a la seguridad física y emocional de los vecinos, cosa contraria a los que está sucediendo en los últimos meses en toda la región Arequipa.

Las nuevas formas de gestión pública deben de estar más enfocadas en el involucramiento más directamente de los vecinos tanto en la acción del gobierno, como en la elección de las mismas políticas, por lo que se hace necesario introducir la gobernanza en seguridad ciudadana tomando al término gobernanza como una práctica más política, como un estilo de gobierno que se caracteriza por una mayor participación y colaboración entre el gobierno local, administraciones públicas, privadas, actores no gubernamentales y población en general.



## CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe una relación positiva de 0.579 entre la variable gestión municipal y la variable seguridad ciudadana, calculada con el estadígrafo Rho de Spearman. Estos resultados manifiestan que, si se mejora la gestión municipal, mejorará la seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, este resultado fue calculado en el programa SPSS versión 26.

Segunda: En análisis de la variable gestión municipal, se ha establecido que en su mayoría los encuestados tienen una percepción que se encuentra en el nivel deficiente (52,6%), seguida del nivel regular (36,4%) y buena (11%), datos recogidos mediante la encuesta aplicada a los vecinos de la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Tercera: En análisis de la variable seguridad ciudadana se ha encontrado que en su mayoría los vecinos tienen una percepción que se encuentra en el nivel deficiente (57,6%), seguida del nivel regular (34,6) y de nivel buena (7,9%) resultados que tienen mucha concordancia con los encontrados en la variable gestión municipal.

Cuarta: En conclusión sobre la comprobación de hipótesis planteada, se corrobora la existencia de una correlación positiva entre las variables gestión municipal y seguridad ciudadana de 0.579, una correlación positiva entre la dimensión gestión municipal y la variable seguridad ciudadana de 0,488, una correlación entre la dimensión administración municipal y seguridad ciudadana con un valor de 0.611 y una correlación entre la dimensión compromiso organizacional y la variable seguridad ciudadana con un valor de 0.521 datos calculados mediante el estadígrafo Rho de Spearman.

### Recomendaciones

Primera: Se recomienda a los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, tomar en cuenta estos resultados a fin de optimizar la seguridad ciudadana en toda su jurisdicción.

Segunda: Se recomienda al alcalde provincial y funcionarios tomar la seguridad como una “gobernanza de seguridad ciudadana” ya que esta engloba a todos los actores como son la ciudadanía, las ONGs las entidades públicas, privadas y otros organismos que se encuentran dentro de la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Tercera: Se recomienda a los tesisistas e investigadores tomar en cuenta esta investigación como base para futuras investigaciones de enfoque cuantitativo, cualitativo o mixto.

Cuarta: se recomienda a los siguientes investigadores realizar análisis del problema de inseguridad desde un enfoque diferente a este con la finalidad de comprender e interpretar la información de los propios usuarios que viven dentro de la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

### Referencias bibliográficas

- Armestar, J., & Coba, G. (2016). *La seguridad ciudadana y su normativa legal en el distrito de José Leonardo, Chiclayo, Lambayeque. [Tesis de licenciatura . Universidad Señor de Sipán]*  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5774/Armestar%20Escobedo%20%26%20Coba%20Lujan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ascencio, P. (2016). *Libro de las gestión municipal: claves de éxito para políticos y directivos locales*. Días de Santos. doi:<https://dct.digitalcontent.com.co/sview/default.aspx>
- Aukgapuri, E. (2021). *La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco. [Tesis de titulación. Cusco: Universidad Tecnológica de los Andes] .*  
doi:<https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/453/1/La%20gesti%C3%B3n%20municipal%20y%20su%20influencia%20en%20la%20calidad-Aukgapuri%20Huitocollo%2C%20Eva.PDF>
- Azócar, C. (2023). *Modelo de Gestión Municipal en Seguridad Ciudadana en el marco de los Consejos y Planes Comunales de Seguridad Pública en Chile*.  
doi:<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/197990/AFE%20cristian%20azocar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bardales, M., & Montes, J. (2022). *Gestión pública municipal y seguridad ciudadana en el distrito de Nueva Requena, Ucayali, 2022. [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Ucayali]*  
doi:<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5889>
- Barreto, K. (2022). *Gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Motupe.[ Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*  
doi:[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5324/1/TL\\_BarretoOlivaKarla.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5324/1/TL_BarretoOlivaKarla.pdf)

Ccalloca Ccalachua, A., & Chipa Checco, J. (2019). Valoración ciudadana sobre Gestión Municipal Andina y Calidad de servicios municipales en el distrito de Chivay, Provincia de Caylloma, Region Arequipa, [Tesis de licenciatura, UNiversidad Nacional de San Agustín de Arequipa]

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b33db250-1bfe-432d-9e99-bed2e4e19f06/content>.

Chirino, C. (2016). Revisión Histórica sobre la participación comunitaria y sus distintas connotaciones. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología Año III. Vol III. N°5. Julio - Diciembre, 2017.

COPROSEC (2023). *Plan de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana 2023*.  
<https://www.muniarequipa.gob.pe/descargas/transparencia/coprosec/2023/Plan2023.pdf>.

Dávila L. (2015). Conceptos y enfoques de seguridad.

<https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina40562.pdf>.

Enríquez, M. (2018). *Participación ciudadana en políticas de seguridad ciudadana*. [Tesis de Maestría. Universidad de Concepción de Chile]

doi:[http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3368/4/Tesis\\_Participacion\\_ciudadana\\_en\\_politicas\\_de\\_seguridad.Image.Marked.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3368/4/Tesis_Participacion_ciudadana_en_politicas_de_seguridad.Image.Marked.pdf)

Estrada, R., De La Orden, A., & Pimienta, A. (2019). *Metodología de la investigación*. Pearson.

Flores Conde, F., & Velarde Barrientos, Y. (2021). Gestión Municipal en la Opinión Pública de los pobladores del distrito de la Joya, Arequipa en el primer semestre del año 2020. Arequipa, [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/20d21419-7ad7-418d-80a3-948f4f3242c7/content>.

- Giantomaso, M. (2017). *Percepción de la población sobre seguridad ciudadana y su confianza en las instituciones que las representan en el Distrito de Los Olivos. Tesis de maestría* . Universidad César Vallejo .  
doi:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15553/Giantomaso\\_AMNN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15553/Giantomaso_AMNN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- GOB. (2023). Comité Provincial de Seguridad Ciudadana (Coprosec) Ilo.  
<https://www.gob.pe/20434-municipalidad-provincial-de-ilo-comite-provincial-de-seguridad-ciudadana-coprosec-ilo>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación científica* . Mc Graw Hill
- Huamani Cahua, J. C., Lazo Manrique de Vargas, M. C., & Calizaya López, J. (2019). Percepción de la seguridad ciudadana en pobladores de un distrito de la ciudad de Arequipa. Arequipa, Perú: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v22i1.16584>.
- Huerta, G., Carhuaricra Meza, E., & Chambi E., G. (2001). Participación Ciudadana en el Gobierno Local. Perú:  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B174952838B5AF0205257CF20058BDDE/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_BVCI0006395.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B174952838B5AF0205257CF20058BDDE/$FILE/1_pdfsam_BVCI0006395.pdf).
- Instituto Sudamericano de Gobierno en Salud. (2012). sistemas de salud en sudamérica, desafíos para la universalidad, integralidad y la equidad. Rio de Janeiro. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/10/816019/678763-sistemas-de-salud-en-america-del-sur.pdf>
- Izquierdo, J. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública. Artículo* . Revista Horizonte Empresarial .  
doi:<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/1648/2355/8129>

Llerena Juárez, K. M. (2018). Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna - 2018. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Llerena, K. (2019). *Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna-2018. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.* Universidad César Vallejo .

doi://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/38220/llerena\_jk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maldonado, J. (2019). *Metodología de la investigación social.* Ediciones de la U.

Matos, M. (2022). *Relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Tesis de Licenciatura.* Pimentel: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20500.12802/9419/Matos%20Huam%C3%A1n%20Maritza.pdf>.

MININTER. (2024). *Reporte situacional de los principales indicadores en seguridad ciudadana.* doi:<https://observatorio.mininter.gob.pe/sites/default/files/reportes/archivos/Reporte%20sobre%20los%20principales%20indicadores%20del%20ENAPRES%20Enero%202024.pdf>

Ministerio del Interior. (2018). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 - 2023. Lima, Perú: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/238246/Propuesta.PlanNacionalSeguridadCiudadana.2019-2023.pdf>.

MINSA. (2023). Estadística Poblacional.

[https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion\\_estimada.asp](https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_estimada.asp).

Municipalidad Provincial de Ilo. (2018). Plan de Desarrollo Local Concertado. <https://mail.mpi.gob.pe/images/PUBLICACIONES/PLAN-DE-DESARROLLO-LOCAL-ILO-AL-2030-VERSION-FINAL.pdf>.

Naciones Unidas (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago: LC/G.2681-P/Rev.3. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)

Núñez, L. (2018). *Evaluación de la calidad en el servicio de una empresa privada, La Paz*. [Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Baja California Sur.]doi:<https://biblio.uabcs.mx/tesis/te4059.pdf>

Pablo, J. (2018). *Seguridad ciudadana y victimización de la población de Palian*. Tesis de licenciatura . [Universidad Peruana Los Andes] doi:<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/861/INFORME%20DE%20TESIS%20-%20PABLO%20VILCHEZ%2C%20JESSICA%20JANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, J. (2012). *Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad*. Artículo . Revista del CLAD Reforma y Democracia. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533686003.pdf>

Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad de Pueblo Libre, Lima*. Tesis de maestría [Universidad Nacional Mayor de San Marcos] doi:[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salazar, N. (2019). *Gestión pública municipal y la seguridad ciudadana en el distrito de Breña, Lima*. [Tesis de maestría. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales] doi:<https://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/154/TESIS%20NIEVE%20S%20SALAZAR%20CARDENAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Shaw, M., & Travers, K. (2007). Estrategias y mejores prácticas en prevención del delito con relación a áreas urbanas y juventud en riesgo.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/FD26B1494D5BE0F605257C9E0070F2FD/\\$FILE/Estrategias\\_y\\_mejores\\_practicas\\_areas\\_urbanas\\_y\\_juventud\\_en\\_riesgo\\_ESP.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FD26B1494D5BE0F605257C9E0070F2FD/$FILE/Estrategias_y_mejores_practicas_areas_urbanas_y_juventud_en_riesgo_ESP.pdf).

- Trinidad, R. (2021). *La recaudación de arbitrios y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis*. [Tesis de titulación. Huánuco : Universidad de Huánuco]
- doi:<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2800/Trinidad%20Rojas%20c%20Rosangela%20Yahaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trinidad, Y., & Rosales, J. (2018). *Nivel de satisfacción sobre seguridad ciudadana en la población del distrito de Yanacancha – Pasco, 2017*. [tesis de grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión . doi:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/721/1/NIVEL%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20SOBRE%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20EN%20LA%20POBLACI%C3%93N%20DEL%20DISTRITO%20DE%20YANACANCHA%20%E2%80%93%20PASC.pdf>
- Villasmil, M., Romero, F., & Socorro, C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del estado Zulia, Venezuela. *Venezuela: Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXVII, núm. 2, pp. 199-216, 2021.



### Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Variables e indicadores	hipótesis	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿cómo se relaciona la gestión municipal y percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿cuál el nivel de gestión municipal en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024? ¿Cuál es el nivel de percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión municipal y percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer el nivel de gestión municipal en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024. Calcular el nivel de percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.</p>	<p><b>Gestión municipal</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normatividad municipal</li> <li>- Administración municipal</li> <li>- Compromiso organizacional</li> </ul> <p><b>Seguridad ciudadana</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convivencia pacífica</li> <li>- Erradicación de la violencia</li> <li>- Utilización de espacios públicos</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación positiva y significativa entre la gestión municipal y la percepción en la calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H0= No existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024. Ha= Existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión municipal y calidad de servicio de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2024.</p>	<p>Población: 45396 ciudadanos Muestra: 382 ciudadanos</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p>

Anexo 2. Instrumentos de investigación

**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela Profesional de Ciencia Política y Gobierno**  
**INTRUMENTO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL**

Estimado ciudadano, a continuación, se le brindará una serie de preguntas que servirán para medir su nivel de percepción sobre gestión municipal en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Sírvase usted contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Totalmente desacuerdo	en	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

	ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Considera que las leyes, las normas está estrechamente vinculadas a las necesidades de las vecinos de Arequipa.					
	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa formula ordenanzas que fomentan la seguridad del distrito.					
	Considera que el cobro de impuestos municipales lo utiliza la entidad para solventar en parte la seguridad ciudadana.					
4	Considera que las ordenanzas municipales están enfocadas en los planes de desarrollo local y regional.					
5	Considera que las ordenanzas municipales contribuyen a reglamentar las edificaciones y puestas de rejas en beneficio de la seguridad de los vecinos.					
6	Considera que la municipalidad aprueba con celeridad la construcción de los módulos de apoyo a los vecinos.					

7	Considera que en la Municipalidad Provincial de Arequipa hay una eficiente administración de recursos.					
8	Considera que la actual gestión municipal cumple con el rol de velar por la seguridad de los ciudadanos de Arequipa.					
9	Considera que la entidad asigna suficientes recursos para cubrir las necesidades de seguridad ciudadana de Arequipa.					
10	Considera que hay una estructura bien organizada para luchar contra la inseguridad ciudadana.					
11	Considera que los servidores tienen clara las metas institucionales sobre seguridad ciudadana.					
12	Considera que la municipalidad cuenta con una ruta bien definida para combatir la inseguridad ciudadana.					
13	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa tiene objetivos claros para combatir la inseguridad ciudadana.					
14	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa crea canales y estrategias de compromiso con los vecinos.					
15	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa logra sus objetivos referidos a la inseguridad ciudadana.					
16	Considera que el municipio articula estratégicamente con las fuerzas de la policía en materia de seguridad ciudadana					
17	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa, trabaja estratégicamente con las juntas vecinales					
18	Considera que hay una buena comunicación entre las Municipalidad Provincial de Arequipa y los vecinos.					

**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela Profesional de Ciencia Política y Gobierno**  
**INTRUMENTO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL**

Estimado ciudadano, a continuación, se le brindará una serie de preguntas que servirán para medir su nivel de percepción sobre gestión municipal en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Sírvase usted contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Considera que las leyes, las normas está estrechamente vinculadas a las necesidades de las vecinos de Arequipa.					
2	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa formula ordenanzas que fomentan la seguridad del distrito.					
3	Considera que el cobro de impuestos municipales lo utiliza la entidad para solventar en parte la seguridad ciudadana.					
4	Considera que las ordenanzas municipales están enfocadas en los planes de desarrollo local y regional.					
5	Considera que las ordenanzas municipales contribuyen a reglamentar las edificaciones y puestas de rejas en beneficio de la seguridad de los vecinos.					
6	Considera que la municipalidad aprueba con celeridad la construcción de los módulos de apoyo a los vecinos.					
7	Considera que en la Municipalidad Provincial de Arequipa hay una eficiente administración de recursos.					

8	Considera que la actual gestión municipal cumple con el rol de velar por la seguridad de los ciudadanos de Arequipa.					
9	Considera que la entidad asigna suficientes recursos para cubrir las necesidades de seguridad ciudadana de Arequipa.					
10	Considera que hay una estructura bien organizada para luchar contra la inseguridad ciudadana.					
11	Considera que los servidores tienen clara las metas institucionales sobre seguridad ciudadana.					
12	Considera que la municipalidad cuenta con una ruta bien definida para combatir la inseguridad ciudadana.					
13	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa tiene objetivos claros para combatir la inseguridad ciudadana.					
14	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa crea canales y estrategias de compromiso con los vecinos.					
15	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa logra sus objetivos referidos a la inseguridad ciudadana.					
16	Considera que el municipio articula estratégicamente con las fuerzas de la policía en materia de seguridad ciudadana					
17	Considera que la Municipalidad Provincial de Arequipa, trabaja estratégicamente con las juntas vecinales					
18	Considera que hay una buena comunicación entre las Municipalidad Provincial de Arequipa y los vecinos.					

### Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos

#### **Ficha técnica del instrumento sobre gestión municipal**

Instrumento de la variable N° 1: Gestión municipal

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Escala de Gestión municipal

Autor: Bachillerr. Alejandra Thaís Hidalgo Murillo

Año: 2024

Tipo de instrumento: Cuestionario de gestión municipal

Objetivo: determinar los niveles de percepción sobre gestión basada en la seguridad ciudadana

Población: vecinos de la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Arequipa mayores de 18 años a más.

Aplicación: Directa

Extensión: El cuestionario consta de 16 ítems.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

## Ficha técnica del instrumento sobre percepción en Seguridad ciudadana

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Escala de percepción sobre Seguridad ciudadana

Autor: Br. Huaman Sigueñas, Luis Alberto

Año: 2018

Tipo de instrumento: Cuestionario de gestión municipal

Objetivo: determinar el nivel de percepción sobre seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Municipalidad provincial de Arequipa.

Población: Vecinos residentes de la jurisdicción de la Municipalidad provincial de Arequipa.

Aplicación: Directa

Extensión: El cuestionario consta de 19 ítems.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

Anexo 4. Panel fotográfico



















Anexo 5. Tasa de crecimiento de delitos por año región Arequipa

**PROV. AREQUIPA TASA DE CRECIMIENTO DE TOTAL DE DELITOS POR AÑO**

AÑOS	Tasa de crec. Anual
2015-2016	15.48%
2016-2017	21.28%
2017-2018	12.26%
2018-2019	9.78%
2019-2020	-57.31%
2020-2021	131.19%
2021-2022	29.76%

Fuente: Base de datos Policía Nacional del Perú

**PROV. AQP: TASA DE DELITOS POR 100 000 Y 1000 HABITANTES 2017-2020**

AÑO	DELITOS	Población provincia Arequipa	TASA X 100 000 Hab.	TASA X 1 000 Hab.
2017	17106	1 080 635	1582.9	15.82
2018	19203	1 114 721	1722.6	17.22
2019	21082	1 146 418	1838.9	18.38
2020	8999	1 175 765	765.4	7.7
2021	20805	1 201 896	1731.1	17.31
2022	26997	1 226 404	2201.3	22.01

Fuente: PNP-Elaboración propia

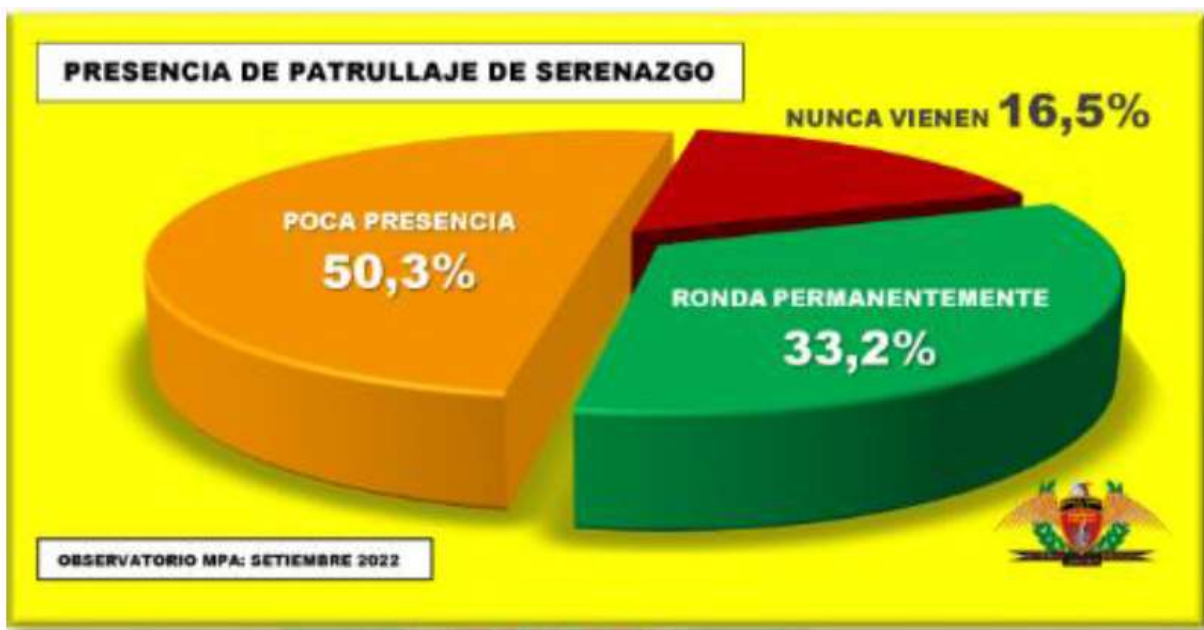
Anexo 6. Inseguridad en Arequipa



Fuente: observatorio provincial de seguridad ciudadana Arequipa



Anexo 7. Percepción sobre presencia de patrullaje de serenazgo



Fuente: observatorio del delito de la municipalidad provincial de Arequipa 2022



### Anexo 8. Delitos patrimoniales en Arequipa



Fuente: Región PNP Arequipa - Elaboración propia

