



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

**"PLAN DE SEGURIDAD CIUDADANA Y SATISFACCIÓN DE LOS
CIUDADANOS EN UNA PROVINCIA DEL PERÚ, 2023"**

Presentado por:

MENDOZA REJAS JOSE FELIX

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN PÚBLICA**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 1%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 07 de febrero de 2026.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA: ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“PLAN DE SEGURIDAD CIUDADANA Y SATISFACIÓN DE LOS
CIUDADANOS EN UNA PROVINCIA DEL PERÚ, 2023”**

Línea de investigación:

Sociedad, Desarrollo Sostenible, Políticas Públicas y Ambientales.

PRESENTADA POR:

Bach. JOSE FELIX, MENDOZA REJAS

GRADO ACADEMICO A OBTENER: MAESTRO

ASESOR:

DR. CARLOS CRUCES, HECTOR WILLIAM

Ica, Perú

2025

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, por su amor infinito, por ser mi ejemplo de fortaleza y perseverancia y su apoyo constante en cada etapa académica. A mi familia, por su comprensión y motivación de no rendirme ante las dificultades y seguir adelante

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la fortaleza y la claridad que me sostuvo en cada etapa de este camino.

A mi familia, por su constante apoyo

A mis docentes y asesores, por su guía paciente y orientación que contribuyeron de manera invaluable a mi formación profesional. A mi universidad, por brindarme la oportunidad de crecer académicamente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	32
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSIONES.....	82
VI. RECOMENDACIONES.....	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
VIII. ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): Plan de seguridad ciudadana.....	28
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): Satisfacción de los ciudadanos.....	30
Tabla 3 El plan de seguridad ciudadana se centra en la prevención de los delitos y riesgos que afectan a la comunidad	36
Tabla 4 El plan de seguridad ciudadana promueve el respeto a los derechos humanos.....	37
Tabla 5 El plan de seguridad ciudadana fomenta la justicia social y la equidad.	38
Tabla 6 El plan de seguridad ciudadana se fundamenta en el desarrollo humano sostenible.	39
Tabla 7 La comunidad tiene espacios efectivos de participación en temas de seguridad ciudadana.	40
Tabla 8 El plan de seguridad ciudadana busca garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos.	41
Tabla 9 El plan de seguridad ciudadana orienta sus acciones en favor del bienestar común de la población	42
Tabla 10 El plan de seguridad ciudadana tiene la responsabilidad de proteger a la población frente a amenazas contra su seguridad.....	43
Tabla 11 El plan de seguridad ciudadana garantiza el cumplimiento de las leyes y la protección del patrimonio público y privado.	44
Tabla 12 Las autoridades cumplen con la obligación de proteger a los ciudadanos en situaciones de riesgo.....	45
Tabla 13 El plan de seguridad ciudadana asegura la observancia y respeto de las leyes en la comunidad.....	46
Tabla 14 Las autoridades actúan de manera oportuna para prevenir amenazas contra la seguridad de la población.	47
Tabla 15 Las normas de seguridad ciudadana se aplican de forma justa y equitativa.....	48
Tabla 16 El plan de seguridad ciudadana contribuye al restablecimiento del principio de autoridad y a la recuperación de la confianza ciudadana.	49
Tabla 17 El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo para la comprensión y solución de conflictos	50
Tabla 18 El plan de seguridad ciudadana fomenta la tolerancia entre diferentes opciones morales, culturales y sociales.....	51
Tabla 19 El plan de seguridad ciudadana impulsa el respeto a las normas de convivencia	52
Tabla 20 El plan de seguridad ciudadana incentiva el cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana en la localidad.....	53
Tabla 21 El plan de seguridad ciudadana fortalece el respeto hacia las diferencias culturales y sociales en la comunidad.	54

Tabla 22 El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo entre ciudadanos y autoridades para alcanzar acuerdos y resolver disputas.	55
Tabla 23 En los últimos dos años, el número de homicidios en su provincia ha aumentado.	56
Tabla 24 En los últimos dos años, ha habido un incremento en los robos simples en su provincia.	57
Tabla 25 En los últimos dos años, se han incrementado los asaltos a empresas en su provincia.	58
Tabla 26 En los últimos dos años, ha aumentado la violencia familiar en su provincia.....	59
Tabla 27 Usted denunciaría un delito si fuera víctima.....	60
Tabla 28 Usted denunciaría un delito si fuera testigo en su comunidad	61
Tabla 29 Usted toma medidas de protección personal contra la delincuencia en su vida diaria.....	62
Tabla 30 Las medidas que adopta para protegerse de la delincuencia le brindan seguridad suficiente.....	63
Tabla 31 Usted está de acuerdo con el desempeño de la municipalidad en materia de seguridad ciudadana.....	64
Tabla 32 Usted aprueba la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana.....	65
Tabla 33 Las autoridades locales contribuyen a mejorar la relación entre la policía y la comunidad.....	66
Tabla 34 Usted está de acuerdo con la forma en que la actual gestión municipal ejecuta acciones de seguridad ciudadana.....	67
Tabla 35 Usted confía en la policía para garantizar su seguridad en la comunidad.....	68
Tabla 36 La policía brinda un apoyo efectivo a la seguridad ciudadana en su zona.....	69
Tabla 37 La coordinación entre la policía y la municipalidad fortalece la seguridad en la comunidad.....	70
Tabla 38 Usted calificaría el trabajo de la Policía Nacional en su provincia en los últimos dos años	71
Tabla 39 Usted evaluaría el desempeño del serenazgo en su distrito en los últimos dos años.	72
Tabla 40 Usted tiene una opinión favorable sobre el trabajo de las juntas vecinales en su provincia en los últimos dos años.....	73
Tabla 41 Usted valora el trabajo de la Fiscalía en su distrito en los últimos dos años.....	74
Tabla 42 La coordinación entre Policía, Juntas Vecinales y Fiscalía contribuye a reducir la delincuencia en su provincia.	75
Tabla 43 Comprobación de Hipótesis General.....	76
Tabla 44 Comprobación de Hipótesis Específica 1	77
Tabla 45 Comprobación de Hipótesis Específica 2	78
Tabla 46 Comprobación de Hipótesis Específica 3.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El plan de seguridad ciudadana se centra en la prevención de los delitos y riesgos que afectan a la comunidad	36
Figura 2 El plan de seguridad ciudadana promueve el respeto a los derechos humanos.	37
Figura 3 El plan de seguridad ciudadana fomenta la justicia social y la equidad.	38
Figura 4 El plan de seguridad ciudadana se fundamenta en el desarrollo humano sostenible.....	39
Figura 5 La comunidad tiene espacios efectivos de participación en temas de seguridad ciudadana.....	40
Figura 6 El plan de seguridad ciudadana busca garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos.....	41
Figura 7 El plan de seguridad ciudadana orienta sus acciones en favor del bienestar común de la población	42
Figura 8 El plan de seguridad ciudadana tiene la responsabilidad de proteger a la población frente a amenazas contra su seguridad.....	43
Figura 9 El plan de seguridad ciudadana garantiza el cumplimiento de las leyes y la protección del patrimonio público y privado.	44
Figura 10 Las autoridades cumplen con la obligación de proteger a los ciudadanos en situaciones de riesgo.....	45
Figura 11 El plan de seguridad ciudadana asegura la observancia y respeto de las leyes en la comunidad.....	46
Figura 12 Las autoridades actúan de manera oportuna para prevenir amenazas contra la seguridad de la población.	47
Figura 13 Las normas de seguridad ciudadana se aplican de forma justa y equitativa.	48
Figura 14 El plan de seguridad ciudadana contribuye al restablecimiento del principio de autoridad y a la recuperación de la confianza ciudadana	49
Figura 15 El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo para la comprensión y solución de conflictos.	50
Figura 16 El plan de seguridad ciudadana fomenta la tolerancia entre diferentes opciones morales, culturales y sociales.....	51
Figura 17 El plan de seguridad ciudadana impulsa el respeto a las normas de convivencia.....	52
Figura 18 El plan de seguridad ciudadana incentiva el cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana en la localidad.....	53
Figura 19 El plan de seguridad ciudadana fortalece el respeto hacia las diferencias culturales y sociales en la comunidad.	54
Figura 20 El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo entre ciudadanos y autoridades para alcanzar acuerdos y resolver disputas.	55

Figura 21 En los últimos dos años, el número de homicidios en su provincia ha aumentado. ..	56
Figura 22 En los últimos dos años, ha habido un incremento en los robos simples en su provincia.	57
Figura 23 En los últimos dos años, se han incrementado los asaltos a empresas en su provincia.	58
Figura 24 En los últimos dos años, ha aumentado la violencia familiar en su provincia.	59
Figura 25 Usted denunciaría un delito si fuera víctima	60
Figura 26 Usted denunciaría un delito si fuera testigo en su comunidad.....	61
Figura 27 Usted toma medidas de protección personal contra la delincuencia en su vida diaria.	62
Figura 28 Las medidas que adopta para protegerse de la delincuencia le brindan seguridad suficiente.....	63
Figura 29 Usted está de acuerdo con el desempeño de la municipalidad en materia de seguridad ciudadana.....	64
Figura 30 Usted aprueba la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana.	65
Figura 31 Las autoridades locales contribuyen a mejorar la relación entre la policía y la comunidad.....	66
Figura 32 Usted está de acuerdo con la forma en que la actual gestión municipal ejecuta acciones de seguridad ciudadana.....	67
Figura 33 Usted confía en la policía para garantizar su seguridad en la comunidad	68
Figura 34 La policía brinda un apoyo efectivo a la seguridad ciudadana en su zona.	69
Figura 35 La coordinación entre la policía y la municipalidad fortalece la seguridad en la comunidad.....	70
Figura 36 Usted calificaría el trabajo de la Policía Nacional en su provincia en los últimos dos años	71
Figura 37 Usted evaluaría el desempeño del serenazgo en su distrito en los últimos dos años.	72
Figura 38 Usted tiene una opinión favorable sobre el trabajo de las juntas vecinales en su provincia en los últimos dos años.....	73
Figura 39 Usted valora el trabajo de la Fiscalía en su distrito en los últimos dos años.	74
Figura 40 La coordinación entre Policía, Juntas Vecinales y Fiscalía contribuye a reducir la delincuencia en su provincia.	75

RESUMEN

El estudio sostiene por objetivo analizar cómo el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023. La metodología fue básica, correlacional y de modelo no experimental de corte transversal; en una población conformada por 244,399 ciudadanos residentes en la provincia de Ica, con una muestra calculada por 383 ciudadanos aplicándose el cuestionario como instrumento. Como resultado el análisis mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson obtuvo un valor de $p = 0,001$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que el plan de seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los ciudadanos en la provincia estudiada, 2023. En otras palabras, los resultados indican que a medida que se fortalece la implementación del plan de seguridad ciudadana, la satisfacción de los ciudadanos tiende a incrementarse en aspectos como confianza en las autoridades, percepción de seguridad y participación comunitaria, mostrando una relación significativa en la muestra evaluada.

Palabras claves: Victimización delictiva, confianza en las instituciones y desempeño contra delictivo.

ABSTRACT

The study aims to analyze how the citizen security plan is related to citizen satisfaction in a province of Peru, 2023. The methodology was basic, correlational, and employed a non-experimental, cross-sectional design; the population consisted of 244,399 citizens residing in the province of Ica, with a calculated sample of 383 citizens, applying a questionnaire as the data collection instrument. As a result, the analysis through Pearson's Chi-square test obtained a value of $p = 0.001$, which is lower than the significance level $\alpha = 0.05$. This means that there is statistically sufficient evidence to affirm that the citizen security plan is significantly related to citizen satisfaction in the province under study, 2023. In other words, the results indicate that as the implementation of the citizen security plan is strengthened, citizen satisfaction tends to increase in aspects such as trust in authorities, perception of security, and community participation, showing a significant relationship in the evaluated sample.

Keywords: Criminal victimization, trust in institutions, crime control performance.

I. INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema

A nivel internacional, indica Gómez & Ancóbar (2024), el término plan de seguridad pública describe un conjunto concertado de tácticas y medidas destinadas a disuadir y prevenir la delincuencia, promover la participación de la comunidad y garantizar el respeto de los derechos humanos. Por el contrario, los hombres pierden el 20,5 % de sus años de vida por causas externas, como suicidios, accidentes y homicidios, frente al 15,3 % a nivel mundial. Según estimaciones de la OMS, estas variables representan alrededor del 7 % de las muertes, mientras que los accidentes y los delitos violentos representan aproximadamente un tercio de las lesiones. Esto demuestra cómo los problemas relacionados con la delincuencia, la violencia y el crimen organizado en las culturas modernas han convertido la seguridad ciudadana en una de las principales preocupaciones.

En el ámbito latinoamericano, el BID, las estadísticas sobre la violencia en América Latina son preocupantes, teniendo en cuenta que hay alrededor de 140 000 víctimas de homicidio en la región cada año, 54 robos familiares cada minuto y un total de 28 millones de robos al año. La cantidad de recursos destruidos y transferidos equivale aproximadamente al 14,2 % del PIB de América Latina. Según estas cifras, América Latina tiene la mayor tasa de violencia del mundo, con cinco veces más violencia que en cualquier otro lugar. Se considera que la principal barrera para el crecimiento económico de la región es la violencia. Por lo tanto, debido a las altas tasas de delincuencia, actividad de las pandillas, tráfico de drogas y corrupción, la seguridad ciudadana es una preocupación fundamental. En «Gobernar el Crimen Organizado», autores como Eduardo Guerrero-Gutiérrez examinan la complejidad de los grupos criminales locales y la respuesta del gobierno ante ellos. La inseguridad también se ve influida por factores socioeconómicos como la desigualdad y la falta de oportunidades. Estos problemas se han agravado con la pandemia y la crisis económica.

A nivel nacional, Torres (2024) en el Perú, a pesar de los esfuerzos del gobierno por implementar normas de seguridad como el Plan Nacional de Seguridad Pública, el crimen organizado, la delincuencia callejera y el tráfico de drogas siguen representando una amenaza para la seguridad pública. No obstante, aún existen problemas en cuanto a la coordinación y el cumplimiento de la ley por parte de las autoridades.

En la Región de Ica, las prácticas administrativas ineficaces, planes operativos que no abordan los problemas, falta de financiación para la seguridad de los residentes, aumento de la delincuencia, desorganización en el trato con los miembros de las pandillas, falta de puestos de vigilancia, vigilantes nocturnos que no prestan un

servicio adecuado a los residentes, la mala coordinación entre los municipios y la PNP, el trabajo deficiente de estos municipios distritales con los consejos vecinales y las herramientas administrativas obsoletas, como las directivas organizativas y de responsabilidad, los organigramas, los planes estratégicos y los planes operativos, son todos ellos problemas de la gestión municipal.

A nivel local, los ciudadanos en la provincia de Ica, pueden surgir desafíos adicionales debido a su ubicación geográfica cercana a rutas de tráfico de drogas y la presencia de industrias específicas como la agricultura, que pueden influir en los problemas de seguridad locales. La percepción de inseguridad y la insatisfacción de los ciudadanos pueden estar relacionadas con la eficacia de las autoridades locales y los recursos destinados a la seguridad.

Por lo tanto, es crucial realizar un estudio para analizar el plan de seguridad ciudadana y la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, ya que están influenciados por una variedad de factores, desde tendencias globales hasta dinámicas locales específicas. Un enfoque integral que aborde tanto las causas subyacentes de la inseguridad como las preocupaciones específicas de la comunidad es esencial para mejorar la situación.

B. Antecedentes de la investigación

a. Antecedentes internacionales

1. **Silva (2025)**, en su artículo de investigación denominado “*Rediseño Organizacional Institucional y Seguridad Ciudadana en Municipios de Quinta y Sexta Categoría: Un Enfoque Integral para el Desarrollo Local en Colombia*”. Revista European Public & Social Innovation Review. Bogotá-Colombia. El propósito se fundamentará en conocer cómo el rediseño organizacional institucional se relaciona con la seguridad ciudadana en municipios de quinta y sexta categoría: Un enfoque integral para el desarrollo local en Colombia. La metodología se comprenderá por el enfoque cualitativo y tipo descriptivo. Su muestra se calculó por 30 municipios. A partir de los resultados se evalúan varias estructuras organizativas potentes, incluida la estructura funcional, y se destaca la importancia de seleccionar la estructura y sus componentes que mejor se adapten a las necesidades específicas de cada municipio. También se analiza la eficacia en la consecución de resultados y el uso prudente de los recursos, junto con la importancia de la planificación y la evaluación en el proceso de reforma institucional. En conclusión, puede ser una táctica clave en el rediseño organizativo institucional para apoyar el

desarrollo local, elevar el nivel de vida de sus residentes y fortalecer los procesos de paz y coexistencia territorial.

2. **Monge et al. (2025)**, en su artículo de investigación denominado “*Medición de la satisfacción del ciudadano como indicador de calidad en las instituciones públicas caso: “UTEQ”*”. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS. Quevedo-Ecuador. El propósito se fundamentará en conocer cómo la medición de la satisfacción del ciudadano se relaciona con la calidad en las instituciones públicas caso: “UTEQ”. La metodología se comprenderá por el enfoque mixto. Su muestra se calculó por 18 participantes. A partir de los resultados la capacidad de respuesta mostró una mayor variabilidad ($\alpha = 0,727$), pero la empatía tuvo la mayor fiabilidad ($\alpha = 0,88$). Se observó que la eficiencia de la atención estaba significativamente correlacionada con la confianza en la institución. La conclusión es que mejorar la eficacia de los servicios, utilizar herramientas digitales y lograr un equilibrio entre los enfoques teóricos y prácticos son aspectos necesarios para una educación superior de alta calidad, y que la felicidad de los ciudadanos es esencial para la administración universitaria.
3. **Ruiz et al. (2025)**, en su artículo de investigación denominado “*Eficacia de Políticas Públicas Sectoriales para Reducir la Desigualdad y Fortalecer la Seguridad Ciudadana en el Ecuador*”. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Quevedo-Ecuador. El propósito se fundamentará en conocer cómo la eficacia de políticas públicas sectoriales para reducir la desigualdad se relaciona con fortalecer la seguridad ciudadana en el Ecuador. La metodología se comprenderá por el enfoque cualitativa. Su muestra se calculó por el análisis documental. A partir de los resultados de este enfoque metodológico, siguen existiendo importantes obstáculos que impiden la plena eficacia de las políticas, a pesar de que han tenido una influencia moderada en la reducción de la desigualdad. Todavía existen retos importantes, en particular en lo que respecta a la aplicación, la coordinación y la evaluación de las políticas. Además, el aumento de algunos delitos, como la extorsión, los asesinatos por encargo, la violencia y el tráfico de drogas, que agravan la situación de vulnerabilidad social, convierte la inseguridad en uno de los problemas más graves del país. Desde el punto de vista social, los resultados ponen de relieve la urgente necesidad de una estrategia intersectorial que unifique los esfuerzos de los diferentes sectores gubernamentales y de la sociedad civil para abordar de manera integral los problemas de seguridad y desigualdad. Para que las numerosas áreas implicadas colaboren más, es

necesario separar las agendas políticas y la toma de decisiones. La integración de la sociedad y el sector público es fundamental para lograr un desarrollo social más sostenible y equitativo. Solo entonces las políticas públicas tendrán éxito y serán duraderas. En conclusión, se relaciona las variables de forma favorable en base a los resultados obtenidos.

4. **González (2024)**, en su artículo de investigación denominado “*La seguridad ciudadana como una garantía de los derechos humanos en el Ecuador*”. Revista MQRInvestigar. Daule-Ecuador. El propósito se fundamentará en conocer cómo la seguridad ciudadana se relaciona con la garantía de los derechos humanos en el Ecuador. La metodología se comprenderá por el método inductivo. Su muestra se calculó por 151 participantes. A partir de los resultados más pertinentes y los estudios nacionales que respaldan el tema de investigación, el Estado no solo debe reafirmar su compromiso con la implementación de políticas integrales de prevención del delito, rehabilitación y reinserción social, sino también garantizar la coordinación efectiva de todas las agencias gubernamentales con el fin de mejorar la seguridad ciudadana en Ecuador. Se presentan los estudios realizados a nivel nacional que respaldan el tema de investigación, basándose en los hallazgos más pertinentes. De ello se desprende que el Estado no solo debe reafirmar su compromiso de aplicar políticas integrales de prevención del delito, rehabilitación y reinserción social, sino también garantizar una coordinación eficiente entre los distintos organismos gubernamentales con el fin de mejorar la seguridad ciudadana en Ecuador. Se concluye, que las variables en estudio se relacionan de manera significativa en base a la hipótesis aceptada.
5. **Dueñas et al. (2024)**, en su tesis de maestría denominado “*Evaluación de la Política Pública de Seguridad Ciudadana. Caso Crimen Organizado en Ecuador durante el periodo 2021-2023*”. Federación de Estudiantes Politécnicos del Litoral. Guayaquil-Ecuador. El propósito se fundamentará en conocer cómo la evaluación de la política pública se relaciona con la seguridad ciudadana. Caso crimen organizado en Ecuador, 2021-2023. La metodología se comprenderá por el enfoque cualitativo y tipo descriptivo. Su muestra se calculó por 169 participantes. A partir de los resultados indican que la violencia en Ecuador es un problema multifacético y sistémico. El actual aumento de la violencia en el país es un reflejo del fracaso de esta política, causado principalmente por un mal diseño de las políticas y problemas de implementación. En la conclusión se mencionan las estrategias

multisectoriales que pueden utilizarse para mejorar la situación actual de Ecuador.

b. Antecedentes nacionales

1. **Reyes (2025)**, en su artículo de investigación denominado “*Intersecciones entre los derechos humanos y la seguridad ciudadana en la región Loreto, Perú*”. Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico. Trujillo-Perú. El propósito se fundamentará en conocer cómo las intersecciones entre los derechos humanos se relacionan con la seguridad ciudadana en la región Loreto-Perú. La metodología se comprenderá por el enfoque cualitativa. Su muestra se calculó por el análisis documental. A partir de los resultados pusieron de manifiesto que, a pesar de las medidas gubernamentales, siguen existiendo irregularidades como la corrupción y la marginación de las poblaciones indígenas, lo que compromete el ejercicio efectivo de estos derechos. Se concluyó que, para lograr una seguridad ciudadana óptima, son necesarias políticas integrales que promuevan los derechos humanos, tengan en cuenta la participación de la comunidad, fomenten la democracia y establezcan entornos seguros, libres de violencia e inseguridad.
2. **Díaz (2022)**, en su artículo de investigación denominado “*La política de estado de la seguridad ciudadana, en el distrito de Carabayllo, año 2020*”. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Lima-Perú. El propósito se fundamentará en conocer cómo la política de estado se relaciona con la seguridad ciudadana, Carabayllo-2020. La metodología se comprenderá por el enfoque cualitativa. Su muestra se calculó por 6 participantes. A partir de los resultados los colaboradores fueron seleccionados por su capacidad para proporcionar información relevante sobre seguridad ciudadana. Aunque la selección de informantes fue aleatoria, se procuró que los participantes fueran autoridades en ejercicio. Los aportes obtenidos en las entrevistas fueron analizados, organizados en categorías emergentes y presentados en el informe. En conclusión, se obtuvo un análisis de manera adecuada entre las dos variables en base a los resultados.
3. **Gutiérrez (2022)**, en su tesis de maestría denominado “*La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del cono norte de Lima, 2021*”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. El propósito se fundamentará en conocer cómo la gestión municipal se relaciona con la satisfacción del ciudadano en un distrito del cono norte de Lima -2021. La metodología se comprenderá por el nivel correlacional y diseño conformado

por el no experimental. Su muestra se calculó por 70 participantes. A partir de los resultados se empleó dos cuestionarios validados por juicio de expertos para medir cada variable. Se logró un nivel de confiabilidad de 0,950 para la gestión municipal y de 0,908 para la satisfacción ciudadana. Mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con un valor de $p < 0,05$, se identificó una correlación significativa entre ambas variables. En conclusión, se evidenció que la planificación local y la promoción del desarrollo integral de la gestión municipal influyen en la satisfacción de los ciudadanos.

4. **Julire (2022)**, en su tesis de maestría denominado “*La percepción de la seguridad ciudadana en Puno y Juliaca, 2020*”. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca-Perú. El propósito se fundamentará en conocer cómo se relaciona con la percepción de la seguridad ciudadana en Puno y Juliaca-2020. La metodología se comprenderá por el enfoque cuantitativo y tipo descriptivo. Su muestra se calculó por 352 ciudadanos. A partir de los resultados los datos se analizaron utilizando el estadístico Chi cuadrado de Pearson para identificar diferencias porcentuales y se presentaron tablas de contingencia, cuantificándose las diferencias con el estadístico V de Cramer. Los resultados mostraron que el 53.1% de los habitantes de Puno perciben su distrito como inseguro, mientras que en Juliaca esta percepción alcanza el 85.4%, debido a los frecuentes delitos que ocurren a diario. Se concluye que más del 50% de los residentes de Puno y Juliaca consideran que hay inseguridad ciudadana en espacios públicos como parques, mercados, calles, transporte público y transportes interprovinciales. Además, indican que no han recibido ayuda inmediata cuando han sido víctimas de robos, asaltos y otros delitos, lo que contribuye a los altos índices de inseguridad en ambos distritos.
5. **Mauricio (2022)**, en su tesis de maestría denominado “*Gestión municipal y seguridad ciudadana en un distrito de la provincia de Lima, año 2021*”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. El propósito se fundamentará en conocer cómo la gestión municipal se relaciona con la seguridad ciudadana en un distrito de la provincia de Lima, año 2021. La metodología se comprenderá por el tipo básico y diseño conformado por el no experimental. Su muestra se calculó por 51 pobladores. A partir de los resultados revelaron una correlación significativa entre la gestión municipal y la seguridad ciudadana en la municipalidad distrital ($p < 0.05$), lo que indica una correlación moderadamente positiva con un nivel de significancia de 0.000. Dado que este valor es inferior a 0.050, Asimismo, el coeficiente de

correlación obtenida fue de 0.445, lo que evidencia una relación positiva entre ambas variables. En conclusión, la administración municipal del distrito supervisará la distribución de los recursos financieros para maximizar los niveles de gestión, con especial énfasis en el desarrollo y la implementación de estrategias de seguridad coordinadas que sean interoperables y proyecten una gestión municipal acorde con las necesidades de los residentes, al tiempo que se respeta el marco normativo del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

6. **Vargas (2022)**, en su tesis de maestría denominado “*Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021*”. Universidad César Vallejo. Callao-Perú. El propósito se fundamentará en conocer cómo la gestión municipal de seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021. La metodología se comprenderá por el tipo básica y nivel correlacional. Su muestra se calculó por 96 residentes. A partir de los resultados se evidenciaron un valor de significancia calculado de 0.00, inferior a 0.05. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables, con un valor de R calculado de 0.886.

c. **Antecedentes locales**

Luego de una búsqueda extensa referidos al tema: Plan de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023, indicando que no hay precitados locales para nuestra actual pesquisa.

C. **Bases teóricas**

a. Plan de seguridad ciudadana

De acuerdo con Zambrano (2025) se trata de un conjunto de leyes, planes e iniciativas implementadas por el gobierno en colaboración con la comunidad para proteger a los ciudadanos y sus bienes contra peligros como la delincuencia, la violencia y la inestabilidad. Esta idea promueve un ambiente de paz, orden y respeto por los derechos humanos al abordar las situaciones y amenazas delictivas, así como al prevenirlas. Con el fin de mejorar la calidad de vida y garantizar que todos puedan ejercer plenamente sus derechos y libertades, la seguridad ciudadana implica una perspectiva holística que tiene en cuenta cuestiones sociales, económicas y culturales.

Para Saavedra (2024) son las obligaciones que deben cumplir los gobiernos locales para proteger a la comunidad, prevenir la delincuencia y mantener la seguridad pública. Estas obligaciones incluyen poner en práctica políticas de

vigilancia, colaborar con el personal de seguridad y promover iniciativas de educación en materia de seguridad.

Indica con Barros et al. (2025) es el esfuerzo sistemático realizado por el gobierno en colaboración con la población para defender la convivencia pacífica, erradicar la violencia, garantizar el uso pacífico de los espacios públicos y contribuir a la prevención de infracciones legales.

Para con Aguilar et al. (2024) consiste en que son las medidas adoptadas por el poder ejecutivo en colaboración con los ciudadanos para hacer cumplir la ley, promover el bienestar pacífico y proteger los derechos humanos de las personas. Para garantizar la seguridad de los ciudadanos del país, el municipio debe fomentar la cooperación y la coordinación de esfuerzos entre la población y las organizaciones gubernamentales, en particular con la PNP.

El objetivo de la seguridad ciudadana es evitar las agresiones para proteger a la población mediante la aplicación de directrices que fomenten el respeto mutuo y la paz local.

Determina con Zúñiga et al. (2024) esta acción tiene como objetivo revertir las causas del aumento de la delincuencia y la violencia social. Mediante el uso de capacidades operativas para establecer parámetros de seguridad judicial y neutralizar las amenazas, al tiempo que se defienden los derechos individuales, se busca aumentar la conciencia pública sobre temas de importancia social.

Chirre (2024) es la defensa de las libertades y posibilidades básicas de las personas. Desde este punto de vista, destaca la necesidad de proteger a la población de peligros imprevistos que podrían afectar gravemente a su salud y provocar alteraciones repentinas en su rutina diaria.

Explica con Meza & Grande (2024) es una acción social que busca crear entornos sociales, políticos y económicos pacíficos para fomentar el desarrollo tanto individual como grupal. De esta manera, el creciente énfasis en la seguridad ciudadana un concepto relativamente nuevo que aún se está definiendo ha surgido como una manifestación de las preocupaciones en materia de seguridad.

Fundamenta con Muñoz (2024) el objetivo de esta iniciativa de colaboración entre el Estado y la sociedad es garantizar una convivencia pacífica y feliz. Entre sus principales objetivos se encuentran la eliminación de la violencia y el fomento del uso seguro y responsable de las vías y los espacios públicos. Con el fin de crear un entorno más seguro para todos los habitantes, también pretende ayudar a prevenir delitos y agresiones.

Pacherres (2024) es posible garantizar un entorno seguro y estable en los entornos urbanos y comunitarios protegiendo los derechos y libertades de las personas

frente a diversos riesgos y peligros. Por lo tanto, el conjunto de medidas y normativas destinadas a proteger a las personas y las comunidades de los peligros que podrían poner en peligro su salud y tranquilidad se denomina seguridad ciudadana. La delincuencia, la violencia, las catástrofes naturales y otros sucesos que podrían poner en peligro la vida y el orden público son algunos ejemplos de estos riesgos.

Importancia de la seguridad ciudadana:

Para Riera & Fajardo (2025) cuatro factores demuestran esencialmente su relevancia:

- **Protección de los derechos fundamentales.** Para garantizar que se respeten y protejan las libertades individuales y los derechos humanos, la seguridad pública es esencial. Los ciudadanos corren el riesgo de que se violen sus derechos fundamentales si no existe una seguridad adecuada.
- **Fomento de la confianza en las instituciones.** La capacidad de un Estado democrático para funcionar eficazmente depende en gran medida de la percepción que tienen los ciudadanos de la seguridad y de su confianza en los sistemas jurídicos y de seguridad. La seguridad ciudadana refuerza la confianza pública en las organizaciones encargadas de mantener el orden público.
- **Promoción del desarrollo social y económico.** El avance social y económico depende de un entorno seguro. Al crear un ambiente favorable a la inversión y al desarrollo comunitario, la seguridad ciudadana fomenta la estabilidad y la expansión económica.
- **Reducción de la violencia y el crimen.** Cuando se implementan medidas de seguridad ciudadana de manera eficaz, se crea un entorno más seguro para vivir y trabajar, lo que contribuye a reducir la delincuencia y la violencia.

Perspectivas avanzadas en seguridad ciudadana:

Quijije (2025) destaca que la seguridad pública es una estrategia amplia y diversa cuyo objetivo es mejorar la vida de la comunidad, más allá de reducir la delincuencia. Además de reducir la delincuencia, también incluye el esfuerzo de la comunidad para prevenirla, facilita el acceso de las personas a un sistema legal eficiente y fomenta la tolerancia, el respeto a la ley y la educación basada en valores.

La política de seguridad ciudadana:

Determina Guamán (2025) la base de la política de seguridad pública es la prestación de cuatro servicios fundamentales destinados a abordar de manera integral los problemas en este ámbito.

- **Prevención Social del Delito y la Violencia:** también denominada prevención del crimen y la violencia, esta estrategia consiste en una serie de intervenciones, técnicas y medidas políticas diseñadas para reducir el riesgo y los impactos sociales negativos. Reconocemos que la prevención es un componente esencial de la lucha contra la delincuencia y que es imperativo abordarla mediante iniciativas preventivas en los ámbitos político, social y comunitario, además de un enfoque punitivo y reactivo.
- **Control y Persecución del Delito:** Como componentes esenciales para garantizar la seguridad y la justicia en nuestra sociedad, este pilar consiste en mantener el orden público, seguido de la investigación y el enjuiciamiento.
- **Rehabilitación y Reinserción Social:** La formación de los reclusos y la ayuda para su reintegración en la sociedad son dos aspectos de la rehabilitación y la reintegración social, que constituyen el último pilar. Como estrategia preventiva y correctiva para reducir la reincidencia, se fomenta de manera activa la rehabilitación.
- **Atención a Víctimas:** Por último, pero no menos importante, las víctimas reciben una atención integral que incluye asistencia jurídica, médica y psicológica, así como apoyo social y medidas de protección para quienes han sufrido daños o malos tratos.

Por ello, estos cuatro pilares fundamentales constituyen la base de la política de seguridad pública, cuyo objetivo es fomentar una sociedad segura, justo y resiliente.

Causas de la inseguridad ciudadana:

Fundamenta Gonzales & Bardales (2025) lo siguiente:

- **Debilidad institucional y corrupción.** una de las tasas más bajas de confianza pública en la policía de la zona, lo que indica que la población considera que la policía es ineficaz y corrupta en su lucha contra la delincuencia.
- **Criminalidad organizada y delitos comunes.** Los robos callejeros son el tipo de delito más común, y el 26,8 % de las personas mayores de 15 años ha sido víctima de algún tipo de actividad delictiva.

- **Desigualdad social y pobreza:** Considera que la cohesión social y la desigualdad están íntimamente relacionadas con la inseguridad, lo que aumenta la probabilidad de que se produzcan actos violentos en situaciones de pobreza estructural.
- **Cultura de la impunidad y escasa aplicación de la ley:** Más del 60 % de la población considera que los jueces carecen de independencia e imparcialidad, lo que socava la eficacia del sistema de justicia penal y el principio de legalidad.

Tipología delictiva en el contexto de la inseguridad ciudadana:

Indica Muñoz (2025) lo siguiente:

- **Delincuencia individual.** Podría considerarse como un acto delictivo cometido por una sola persona. Los robos, los hurtos en viviendas y negocios y el vandalismo a pequeña escala son algunos de los delitos que comete este tipo de delincuente. Este tipo de delitos son difíciles de controlar, aunque su impacto sea menor.
- **Delincuencia organizada.** Se trata de la suma de actos ilegales llevados a cabo por un grupo de personas que se unen especialmente con estos fines. Se les acusa de actividades ilegales como el uso de la fuerza, las amenazas o la corrupción oficial para obtener ventajas económicas, materiales o de otro tipo. Entre los delitos cometidos se encuentran la extorsión, el homicidio agravado, la tortura, las desapariciones forzadas, el tráfico de armas, los delitos contra la administración pública, la falsificación de documentos y otros delitos.
- **Delincuencia común.** Las personas o pequeños grupos involucrados en robos y atracos, entre otros delitos, son delincuentes comunes. La gente estaba preocupada por este tipo de delitos y solía tener mucho cuidado cuando se encontraba en lugares concurridos, perfectos para los carteristas.
- **Delincuencia circunstancial.** Son delitos que se cometen sin ningún tipo de preparación ni premeditación. Las personas que se encuentran en estas situaciones no tienen antecedentes penales, pero se vieron motivadas a cometer un delito por circunstancias específicas, ya sea para salir de una situación económica difícil o simplemente porque vieron la oportunidad de beneficiarse.
- **Delincuencia instrumental.** Este tipo de delito se caracteriza por su premeditación y alevosía. La mayoría de las personas que cometen estos

delitos tienen antecedentes penales y no solo buscan obtener una ganancia económica puntual, sino que han convertido el delito en su estilo de vida y encuentran satisfacción en él.

- **Ciberdelincuencia.** Se trata de conductas ilícitas que se llevan a cabo en un entorno digital, utilizando principalmente dispositivos de comunicación o medios tecnológicos. Por lo general, la motivación detrás de estas acciones es el lucro económico.

Derechos vinculados a la seguridad ciudadana:

De acuerdo con Cabrera (2024) el estudio de la Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre seguridad ciudadana es un estudio que hemos citado en numerosas ocasiones en nuestro análisis. Consideramos prudente reproducir una parte de esa dinámica en lo que respecta a la relación entre la seguridad ciudadana y otros derechos relacionados, de acuerdo con la metodología empleada en esa evaluación.

- **Con el derecho a la vida.** El artículo 4 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos regula el derecho a la vida, que se basa en la idea de que el derecho legal está protegido en la medida en que se convierte en el valor más importante de los derechos humanos en cualquier sistema jurídico. Este es el derecho legal que se ve más afectado cuando existe un nivel significativo de inseguridad ciudadana.
- **Con el derecho a la integridad personal.** Después del derecho a la vida, el derecho a la integridad personal se rige por el artículo 5 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, y su relación con la seguridad pública es de importancia secundaria. La integridad personal puede verse afectada de dos maneras: físicamente, en sentido estricto, y emocionalmente, dependiendo del sufrimiento psicológico que pueda causar la inseguridad pública.
- **Con el derecho a la libertad y la seguridad personales.** El artículo 7 de la Convención Americana regula este derecho, que considera en su contenido material cómo la inseguridad pública afecta el derecho al libre tránsito, por un lado, y cómo las políticas públicas eficaces en materia de seguridad pública redundan en la seguridad personal, por otro.
- **Con el derecho a las garantías procesales y a la protección judicial.** La idea de los mecanismos legales y legítimos necesarios en la lucha contra la inseguridad pública a nivel jurisdiccional debe integrarse para entender el derecho al debido proceso como el mínimo indispensable de derechos en materia de debido proceso. Cabe mencionar que las garantías

deben considerarse como protecciones genuinas del enjuiciamiento y no como obstáculos a la acción judicial.

- **Con el derecho a la privacidad y a la protección de la honra y la dignidad.** Los procedimientos policiales, incluidos los registros corporales de las personas privadas de libertad y de sus familiares, deben llevarse a cabo sin abusos, a fin de defender el honor y su manifestación externa, la dignidad del individuo. Solo deben utilizarse en circunstancias absolutamente necesarias y de conformidad con los procedimientos policiales establecidos.
- **Con el derecho a la libertad de expresión.** Los altos niveles de inseguridad ciudadana pueden tener un impacto significativo en la libertad de expresión, lo que a su vez puede afectar a la libertad de pensamiento. Como hemos visto anteriormente, es especialmente preocupante porque la práctica habitual del crimen organizado de asesinar a periodistas es una táctica que socava los esfuerzos periodísticos.
- **Con el derecho de reunión y asociación.** En las últimas décadas, América Latina ha sido testigo de una tendencia recurrente de los ciudadanos a expresarse a través de protestas sociales y marchas, a menudo con una gran afluencia de público, como forma de ejercer su libertad de reunión ante las graves dificultades sociales y económicas. En este sentido, debemos destacar lo importante que es que la policía responda de manera proporcionada cuando los residentes ejercen su libertad de reunión, que a menudo se manifiesta en público.
- **Con el derecho a participar en los asuntos de interés público.** Cuando la sociedad organizada queda excluida del desarrollo, la ejecución y la evaluación de estrategias para la prevención situacional de la delincuencia y la violencia, esto también puede repercutir en el derecho a la participación.
- **Con el derecho al uso pacífico de los bienes.** El uso pacífico de la propiedad privada se ve afectado por la inseguridad pública, ya que la propagación de la delincuencia a todos los niveles puede repercutir en los derechos de propiedad.

Tipos de seguridad ciudadana:

Manifiesta Paco & Llaca (2024) existen las siguientes categorías o formas de seguridad pública:

- **Seguridad y derechos humanos.** Los derechos humanos fundamentales no deben violarse en nombre de la seguridad. Las medidas de seguridad deben respetar la dignidad humana, ser necesarias y adecuadas. Para evitar abusos, las medidas de mantenimiento de la seguridad deben basarse en la ley y estar sujetas al escrutinio judicial. Es fundamental evitar que las medidas de seguridad se utilicen como excusa para violar los derechos humanos. Las justificaciones de seguridad no pueden utilizarse para excusar abusos como la tortura o la detención arbitraria.
- **Seguridad individual y colectiva.** La protección de cada individuo en su vida cotidiana, que le permite vivir sin temor a amenazas o riesgos directos, se denomina seguridad individual. Esto implica la defensa contra la actividad delictiva, los actos de violencia y otras amenazas al bienestar físico, mental y emocional de las personas. La protección del grupo o la comunidad en su conjunto se denomina seguridad colectiva. Se centra en la prevención y la gestión de los riesgos que afectan a la sociedad en su conjunto, como las amenazas a la estabilidad social, el crimen organizado y los desastres naturales.
- **Seguridad como factor del bien común y desarrollo.** Dado que el objetivo es el bien común, la búsqueda de la seguridad debe estar asociada de manera lógica y complementaria con los objetivos del Estado y la democracia. De esta manera, la seguridad es esencial para establecer las mejores circunstancias posibles para que todos los miembros de la sociedad crezcan tanto material como espiritualmente.
- **Seguridad y democracia.** Fomentar la seguridad de las personas y elaborar planes para alcanzarla y garantizarla es esencial para la estabilidad y la gobernanza de las democracias en todo el mundo. Para abordar este problema es necesaria una coordinación eficaz entre las políticas de gestión y gubernamentales, basada en una comprensión completa de la «seguridad en la democracia».
- **Seguridad como bien público.** Al igual que ideales fundamentales como la libertad, la igualdad y la justicia, la seguridad es un requisito previo necesario que toda democracia debe garantizar. Estos valores son generalmente importantes y no deben comprometerse para alcanzar ningún otro objetivo.

- **Seguridad de las personas y seguridad ciudadana.** La seguridad sirve a la comunidad representada, que es la beneficiaria última de la política, y va más allá de preservar la estabilidad del orden social y político.

Plan de seguridad ciudadana tiene 3 dimensiones que están constituidas por los principios, deberes y convivencia social.

Las dimensiones del plan de seguridad ciudadana son:

Dimensión 1: Principios

Estos son los principios fundamentales que rigen las actividades de una organización o persona. Estos principios rectores sirven como punto de referencia para evaluar la eficacia y el éxito en la consecución de los objetivos, ya que encarnan creencias firmemente arraigadas que influyen en las decisiones y acciones.

Según este punto de vista, los principios sirven como puntos de referencia que orientan las decisiones y los comportamientos, ofreciendo un marco moral y ético que influye en la cultura organizativa y en la forma en que se llevan a cabo las operaciones.

Los ideales fundamentales que guían la creación, implementación y evaluación de políticas y acciones destinadas a proteger la seguridad de los ciudadanos son los principios incluidos en un plan de seguridad ciudadana. Los derechos humanos, la participación ciudadana, la prevención del delito, la aplicación eficiente de la ley y la transparencia en la administración pública son algunos de estos valores.

Este concepto enfatiza la importancia de las directrices morales y pragmáticas que orientan el desarrollo y la implementación de los planes de seguridad ciudadana, garantizando que sean coherentes con los ideales democráticos y contribuyan a la creación de una sociedad segura y equitativa.

Dimensión 2: Deberes

Consiste en la participación activa de los ciudadanos, el respeto mutuo y la convivencia pacífica, la cooperación con las autoridades y la comunidad, y el cumplimiento de los requisitos legales y las normas sociales son obligaciones asociadas a un plan de seguridad pública. Es responsabilidad de los ciudadanos actuar de manera civilizada, abstenerse de cometer actos violentos y ayudar a crear un entorno seguro denunciando los delitos, vigilando sus pertenencias y participando en las actividades de la comunidad.

Dimensión 3: Convivencia social

Consiste en las normas de seguridad pública que apoyan la justicia, la equidad y la inclusión social, una comunidad puede volverse más estable y cohesionada.

Además de la ausencia de violencia, la armonía social implica el desarrollo de circunstancias que permitan a todos prosperar y participar activamente en la vida comunitaria, garantizando el acceso justo a las oportunidades y los recursos y la defensa de los derechos humanos.

Por el contrario, la armonía social se caracteriza por ser el resultado de una conexión armoniosa y constructiva entre el público y las instituciones de seguridad. Destacan que fomentar la cooperación y la confianza entre la comunidad y las fuerzas de seguridad dos aspectos que mejoran la cohesión social debería ser el objetivo principal de un plan de seguridad ciudadana. Sostienen que, dado que la armonía social reduce los conflictos y facilita la resolución amistosa de los desacuerdos, es fundamental para la estabilidad y el crecimiento sostenible.

La integración y la convivencia pacífica de diversos grupos dentro de una sociedad se conoce como armonía social, y se logra mediante la implementación de medidas de seguridad que promuevan la igualdad y la tolerancia hacia las diferencias. Pérez sostiene que fomentar un ambiente en el que todos los residentes, independientemente de sus diferencias económicas, culturales o étnicas, se sientan seguros y apreciados es tan importante para la paz social como prevenir la delincuencia.

b. Satisfacción de los ciudadanos

Según con Matamoros & Bravo (2025) es el nivel de satisfacción o insatisfacción que siente una persona después de utilizar un servicio. Dado que la satisfacción puede medirse como la suma de las satisfacciones individuales con los diversos aspectos del bien o servicio con los que la persona ha tenido contacto anteriormente, es comparable a la medición de actitudes en este contexto. Además, cabe mencionar que la satisfacción se evalúa en función de diversos criterios, además de las expectativas del usuario.

El grado en que a una persona le gusta o le disgusta un producto o servicio en función de su rendimiento en comparación con sus expectativas se conoce como satisfacción ciudadana. El usuario está satisfecho si el rendimiento cumple o supera sus expectativas; si no es así, no lo está.

En definitiva, la felicidad de los ciudadanos es un concepto complejo que incluye la forma en que un usuario evalúa un servicio a la luz de sus experiencias y expectativas. Se evalúa comparando el rendimiento percibido con las expectativas del usuario, aunque también se pueden incluir comparaciones con otros puntos de referencia y numerosas interacciones con el servicio. Esta idea es

esencial para comprender cómo ven y sienten los ciudadanos los servicios que reciben.

Señala Peña (2024) consiste en organizar, planificar y llevar a cabo una variedad de políticas integrales y participativas con el doble objetivo de reducir la delincuencia y ayudar a establecer y fortalecer instituciones más sólidas y eficientes para el desarrollo humano.

Indica con Huarcaya et al. (2024) es un factor que favorece el desarrollo y el progreso es la satisfacción de los ciudadanos; por ello, es fundamental evaluar e identificar cualquier problema que requiera soluciones adecuadas con el fin de desarrollar nuevas estrategias. Sin embargo, para mejorar los servicios públicos y la administración, es necesario realizar investigaciones continuas para determinar si los usuarios están satisfechos con los servicios.

Pazmiño (2024) es un recurso intangible que nos ayuda a comprender cómo ve el público a un gobierno y su administración. En el contexto de las organizaciones públicas, se refiere al grado o nivel de aceptación, «satisfacción» o respuesta de los ciudadanos ante el desempeño de un gobierno, un administrador o un servicio público.

Para con Velásquez (2024) es un indicador del grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y las organizaciones que los prestan. Se basa en una recopilación de opiniones subjetivas que están influenciadas por las expectativas de las personas, las interacciones sociales, las experiencias con los organismos gubernamentales y el nivel de empatía con los objetivos de la organización o entidad que ofrece el servicio.

Determina con Sifuentes (2025) sostiene que se compone de la respuesta mental o emocional a ciertos rasgos que son significativos para los residentes. En resumen, la opinión del público sobre los bienes que ofrecen las instituciones públicas está influenciada por la experiencia, ya sea positiva o negativa, que se produce en un momento determinado. La calidad de la información recibida, el resultado de su solicitud, los tiempos de espera, las condiciones o el entorno del espacio de servicio y la orientación recibida son solo algunos de los momentos y aspectos del proceso de servicio que pueden incluirse en la evaluación de la satisfacción ciudadana.

Explica con Álvarez (2024) es el conjunto de sentimientos que experimenta una persona cuando equilibra sus expectativas con los beneficios aparentes de utilizar un producto. Además, la satisfacción del ciudadano se refiere al estado interno del usuario, que puede ser tanto intelectual como emocional. El estado de ánimo

que representa las respuestas materiales y emocionales del usuario al sitio de búsqueda de información.

Fundamenta con Zambrano (2024) es la medida en que las opiniones, expectativas y evaluaciones de los ciudadanos sobre las operaciones y servicios de un gobierno o institución satisfacen sus requisitos y estándares de calidad. Es un determinante crucial de la calidad de la administración pública y un requisito previo para la legitimidad democrática y la confianza pública. Para medirlo se utilizan encuestas y sistemas de índices que evalúan factores como el enfoque, la eficacia y la calidad de los servicios públicos en sectores como el bienestar social, la educación y la salud.

Importancia satisfacción de los ciudadanos:

Villanueva (2025) sostiene que mantener la confianza de la ciudadanía depende de la satisfacción con los servicios de seguridad. Las personas se sienten más seguras y protegidas cuando están satisfechas con la calidad de estos servicios, lo que genera una opinión favorable sobre la seguridad pública en general. Además, esto puede aumentar la percepción de bienestar de la comunidad y disminuir el miedo a la delincuencia.

Por otro lado, un alto grado de satisfacción sugiere que los servicios de seguridad están cumpliendo con las expectativas de la comunidad, lo que puede mejorar la legitimidad y la aceptabilidad de las normas de seguridad. Además, el deseo de los ciudadanos de cooperar con las autoridades para denunciar actividades delictivas y prevenir la delincuencia podría verse influido por su nivel de satisfacción.

Una medida importante para evaluar la eficacia de los servicios de seguridad es la satisfacción de los ciudadanos. La confianza en las organizaciones encargadas de mantener y preservar el orden público se refuerza cuando los ciudadanos creen que estos servicios cumplen o superan sus expectativas. Esta confianza genera un ambiente más seguro y cohesionado, lo que también promueve la cooperación de la comunidad y el apoyo a las medidas de seguridad.

Por consiguiente, se sostiene que un elemento crucial de la seguridad pública es la satisfacción de los ciudadanos. Según varios expertos, un alto nivel de satisfacción con los servicios de seguridad fomenta la cooperación de la comunidad, aumenta la confianza en las instituciones y mejora la percepción de la seguridad pública. Esto propicia un ambiente más cohesionado y positivo, además de reafirmar la validez de las medidas de seguridad.

Los factores que influyen en la satisfacción ciudadana:

Determina Cerna (2024) hay muchos factores diferentes que afectan a la satisfacción de los ciudadanos, como el nivel de los servicios públicos, la eficacia y la transparencia de la gestión municipal y gubernamental, el respeto de la ley y los derechos, la disponibilidad de información e instituciones, el apoyo social y la sensación de bienestar personal. Otras variables clave son la percepción que tienen las personas de su calidad de vida y la atención que las instituciones prestan a sus necesidades.

- **Factores relacionados con los servicios públicos y la gestión:**
 - **Calidad y disponibilidad de servicios:** La disponibilidad de servicios básicos como asistencia social, atención médica y educación es un componente crucial.
 - **Eficiencia de la gestión:** Las percepciones de los ciudadanos se ven directamente afectadas por la forma en que las entidades locales y gubernamentales gestionan los recursos y los procedimientos.
 - **Infraestructura:** Los servicios básicos, como el agua y el saneamiento, así como una infraestructura urbana en buen estado, son factores importantes para determinar la satisfacción de los ciudadanos.
 - **Acceso a la información:** la opinión que la gente tiene de los gobiernos mejora cuando puede obtener fácilmente información pertinente sobre los servicios públicos y la toma de decisiones.
- **Factores relacionados con las instituciones y el Estado de Derecho:**
 - **Confianza institucional:** Es esencial que los ciudadanos tengan fe en las instituciones democráticas y se preocupen por las inquietudes de la población.
 - **Respeto al Estado de Derecho:** uno de los principales factores que influyen en la satisfacción de los ciudadanos es la creencia de que se les trata de manera justa y equitativa dentro de los límites de la ley.
 - **Participación ciudadana:** para que los ciudadanos estén satisfechos, deben tener acceso a los sistemas institucionales y tener la oportunidad de influir en las decisiones que les afectan.
- **Factores relacionados con el ciudadano y su bienestar:**
 - **Percepción personal de bienestar:** en función de los valores y objetivos propios, la concepción que cada uno tiene de una

calidad de vida digna y del bienestar personal influye en la satisfacción general.

- **Expectativas y necesidades:** El grado de satisfacción de los ciudadanos depende de si los servicios públicos y la administración responden a sus expectativas y necesidades.

Una buena administración gubernamental, una prestación eficaz de los servicios, el respeto de los derechos de los ciudadanos y la capacidad de sentirse bien consigo mismo y con la calidad de vida son factores que contribuyen al complejo fenómeno de la felicidad ciudadana.

Ventajas de la satisfacción ciudadana:

Al potenciar el empoderamiento de los ciudadanos y exigir una mayor rendición de cuentas a las autoridades públicas, la satisfacción ciudadana mejora la calidad de los servicios, fomenta la participación y el control social sobre la gestión pública y fortalece la democracia. Destaca la necesidad de contar con servicios públicos que defiendan la función del Estado y satisfagan las demandas de una mejor convivencia.

Para Romero (2024) estas son:

- **Mejora la confianza y la participación:** Cuando las personas están satisfechas con los servicios que reciben, tienen más confianza en las instituciones, lo que a su vez hace que más personas se involucren en los asuntos públicos.
- **Fortalece la democracia:** al garantizar la rendición de cuentas de los funcionarios y validar la gestión pública, la satisfacción ciudadana es un elemento crucial de un Estado democrático.
- **Fomenta el control social y la transparencia:** la falta de satisfacción puede motivar a las personas a exigir transparencia y vigilar la gestión pública, dos aspectos esenciales para combatir la corrupción.
- **Asegura la calidad de los servicios:** La introducción de procesos eficientes, la asignación adecuada de recursos y el desarrollo continuo de los servicios públicos están motivados por la necesidad de satisfacer a los ciudadanos.
- **Genera un sentido de pertenencia y responsabilidad:** la participación en los asuntos públicos impulsada por la satisfacción puede fomentar un mayor sentido de pertenencia y responsabilidad comunitarias.
- **Empodera a las personas:** cuando los ciudadanos están satisfechos, pueden influir realmente en las decisiones que les afectan, lo que les

empodera y les transforma de ciudadanos particulares en ciudadanos comprometidos.

Componentes de la satisfacción ciudadana:

La calidad de los servicios públicos, la eficacia y la transparencia de la administración gubernamental, la deferencia y la diligencia de los funcionarios públicos, y la capacidad de los ciudadanos para participar y ser escuchados en la toma de decisiones son factores importantes para determinar la satisfacción de los ciudadanos. La legitimidad de las instituciones del Estado y la confianza de sus habitantes se ven directamente afectadas por estos factores.

Explica Montes (2025) estos son:

- **Calidad de los servicios públicos:** describe el nivel de atención y eficacia de los servicios básicos del Estado, incluidos el bienestar social, la atención sanitaria y la educación.
- **Gestión pública y transparencia:** abarca la efectividad, la rendición de cuentas y la claridad de los procesos gubernamentales.
- **Trato del personal público:** los funcionarios públicos deben tratar a las personas con dignidad y diligencia.
- **Participación y voz ciudadana:** la posibilidad de que las personas puedan opinar y ser escuchadas durante los procesos de toma de decisiones que afectan a su vida cotidiana.
- **Confianza en las instituciones:** la oportunidad de que las personas puedan opinar y ser escuchadas durante los procesos de toma de decisiones que afectan a su vida cotidiana.

Satisfacción de los ciudadanos tiene 3 dimensiones que están constituidas por la victimización delictiva, confianza en las instituciones y el desempeño contra delictivo.

Las dimensiones de la satisfacción de los ciudadanos son:

Dimensión 1: Victimización delictiva

Es el proceso mediante el cual un acto delictivo afecta a una persona o grupo. Este autor afirma que, dado que la victimización puede provocar temor, ansiedad y desconfianza en la comunidad respecto a la seguridad y el bienestar de las personas, puede tener un impacto importante en la satisfacción de los ciudadanos. Por otra parte, la victimización criminal puede provocar sentimientos de vulnerabilidad y desconfianza hacia las organizaciones relacionadas con la seguridad, lo que puede afectar negativamente a la felicidad de los ciudadanos. Las víctimas pueden sentirse menos seguras, lo que puede reducir su nivel de satisfacción con los servicios de seguridad.

La victimización por parte de los delincuentes también puede tener un efecto perjudicial en la satisfacción del público. La percepción de seguridad de las víctimas de delitos y su confianza en las instituciones pueden verse afectadas, lo que a su vez influye en su grado de satisfacción con los servicios de seguridad. Se podría argumentar que la victimización criminal puede conducir a opiniones comunitarias de inseguridad, desconfianza, ansiedad y terror. Esto enfatiza lo crucial que es abordar con éxito la protección de las víctimas y la prevención del delito para aumentar la felicidad y el bienestar de los ciudadanos.

Dimensión 2: Confianza en las instituciones

La fe de los ciudadanos en la imparcialidad e integridad de las operaciones de las agencias de seguridad se conoce como confianza en estas instituciones. Estos autores sostienen que el mantenimiento del orden social y la legitimidad del sistema legal dependen en gran medida de la confianza del público en la policía. La convicción de que las instituciones de seguridad desempeñan sus funciones de manera justa, legal y competente se conoce como confianza en las instituciones de seguridad. Según Tyler, esta confianza es esencial para fomentar la colaboración pública y el acatamiento de la ley.

En la misma línea, la impresión que tienen los ciudadanos sobre la capacidad de las instituciones de seguridad para defender sus derechos y garantizar su seguridad se conoce como confianza en las instituciones de seguridad. Además, preservar la cohesión social y disuadir la delincuencia depende de esta confianza. En este sentido, la confianza en las instituciones que rigen la seguridad pública se refiere a la creencia de las personas en la legitimidad, la eficacia y la imparcialidad de estas organizaciones en el desempeño de sus funciones. Esta confianza se considera fundamental para mantener el orden social, evitar la delincuencia y fomentar el desarrollo de la comunidad.

Dimensión 3: Desempeño contra delictivo

Se trata de la eficacia de las fuerzas de seguridad en la lucha contra la delincuencia, como su capacidad para producir resultados medibles en términos de reducción de la delincuencia y mejora de la seguridad pública. Estos autores subrayan que la satisfacción y el bienestar general de la comunidad deben tenerse en cuenta a la hora de evaluar la eficacia de la lucha contra la delincuencia.

Además, la eficacia de las medidas y regulaciones establecidas por el gobierno para disuadir y gestionar la delincuencia en una comunidad se denomina rendimiento en la lucha contra la delincuencia. Proponen que se utilicen métricas como la tasa de delincuencia, la percepción de la seguridad pública y la

satisfacción de los ciudadanos con los servicios de seguridad para medir este rendimiento.

Por consiguiente, el conjunto de tácticas, recursos y resultados relacionados con el control y la reducción de la delincuencia en una comunidad se denomina «rendimiento en la lucha contra la delincuencia». A la hora de evaluar este rendimiento, además del número de delitos evitados o resueltos, se debe tener en cuenta la confianza y la satisfacción de la comunidad con las medidas de seguridad implantadas. Por otra parte, el desempeño de las agencias de seguridad en la lucha contra la delincuencia se define como su capacidad para identificar, detener y abordar eficazmente los delitos dentro de una zona geográfica específica. Sostienen que este desempeño puede influir en la satisfacción de los residentes con el nivel de vida de su barrio y en su sensación de seguridad.

Por consiguiente, el éxito de las medidas y tácticas utilizadas por el gobierno para detener, gestionar y reducir la delincuencia en una comunidad se denomina «rendimiento en la lucha contra la delincuencia». A la hora de evaluar su eficacia, además de los resultados cuantificables, como la tasa de delincuencia, se debe tener en cuenta la percepción de seguridad y la satisfacción del público con los servicios de seguridad prestados.

D. Marco conceptual

a. Criminalidad

Se trata en describir actos y comportamientos que son ilegales y están sujetos a sanciones estatales. Abarca un amplio espectro de acciones, desde infracciones hasta delitos graves. En criminología, que tiene como objetivo comprender los orígenes, la prevención y los efectos sociales de la actividad delictiva, se investiga ampliamente el concepto de criminalidad.

b. Cultura ciudadana

Es el conjunto de prácticas, comportamientos y normas mínimas comunes que fomentan el sentido de comunidad, facilitan la convivencia urbana y dan lugar al cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los residentes, así como al respeto del patrimonio cultural compartido. Su objetivo es impulsar y coordinar iniciativas públicas y privadas que tengan un impacto directo en la forma en que las personas perciben, identifican y utilizan el entorno social y urbano, así como en la forma en que interactúan entre sí dentro de cada uno de estos entornos.

c. Delito

Consiste en un comportamiento o actos que el sistema legal de un país considera ilegales y que, por lo tanto, están sujetos a sanciones oficiales. Los delitos se clasifican en función de una serie de factores, entre los que se incluyen la forma en que se cometen, los efectos que tienen y el marco legal pertinente. También pueden diferir en cuanto a su tipo y gravedad.

d. Eficiencia del servicio

Se trata de la eficacia y rapidez del servicio, lo que implica reducir los tiempos de espera y proporcionar resultados dentro de los plazos previstos. La eficiencia se evaluó utilizando métricas específicas, como el tiempo medio de espera y el tiempo total necesario para completar el proceso de apostilla y legalización. Con el uso de estas métricas, será posible evaluar la eficacia del servicio a la hora de satisfacer las necesidades de los usuarios, además de su rapidez.

e. Gestión estratégica

Comprende un proceso de administración que consiste en formular una visión estratégica, identificar objetivos y crear un plan. A continuación, se pone en práctica y, a medida que avanza, se corrige o mejora. Este tipo de administración tiene como objetivo proporcionar al administrador los instrumentos y los diagramas conceptuales necesarios para reconocer las conexiones metódicas entre los procedimientos organizativos y las decisiones del administrador.

f. Gestión por procesos

Consiste en una serie de trabajos conectados que convierten las entradas en salidas con valor añadido. Este método se basa en un flujo predeterminado de acciones destinadas a proporcionar un bien o servicio útil para el consumidor. Sus características definitorias son la gestión centralizada de las conexiones, la demostración de las correlaciones de causa y efecto entre las tareas, la resolución de las deficiencias de los clientes y el posicionamiento empresarial basado en la satisfacción del cliente.

g. Gobierno electrónico

Es la aplicación estratégica de los datos y la tecnología electrónica en la administración pública con el objetivo de generar valor para el público se conoce como gobierno electrónico. Esta estrategia funciona dentro de un ecosistema que incluye una variedad de partes interesadas, entre ellas personas y organizaciones del sector público. Su cooperación es fundamental para la ejecución de proyectos y actividades relacionados con la creación y el diseño de servicios y contenidos digitales, garantizando siempre el máximo respeto de los derechos de las personas en el ámbito electrónico.

h. Hurto simple

Se trata de un delito contra la propiedad que solo afecta a bienes transportables y, para que se considere como tal, los bienes en cuestión deben estar total o parcialmente desvinculados del delincuente. Esto sugiere que es posible cometer el delito de robo al apoderarse de bienes sobre los que el culpable solo tiene una parte indivisa o copropiedad con terceros.

i. Política

Consiste en esta actividad, más que cualquier otra actividad humana, afecta y tiene consecuencias para todos. Sin embargo, esta no es una definición precisa de la política. El objetivo es dejar claro desde el principio que lo que me interesa es llegar a la praxis, o la acción.

j. Violencia

Consiste en el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea real o amenazado, contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad, que provoque o pueda provocar daños psicológicos, lesiones, la muerte, retraso en el crecimiento o privaciones, se conoce como violencia. Puede adoptar muchas formas diferentes, incluyendo la violencia sexual, patrimonial, económica, psicológica y física, y puede producirse en diversos contextos, como el hogar, el lugar de trabajo, la comunidad o las instituciones.

E. Problemas de la investigación

A. Problema general

PG: ¿De qué manera el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023?

B. Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la victimización delictiva en una provincia del Perú, 2023?

PE2: ¿De qué manera el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la confianza en las instituciones en una provincia del Perú, 2023?

PE3: ¿De qué manera el plan de seguridad ciudadana se relaciona con el desempeño contra delictivo en una provincia del Perú, 2023?

Justificación

Se justifica el estudio de manera teórica, se fundamenta en diversos conceptos y teorías en el ámbito de la seguridad y la psicología social. Desde una perspectiva teórica, se entiende que la seguridad ciudadana es un aspecto fundamental para el bienestar de la población y el desarrollo de una sociedad. Asimismo, la teoría de la satisfacción del cliente, proveniente del ámbito del marketing, sugiere que la percepción de seguridad

impacta en la satisfacción y la lealtad de los ciudadanos hacia su entorno. Por otra parte, la justificación metodológica, implica la necesidad de utilizar métodos y técnicas adecuadas para evaluar tanto la efectividad del Plan de Seguridad Ciudadana como el nivel de satisfacción de los ciudadanos. Esto puede incluir la realización de encuestas, entrevistas, análisis de datos estadísticos de incidencia delictiva y percepción de seguridad, entre otros. Es importante seleccionar una metodología que permita recopilar información relevante y confiable sobre la implementación del plan y el impacto que tiene en la percepción de seguridad y la satisfacción de los ciudadanos. Finalmente, la justificación práctica, la implementación de un plan de seguridad ciudadana tiene como objetivo principal mejorar las condiciones de seguridad y convivencia en una comunidad, lo que a su vez puede contribuir a incrementar la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos. La ejecución de medidas concretas, como patrullajes, iluminación adecuada, promoción de la participación ciudadana y prevención del delito, puede generar un entorno más seguro y agradable para la población. Por lo tanto, justificar prácticamente la relación entre un Plan de Seguridad Ciudadana y la satisfacción de los ciudadanos implica reconocer la importancia de acciones específicas orientadas a mejorar la seguridad y el bienestar de la comunidad.

Importancia

El análisis es relevante sobre la relación entre un plan de seguridad ciudadana y la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú es relevante porque impacta directamente en la calidad de vida, el bienestar psicológico y la convivencia social. Permite identificar fortalezas y debilidades de los planes implementados, así como conocer las necesidades y expectativas de la población en materia de seguridad. Los principales beneficiarios son los ciudadanos, que podrán disfrutar de entornos más seguros y tranquilos, y las autoridades locales, que dispondrán de información para diseñar políticas más eficaces y adaptadas a la realidad. El enfoque integral del estudio, basado en datos empíricos y en la participación comunitaria, asegura la validez de los resultados y aporta conocimiento útil sobre la importancia de la seguridad en el desarrollo social y económico. En conclusión, la investigación contribuirá con evidencia práctica para mejorar la gestión de la seguridad, fortalecer la participación ciudadana y promover una convivencia pacífica y armoniosa en la provincia.

F. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar cómo el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023.

b. Objetivos específicos

OE1: Analizar el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la victimización delictiva en una provincia del Perú, 2023.

OE2: Determinar el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la confianza en las instituciones en una provincia del Perú, 2023.

OE3: Evaluar el plan de seguridad ciudadana se relaciona con el desempeño contra delictivo en una provincia del Perú, 2023.

G. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general

El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023.

b. Hipótesis específicas

HE1: El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con la victimización delictiva en una provincia del Perú, 2023.

HE2: El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con la confianza en las instituciones en una provincia del Perú, 2023.

HE3: El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con el desempeño contra delictivo en una provincia del Perú, 2023.

H. Variables de la investigación

a. Variable independiente

Plan de seguridad ciudadana.

b. Variable dependiente

Satisfacción de los ciudadanos.

I. Operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable (X): Plan de seguridad ciudadana.

Título: Plan de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023.				
Variable (X)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Plan de seguridad ciudadana.	Para Sicos (2024) es un grupo de medidas públicas coordinadas que buscan crear un ambiente seguro y tranquilo, al tiempo que protegen a las personas del crimen y la violencia.	El plan de seguridad ciudadana serán medida mediante los principios, deberes y convivencia social.	Principios.	• Promover el respeto por los derechos humanos. • Fomentar la justicia social. • Impulsar el desarrollo humano sostenible • Facilitar la participación ciudadana.
			Deberes.	• Salvaguardar a la población frente a amenazas que comprometan su seguridad. • Asegurar la observancia de las leyes y la protección

del patrimonio tanto público como privado.

Convivencia social.

- Restablecer la autoridad y restaurar la confianza de la población.
- Fortalecer el diálogo para alcanzar el entendimiento y resolver disputas.
- Promover la tolerancia hacia diferentes opciones morales, culturales y sociales.
- Respetar las normas de convivencia y las responsabilidades ciudadanas.

Nota. Elaborado por el autor (2025).

Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable (Y): Satisfacción de los ciudadanos.

Título: Plan de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023.				
Variable (Y)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Satisfacción de los ciudadanos.	Para Lingán et al. (2024) el concepto de satisfacción ciudadana se refiere a cómo perciben las personas si las políticas gubernamentales y los servicios públicos cumplen o superan sus expectativas.	La satisfacción de los ciudadanos será medida mediante la victimización delictiva, confianza en las instituciones y el desempeño contra delictivo.	Victimización delictiva.	• Denuncia los delitos. • Medidas para protegerse contra la delincuencia.
			Confianza en las instituciones.	• Nivel de confianza con la policía • Percepción de la gestión municipal de la seguridad ciudadana. • Percepción del apoyo de la policía con la seguridad ciudadana.

		• Valoración del trabajo de la Policía Nacional en su provincia.
Desempeño delictivo.	contra	• Valoración del trabajo de la Juntas vecinales en su provincia. • Valoración del trabajo de la Fiscalía en su provincia.

Nota. Elaborado por el autor (2025).

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Enfoque, tipo, nivel y diseño de investigación

a. Enfoque de investigación

El enfoque es cuantitativo, manifiesta Hurtado (2021) se basan en la recopilación y el estudio de información numérica. Para comprobar teorías, detectar tendencias y establecer conexiones, se emplean métodos estadísticos. Cuando los datos se recopilan mediante el uso de un instrumento, se realiza un análisis estadístico que respalda la comprobación de hipótesis.

b. Tipo de investigación

El tipo de análisis es lo básico, para Cunya (2022) sin considerar detenidamente una aplicación o un uso específico, se concibió de manera lógica en trabajos teóricos, principalmente con el objetivo de mejorar las nuevas restricciones sobre los fenómenos y los fondos de observación. A través del estudio fundamental se pueden obtener nuevas concordancias o enfoques de los fenómenos observados.

c. Nivel de investigación

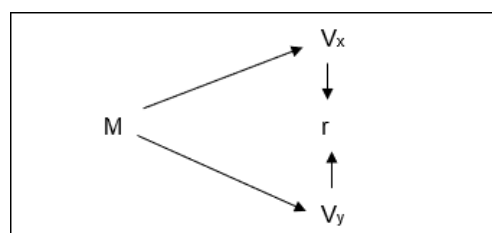
El nivel del análisis es correlacional y transversal, indica Flores (2025) lo caracteriza como un estudio correlacional, ya que el objetivo de la investigación era determinar la fuerza potencial de la relación estadística entre las dos variables estudiadas.

Además, Gonzales (2025) explica que el corte transversal, ya que se lleva a cabo en un intervalo predeterminado para recopilar datos de una población en un momento predeterminado, en lugar de durante un período.

d. Diseño de investigación

El diseño se basa en el no experimental, manifiesta De La Puente (2025) sin alterar los parámetros de exposición de los individuos, el investigador observa la realidad y recopila datos sobre los factores. Sin la participación del investigador, el estudio se basó en las circunstancias de exposición actuales del sujeto. El fenómeno objeto de estudio se observó en su hábitat natural con el fin de llevar a cabo la investigación, y se recopilaron datos para el análisis final. Se trata, por lo general, de sucesos preexistentes que han evolucionado de acuerdo con normativas o leyes internas.

El diseño se basó en el detalle siguiente:



Donde:

M = Muestra de estudio

Vx: Medición de la Variable X: Plan de seguridad ciudadana.

Vy: Medición de la Variable Y: Satisfacción de los ciudadanos.

r= Relación entre las inestables de análisis

B. Población, muestra materia de investigación

Población

Para Antúñez et al. (2025) la población es la recopilación de todos los casos relacionados con ciertas características particulares y comunes, a partir de los cuales se emitirán juicios.

La población es compuesta según INEI (2025) por un total aproximado de 244,399 ciudadanos residentes en la provincia de Ica.

Criterios de selección

- **Inclusión**

- Los ciudadanos residentes en la provincia de Ica.
- Los ciudadanos residentes que participaron en la encuesta.
- Los ciudadanos residentes que terminaron la encuesta.

- **Exclusión**

- Los ciudadanos residentes que no pertenecen a la provincia de Ica.
- Los ciudadanos residentes que se nieguen en participar en la encuesta.
- Los ciudadanos residentes que dejaron por la mitad la encuesta.

Muestra

Indica Barrón et al. (2025) la muestra es un subconjunto o parte del universo poblacional que se utilizará para evaluar y supervisar las variables del estudio utilizando los datos estadísticos recopilados durante la investigación.

La fórmula manejada calculo el tamaño de la muestra el resultado continuante:

$$n = \frac{Z^2 x N x P x Q}{E^2 x (N - 1) + Z^2 x P x Q}$$

Donde:

Parámetro	Valor
N = Tamaño de la población	244, 399
Z = Nivel de confianza	1.96
P = Probabilidad positiva	50%
Q = Probabilidad negativa	50%
E = margen de error	5%

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 244,399}{(0.05)^2 (244,399-1) + (1.96)^2 (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{234,720.7996}{611.9554} = 383$$

El cálculo en la muestra no probabilística de 383 ciudadanos residentes en la provincia de Ica.

C. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica en estudio es la encuesta, según Franco & Bazán (2025) que la define como una técnica destinada a recopilar datos sobre un tema concreto o sobre un grupo o muestra de personas. Por lo tanto, se trata de una herramienta que permite resolver problemas mediante la descripción metódica de variables y la recopilación de datos de forma estructurada, siguiendo un plan predeterminado.

Instrumento

El instrumento es el cuestionario, Mestas (2025) se lleva a cabo utilizando un formulario o documento en papel que contiene una serie de preguntas. Estas preguntas tienen una relación directa con las variables e indicadores del estudio, así como con las hipótesis de la investigación. El objetivo principal de esta herramienta es recopilar información que permita verificar las hipótesis.

Variable 1: Plan de seguridad ciudadana

En la cual se constituyó por 20 preguntas dimensionadas de la siguiente manera:

La primera dimensión de los principios, está representada por 7 interrogantes.

La segunda dimensión de los deberes, se establecieron por 6 interrogantes.

La tercera dimensión de la convivencia social se compuso por 7 interrogantes.

Además, se empleará la escala de Likert donde el 1: Siempre, 2: Casi siempre, 3: A veces, 4: Casi nunca y 5: Nunca.

Variable 2: Satisfacción de los ciudadanos

En la cual se constituyó por 20 preguntas dimensionadas de la siguiente manera:

La primera dimensión de la victimización delictiva está representada por 8 interrogantes.

La segunda dimensión de la confianza en las instituciones, se establecieron por 7 interrogantes.

La tercera dimensión del desempeño contra delictivo se compuso por 5 interrogantes.

Además, se empleará la escala de Likert donde el 1: Siempre, 2: Casi Siempre, 3: A veces, 4: Casi Nunca y 5: Nunca.

D. Técnica de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

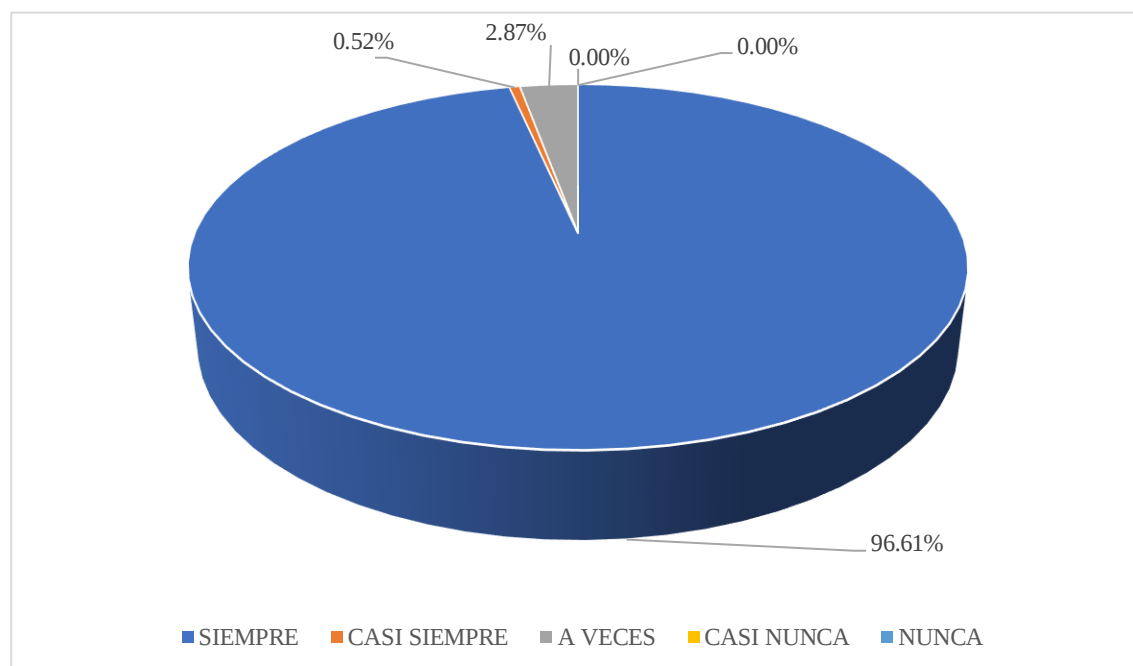
Los datos obtenidos mediante el cuestionario serán procesados inicialmente en Microsoft Excel para su codificación, ordenamiento y limpieza. Luego, se exportarán al programa estadístico SPSS para realizar el análisis cuantitativo. Se aplicó la prueba Chi-cuadrado de Pearson para determinar si existe una relación significativa entre la variable plan de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú. Esta prueba permitió identificar asociaciones entre categorías de respuestas, y se considera significativa una probabilidad (p) menor a 0.05. Los resultados son interpretados mediante tablas y gráficos, permitiendo validar las hipótesis y obtener conclusiones objetivas sobre el comportamiento de las variables.

III. RESULTADOS

Tabla 3 El plan de seguridad ciudadana se centra en la prevención de los delitos y riesgos que afectan a la comunidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	370	96.61%
Casi siempre	2	0.52%
A veces	11	2.87%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 1 El plan de seguridad ciudadana se centra en la prevención de los delitos y riesgos que afectan a la comunidad.

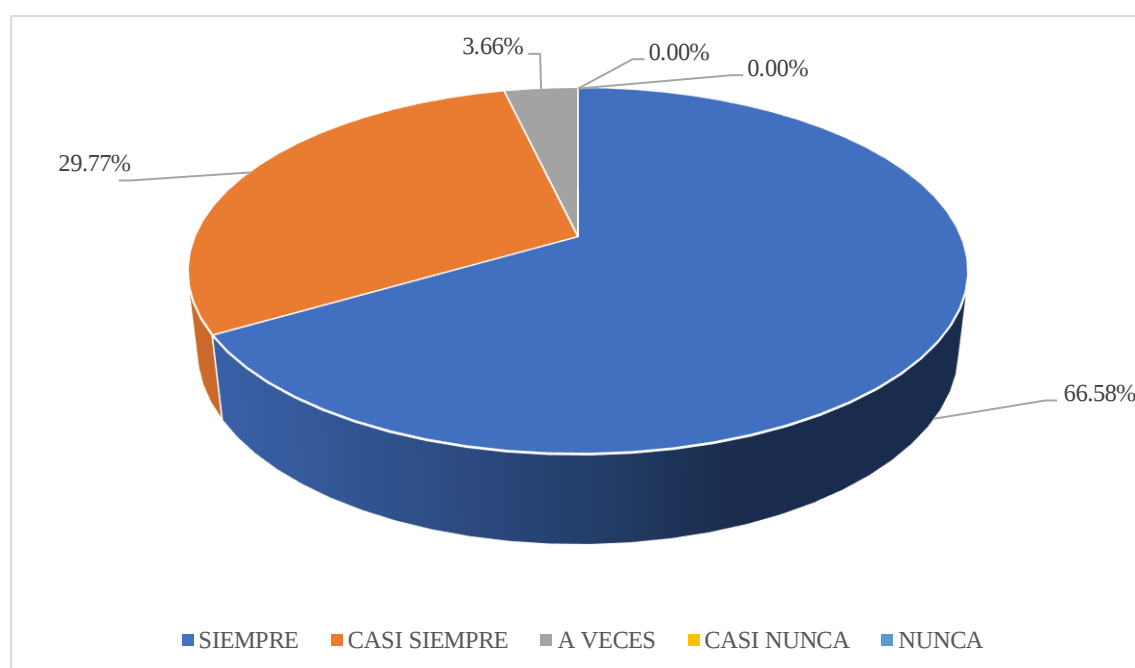


Interpretación: Según la imagen 1, se detalla que el 96.61% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana se centra en la prevención de los delitos y riesgos que afectan a la comunidad. Por otro lado, un 0.52% indican que casi siempre, un 2.87% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 4 El plan de seguridad ciudadana promueve el respeto a los derechos humanos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	255	66.58%
Casi siempre	114	29.77%
A veces	14	3.66%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 2 El plan de seguridad ciudadana promueve el respeto a los derechos humanos.

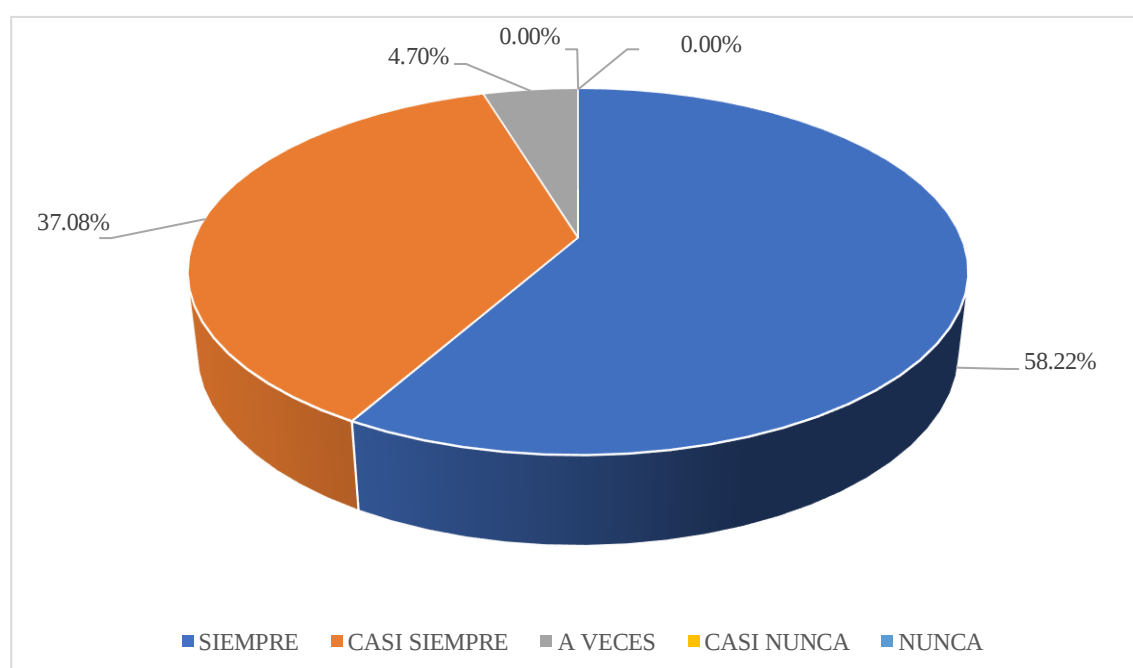


Interpretación: Según la imagen 2, se detalla que el 66.58% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana promueve el respeto a los derechos humanos. Por otro lado, un 29.77% indican que casi siempre, un 3.66% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 5 El plan de seguridad ciudadana fomenta la justicia social y la equidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	223	58.22%
Casi siempre	142	37.08%
A veces	18	4.70%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 3 El plan de seguridad ciudadana fomenta la justicia social y la equidad.

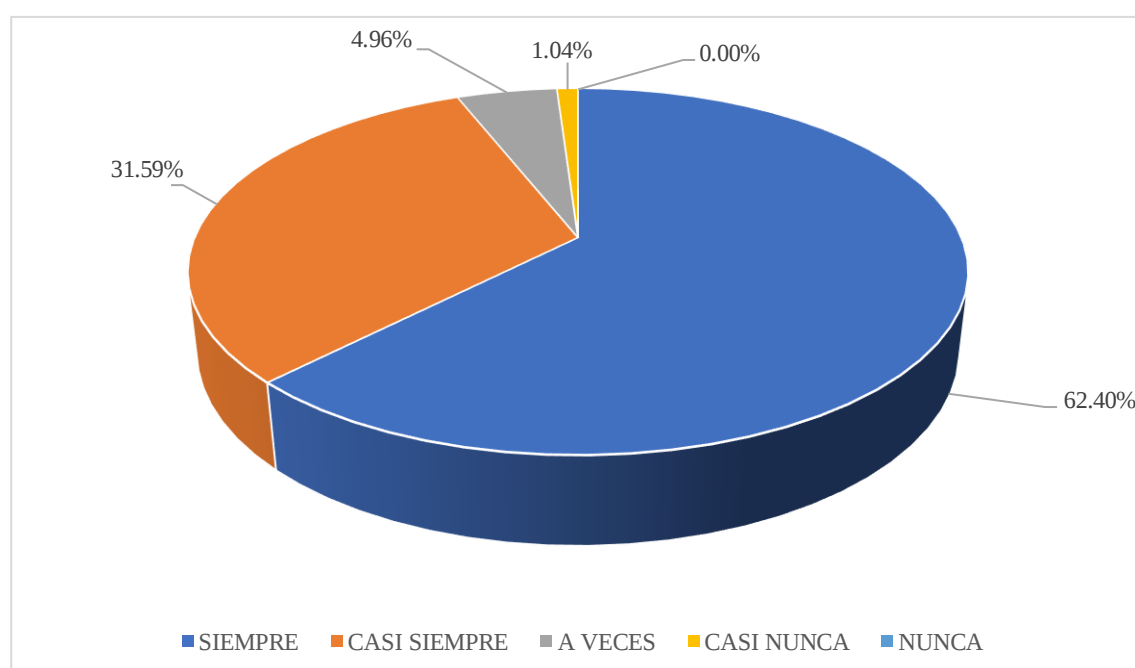


Interpretación: Según la imagen 3, se detalla que el 58.22% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana fomenta la justicia social y la equidad. Por otro lado, un 37.08% indican que casi siempre, un 4.70% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 6 El plan de seguridad ciudadana se fundamenta en el desarrollo humano sostenible.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	239	62.40%
Casi siempre	121	31.59%
A veces	19	4.96%
Casi nunca	4	1.04%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 4 El plan de seguridad ciudadana se fundamenta en el desarrollo humano sostenible.

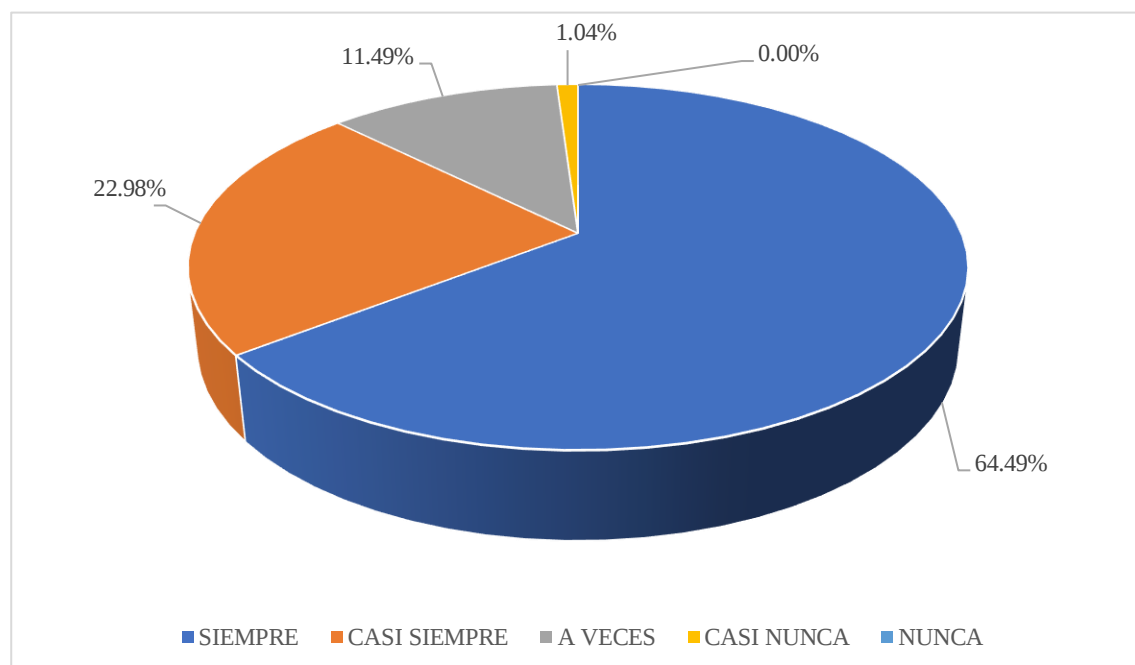


Interpretación: Según la imagen 4, se detalla que el 62.40% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana se fundamenta en el desarrollo humano sostenible. Por otro lado, un 31.59% indican que casi siempre, un 4.96% a veces, un 1.04% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 7 La comunidad tiene espacios efectivos de participación en temas de seguridad ciudadana.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	247	64.49%
Casi siempre	88	22.98%
A veces	44	11.49%
Casi nunca	4	1.04%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 5 La comunidad tiene espacios efectivos de participación en temas de seguridad ciudadana.

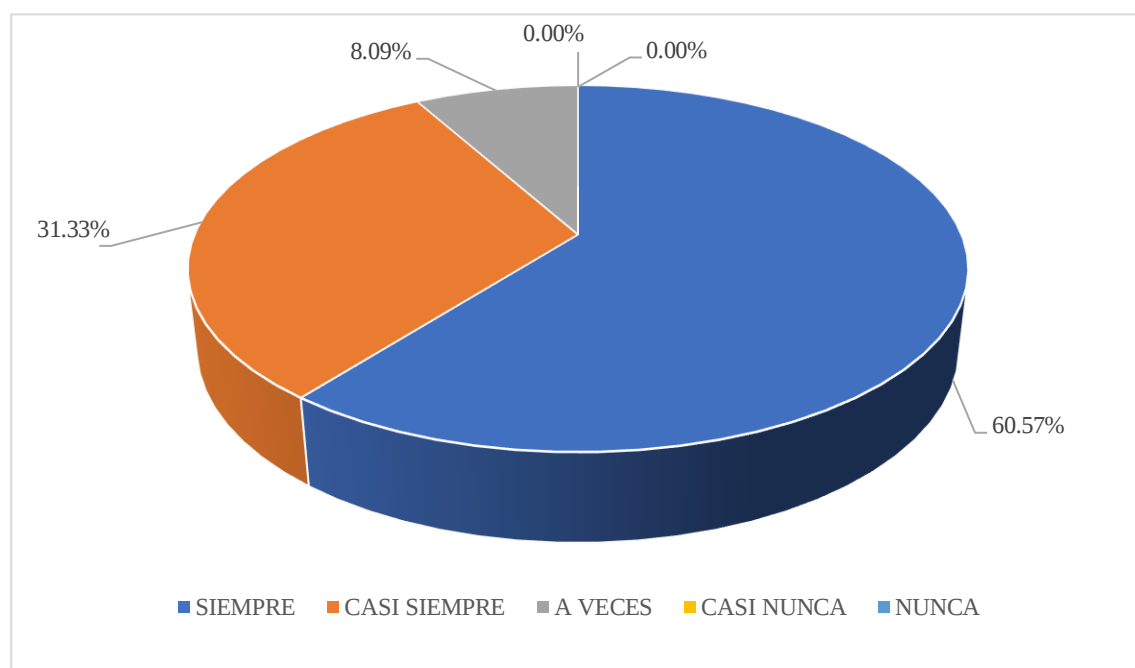


Interpretación: Según la imagen 5, se detalla que el 64.49% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre la comunidad tiene espacios efectivos de participación en temas de seguridad ciudadana. Por otro lado, un 22.98% indican que casi siempre, un 11.49% a veces, un 1.04% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 8 El plan de seguridad ciudadana busca garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	232	60.57%
Casi siempre	120	31.33%
A veces	31	8.09%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 6 El plan de seguridad ciudadana busca garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos.

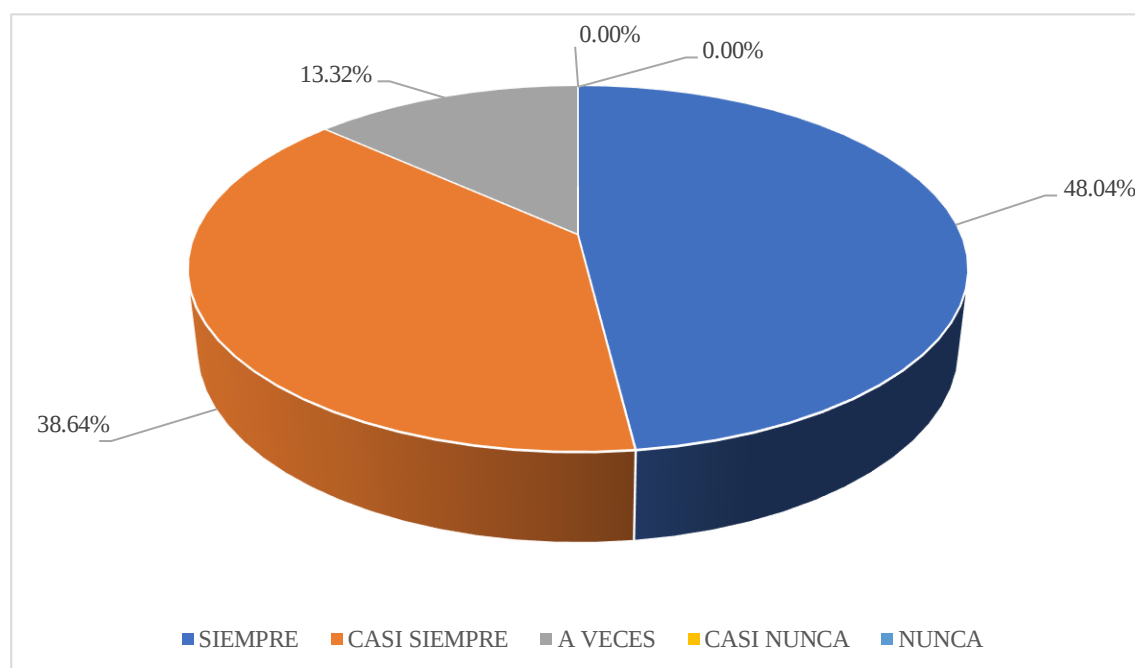


Interpretación: Según la imagen 6, se detalla que el 60.57% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana busca garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos. Por otro lado, un 31.33% indican que casi siempre, un 8.09% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 9 El plan de seguridad ciudadana orienta sus acciones en favor del bienestar común de la población.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	184	48.04%
Casi siempre	148	38.64%
A veces	51	13.32%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 7 El plan de seguridad ciudadana orienta sus acciones en favor del bienestar común de la población.

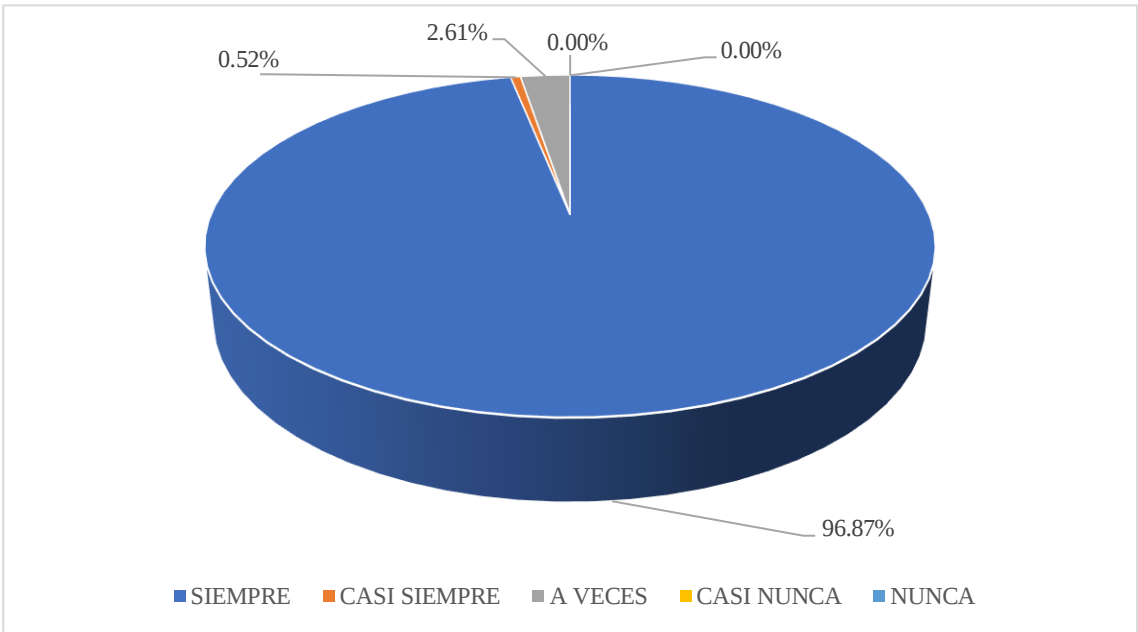


Interpretación: Según la imagen 7, se detalla que el 48.04% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana orienta sus acciones en favor del bienestar común de la población. Por otro lado, un 38.64% indican que casi siempre, un 13.32% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 10 El plan de seguridad ciudadana tiene la responsabilidad de proteger a la población frente a amenazas contra su seguridad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	371	96.87%
Casi siempre	2	0.52%
A veces	10	2.61%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 8 El plan de seguridad ciudadana tiene la responsabilidad de proteger a la población frente a amenazas contra su seguridad.

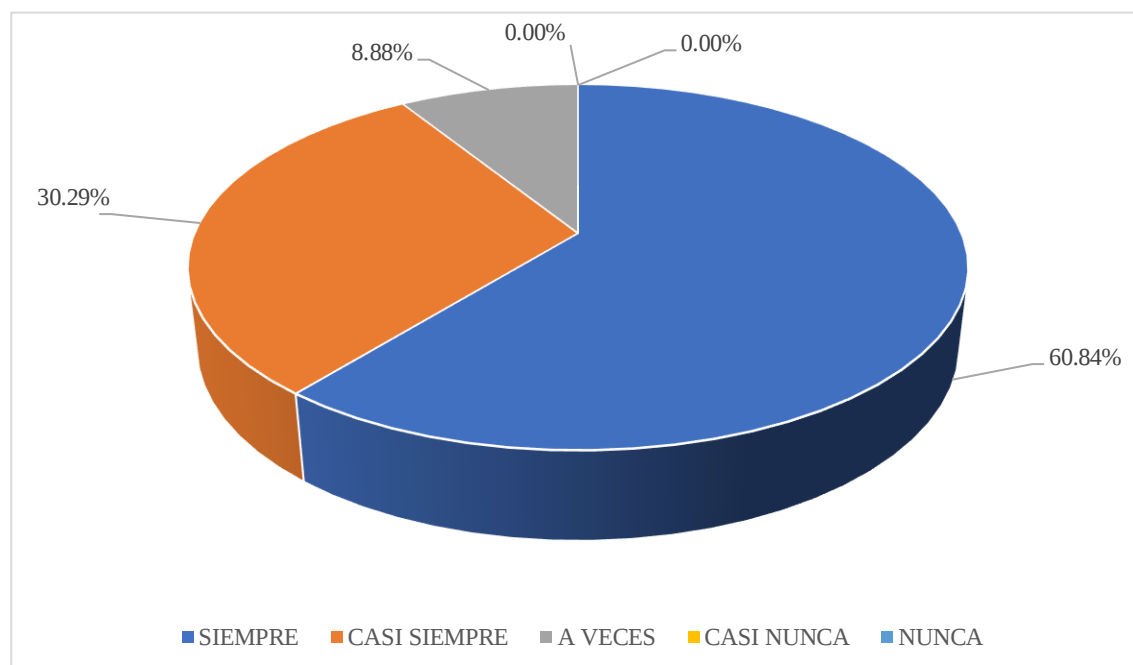


Interpretación: Según la imagen 8, se detalla que el 96.87% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana tiene la responsabilidad de proteger a la población frente a amenazas contra su seguridad. Por otro lado, un 0.52% indican que casi siempre, un 2.61% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 11 El plan de seguridad ciudadana garantiza el cumplimiento de las leyes y la protección del patrimonio público y privado.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	233	60.84%
Casi siempre	116	30.29%
A veces	34	8.88%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 9 El plan de seguridad ciudadana garantiza el cumplimiento de las leyes y la protección del patrimonio público y privado.

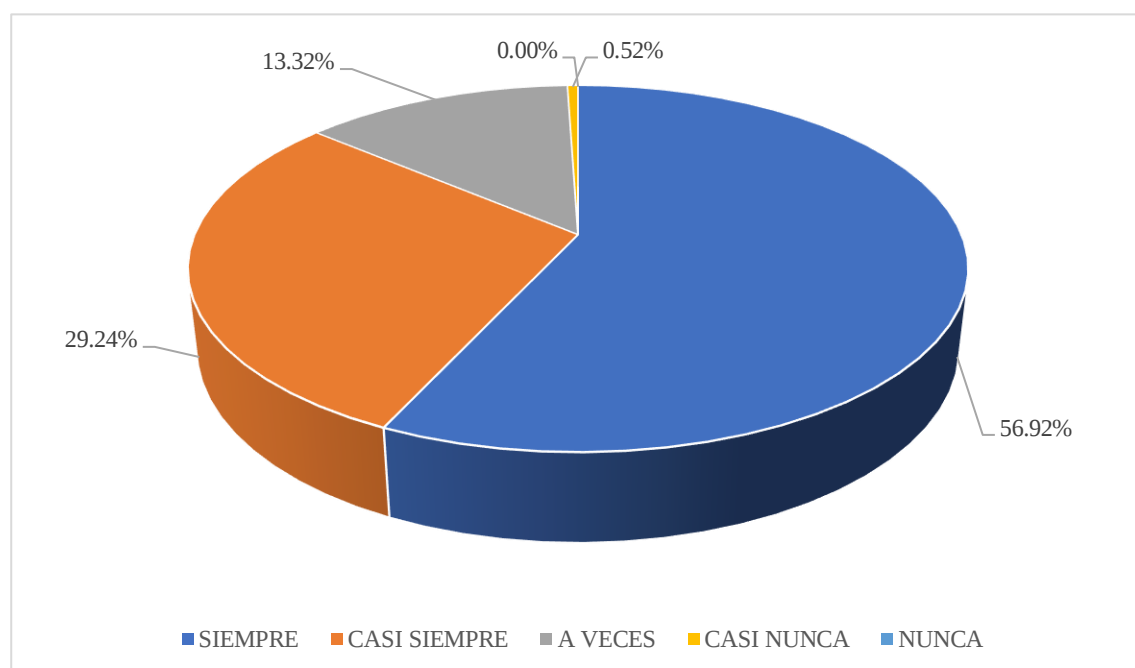


Interpretación: Según la imagen 9, se detalla que el 60.84% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana garantiza el cumplimiento de las leyes y la protección del patrimonio público y privado. Por otro lado, un 30.29% indican que casi siempre, un 8.88% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 12 Las autoridades cumplen con la obligación de proteger a los ciudadanos en situaciones de riesgo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	218	56.92%
Casi siempre	112	29.24%
A veces	51	13.32%
Casi nunca	2	0.52%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 10 Las autoridades cumplen con la obligación de proteger a los ciudadanos en situaciones de riesgo.

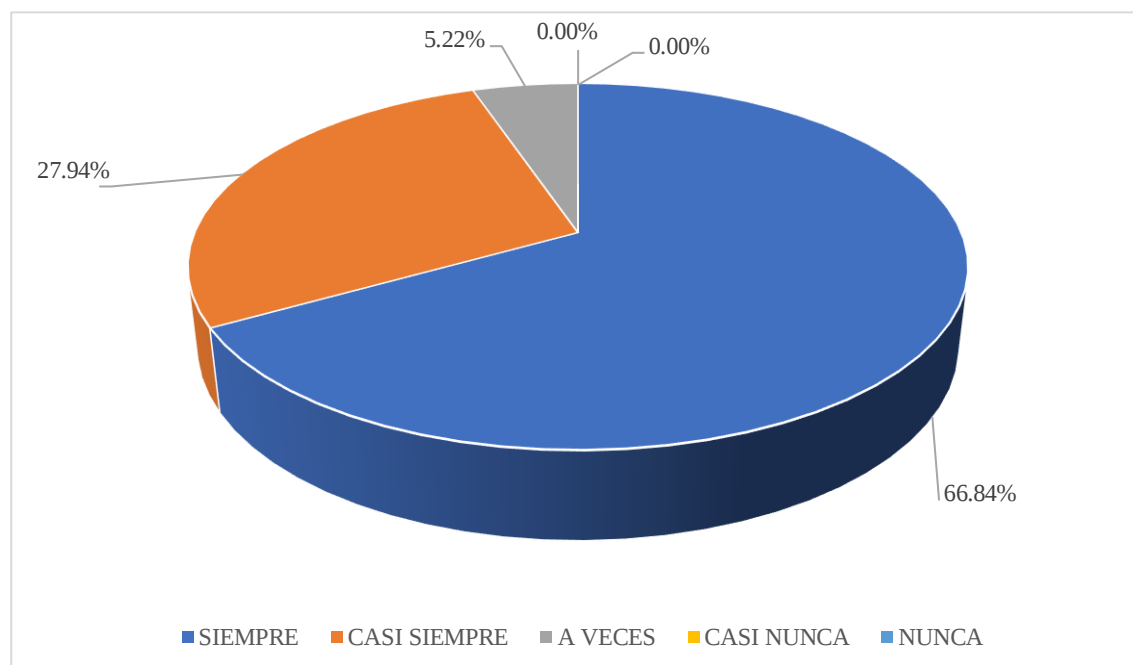


Interpretación: Según la imagen 10, se detalla que el 56.92% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre las autoridades cumplen con la obligación de proteger a los ciudadanos en situaciones de riesgo. Por otro lado, un 29.24% indican que casi siempre, un 13.32% a veces, un 0.52% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 13 El plan de seguridad ciudadana asegura la observancia y respeto de las leyes en la comunidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	256	66.84%
Casi siempre	107	27.94%
A veces	20	5.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 11 El plan de seguridad ciudadana asegura la observancia y respeto de las leyes en la comunidad.

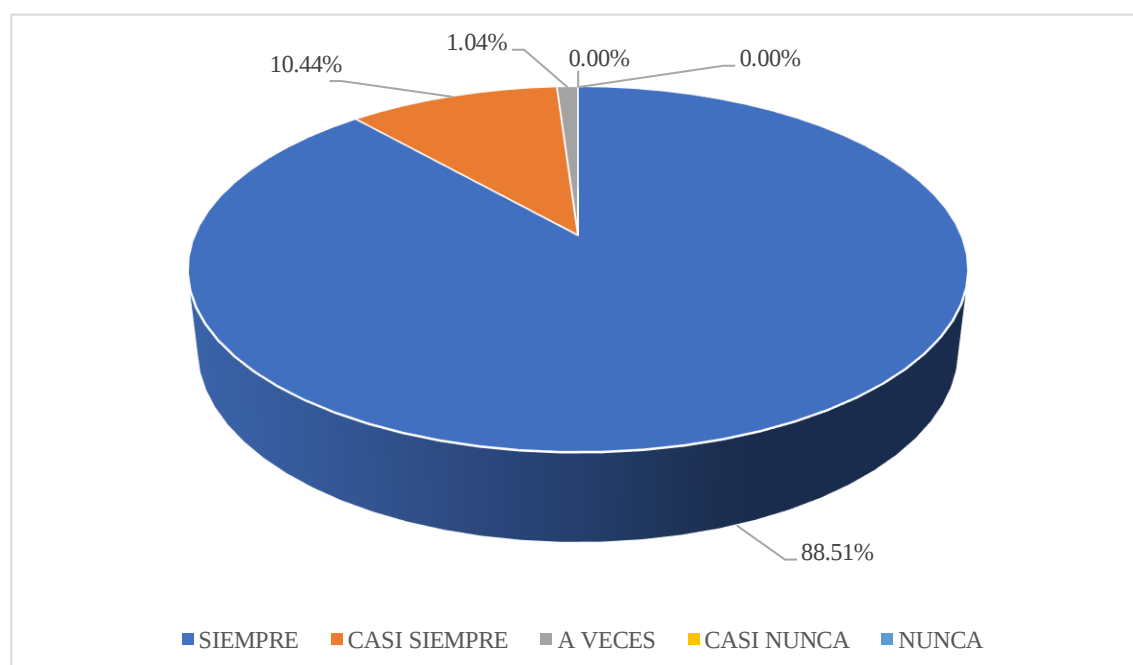


Interpretación: Según la imagen 11, se detalla que el 66.84% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana asegura la observancia y respeto de las leyes en la comunidad. Por otro lado, un 27.94% indican que casi siempre, un 5.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 14 Las autoridades actúan de manera oportuna para prevenir amenazas contra la seguridad de la población.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	339	88.51%
Casi siempre	40	10.44%
A veces	4	1.04%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 12 Las autoridades actúan de manera oportuna para prevenir amenazas contra la seguridad de la población.

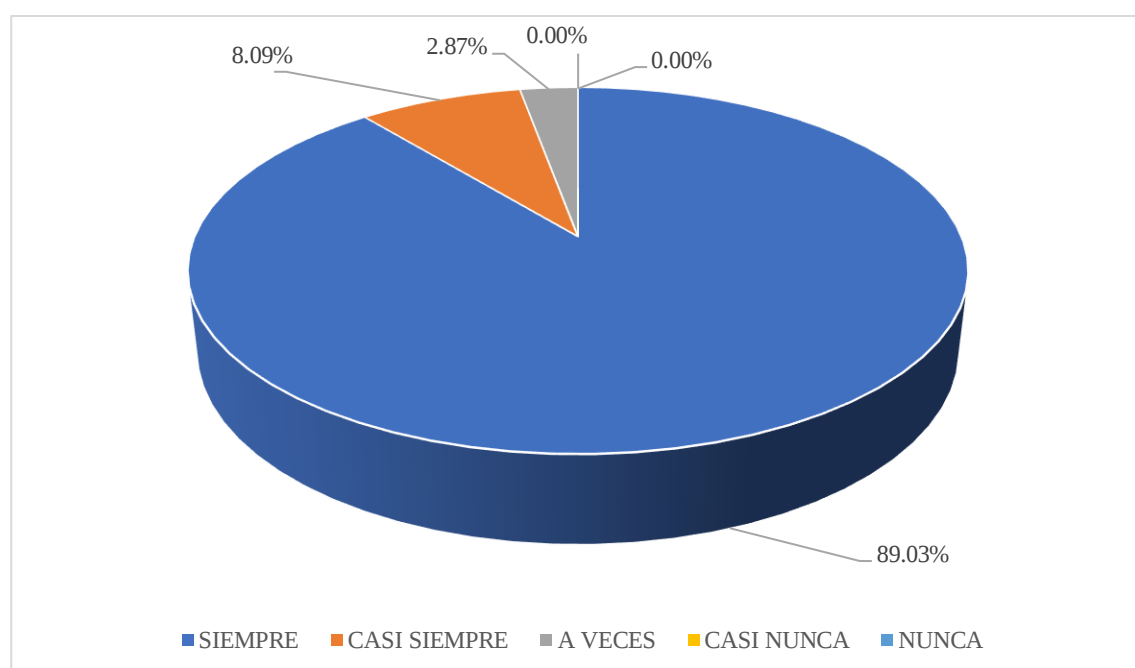


Interpretación: Según la imagen 12, se detalla que el 88.51% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre las autoridades actúan de manera oportuna para prevenir amenazas contra la seguridad de la población. Por otro lado, un 10.44% indican que casi siempre, un 1.04% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 15 Las normas de seguridad ciudadana se aplican de forma justa y equitativa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	341	89.03%
Casi siempre	31	8.09%
A veces	11	2.87%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 13 Las normas de seguridad ciudadana se aplican de forma justa y equitativa.

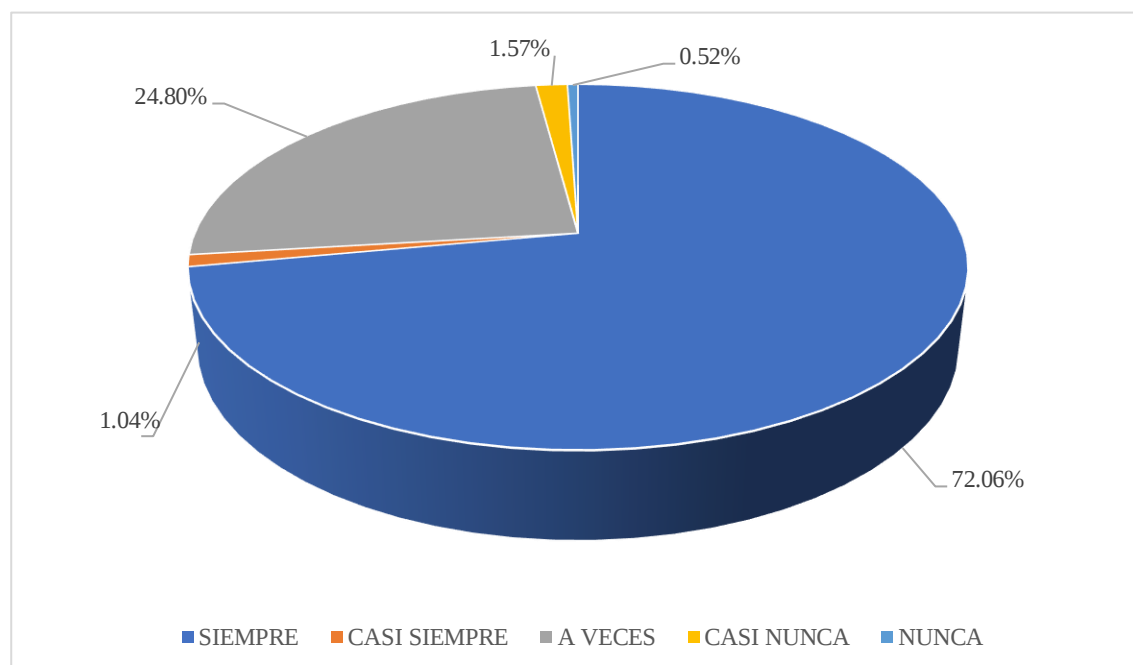


Interpretación: Según la imagen 13, se detalla que el 89.03% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre las normas de seguridad ciudadana se aplican de forma justa y equitativa. Por otro lado, un 8.09% indican que casi siempre, un 2.87% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 16 El plan de seguridad ciudadana contribuye al restablecimiento del principio de autoridad y a la recuperación de la confianza ciudadana.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	276	72.06%
Casi siempre	4	1.04%
A veces	95	24.80%
Casi nunca	6	1.57%
Nunca	2	0.52%
Total	383	100%

Figura 14 El plan de seguridad ciudadana contribuye al restablecimiento del principio de autoridad y a la recuperación de la confianza ciudadana.

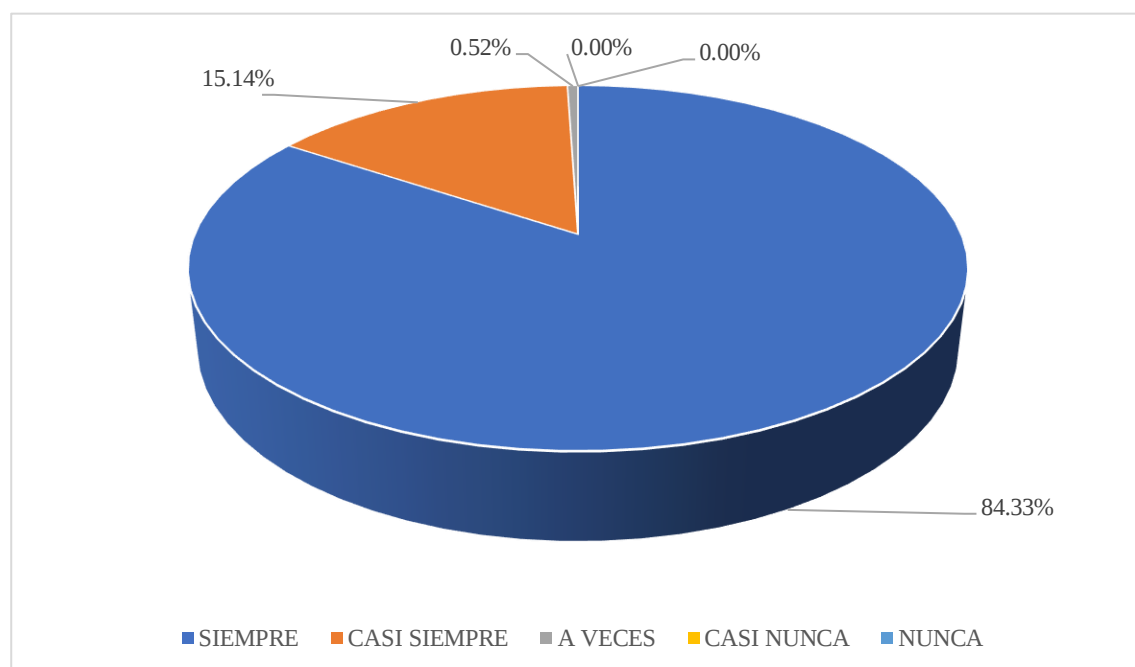


Interpretación: Según la imagen 14, se detalla que el 72.06% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana contribuye al restablecimiento del principio de autoridad y a la recuperación de la confianza ciudadana. Por otro lado, un 1.04% indican que casi siempre, un 24.80% a veces, un 1.57% casi nunca y nunca un 0.52%.

Tabla 17 El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo para la comprensión y solución de conflictos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	323	84.33%
Casi siempre	58	15.14%
A veces	2	0.52%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 15 El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo para la comprensión y solución de conflictos.

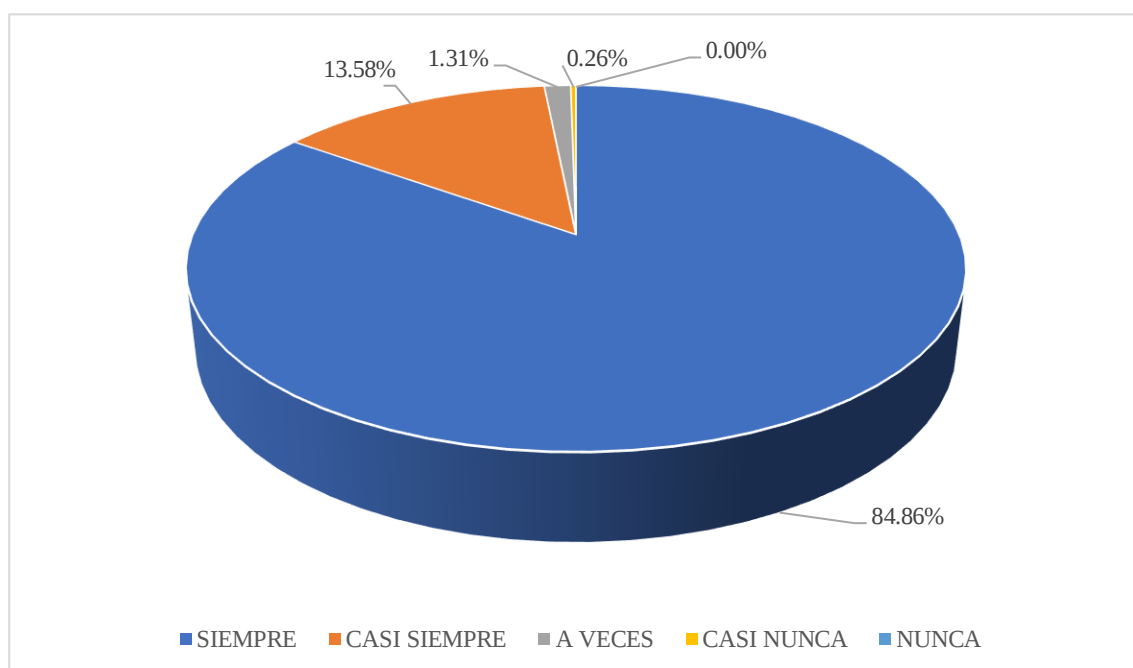


Interpretación: Según la imagen 15, se detalla que el 84.33% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo para la comprensión y solución de conflictos. Por otro lado, un 15.14% indican que casi siempre, un 0.52% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 18 El plan de seguridad ciudadana fomenta la tolerancia entre diferentes opciones morales, culturales y sociales.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	325	84.86%
Casi siempre	52	13.58%
A veces	5	1.31%
Casi nunca	1	0.26%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 16 El plan de seguridad ciudadana fomenta la tolerancia entre diferentes opciones morales, culturales y sociales.

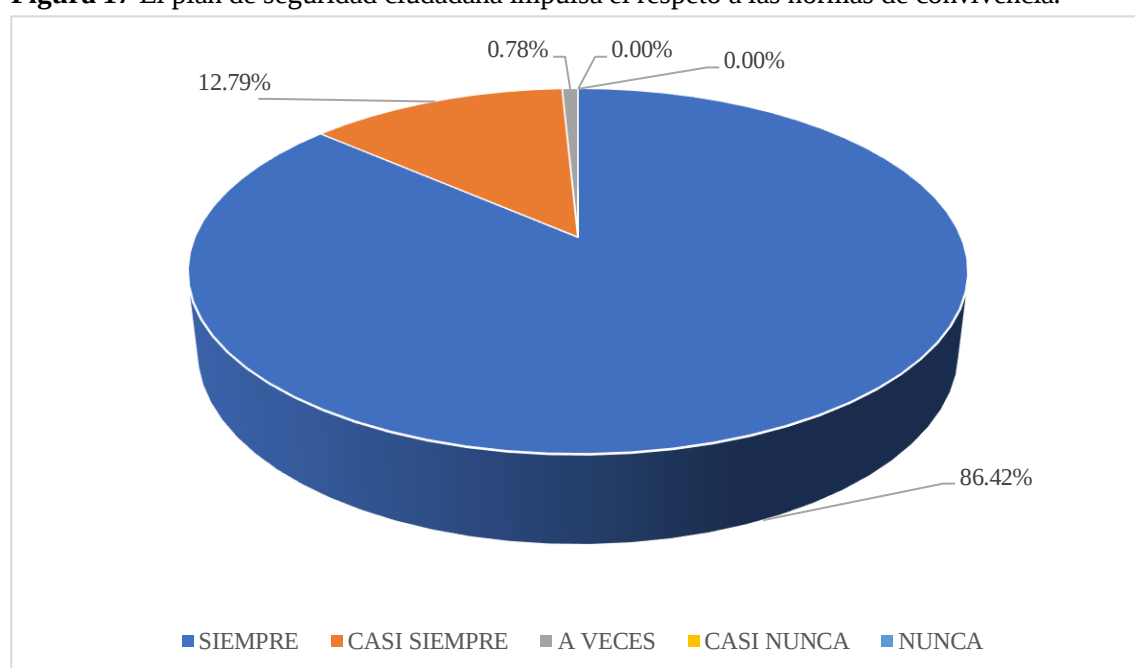


Interpretación: Según la imagen 16, se detalla que el 84.86% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana fomenta la tolerancia entre diferentes opciones morales, culturales y sociales. Por otro lado, un 13.58% indican que casi siempre, un 1.31% a veces, un 0.26% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 19 El plan de seguridad ciudadana impulsa el respeto a las normas de convivencia.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	331	86.42%
Casi siempre	49	12.79%
A veces	3	0.78%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 17 El plan de seguridad ciudadana impulsa el respeto a las normas de convivencia.

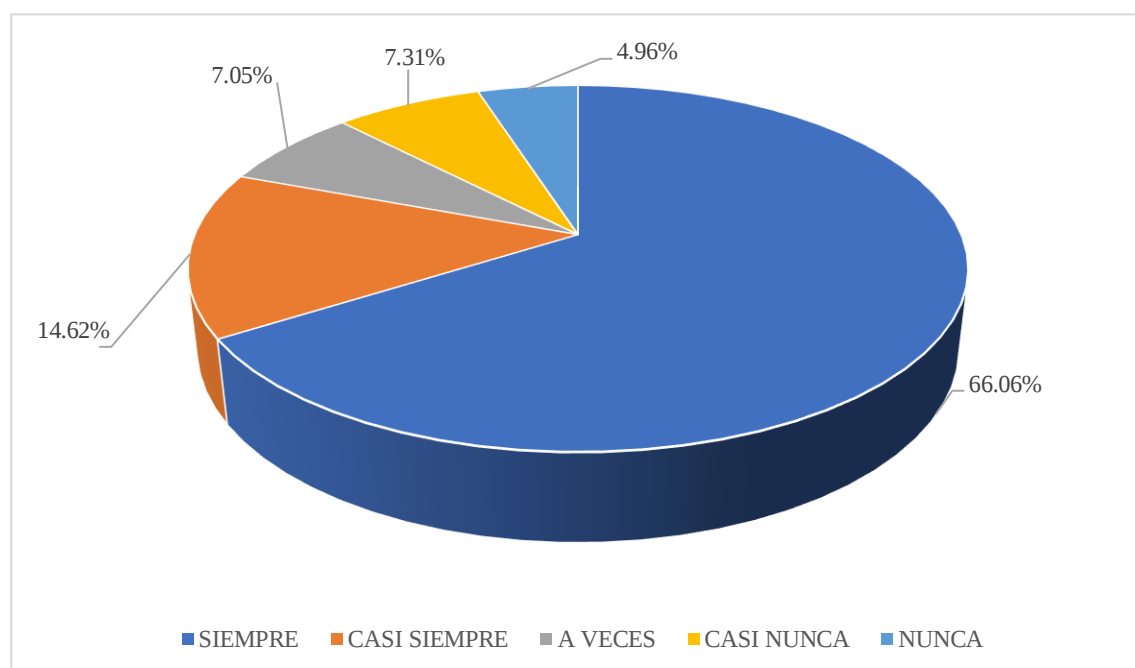


Interpretación: Según la imagen 17, se detalla que el 86.42% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana impulsa el respeto a las normas de convivencia. Por otro lado, un 12.79% indican que casi siempre, un 0.78% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 20 El plan de seguridad ciudadana incentiva el cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana en la localidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	253	66.06%
Casi siempre	56	14.62%
A veces	27	7.05%
Casi nunca	28	7.31%
Nunca	19	4.96%
Total	383	100%

Figura 18 El plan de seguridad ciudadana incentiva el cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana en la localidad.

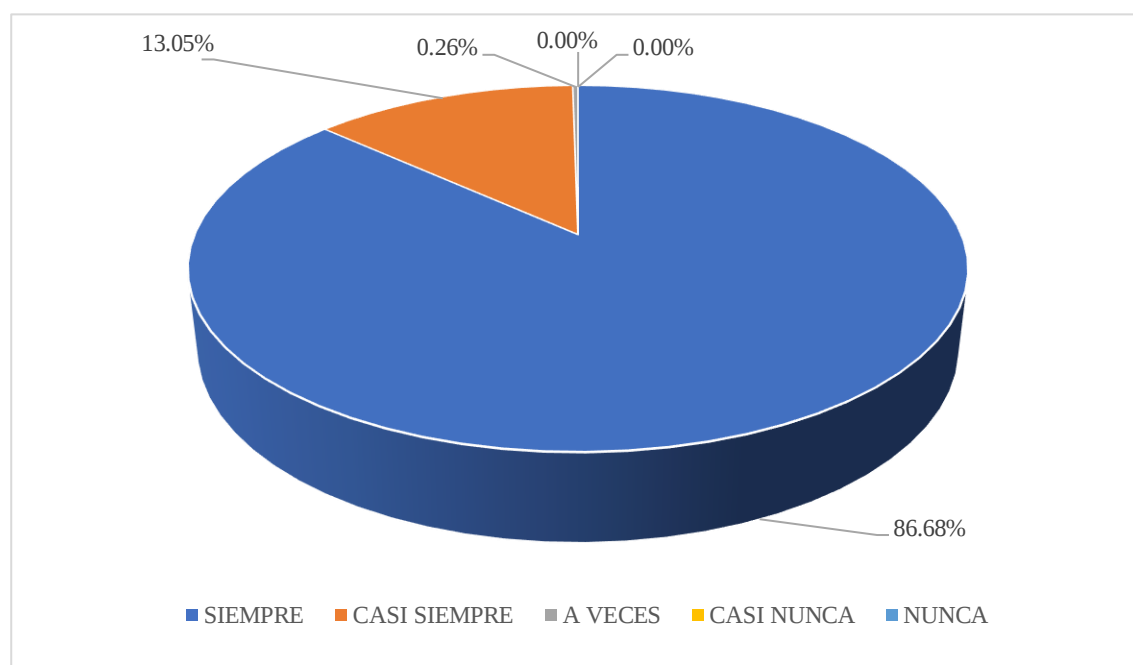


Interpretación: Según la imagen 18, se detalla que el 66.06% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana incentiva el cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana en la localidad. Por otro lado, un 14.62% indican que casi siempre, un 7.05% a veces, un 7.31% casi nunca y nunca un 4.96%.

Tabla 21 El plan de seguridad ciudadana fortalece el respeto hacia las diferencias culturales y sociales en la comunidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	332	86.68%
Casi siempre	50	13.05%
A veces	1	0.26%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 19 El plan de seguridad ciudadana fortalece el respeto hacia las diferencias culturales y sociales en la comunidad.

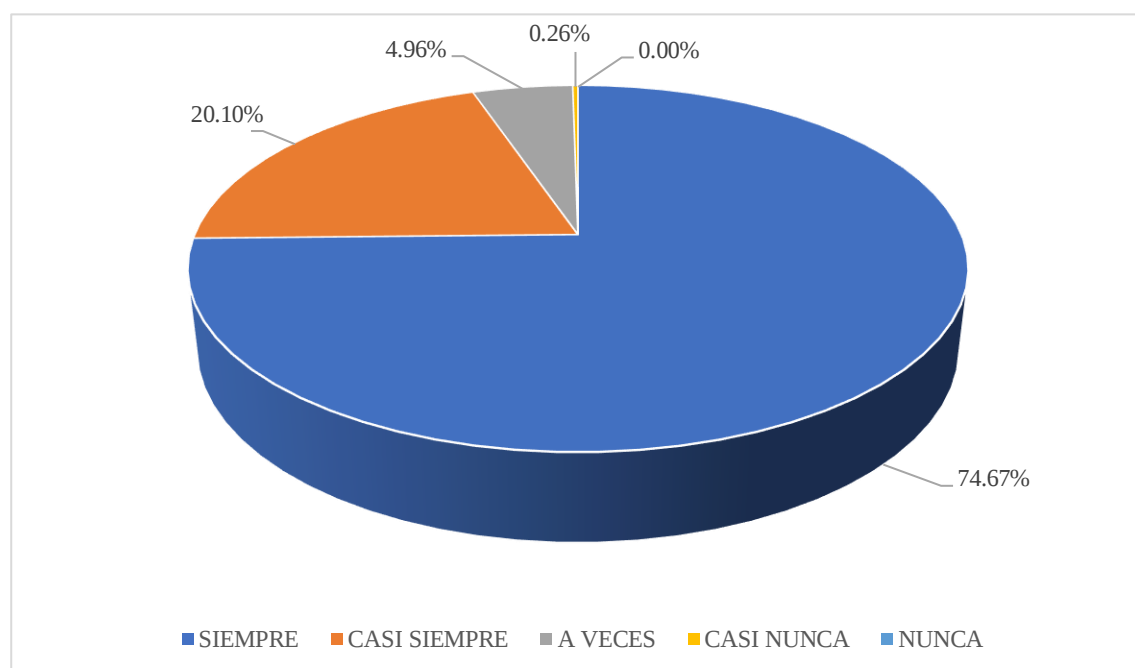


Interpretación: Según la imagen 19, se detalla que el 86.68% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana fortalece el respeto hacia las diferencias culturales y sociales en la comunidad. Por otro lado, un 13.05% indican que casi siempre, un 0.26% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 22 El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo entre ciudadanos y autoridades para alcanzar acuerdos y resolver disputas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	286	74.67%
Casi siempre	77	20.10%
A veces	19	4.96%
Casi nunca	1	0.26%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 20 El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo entre ciudadanos y autoridades para alcanzar acuerdos y resolver disputas.

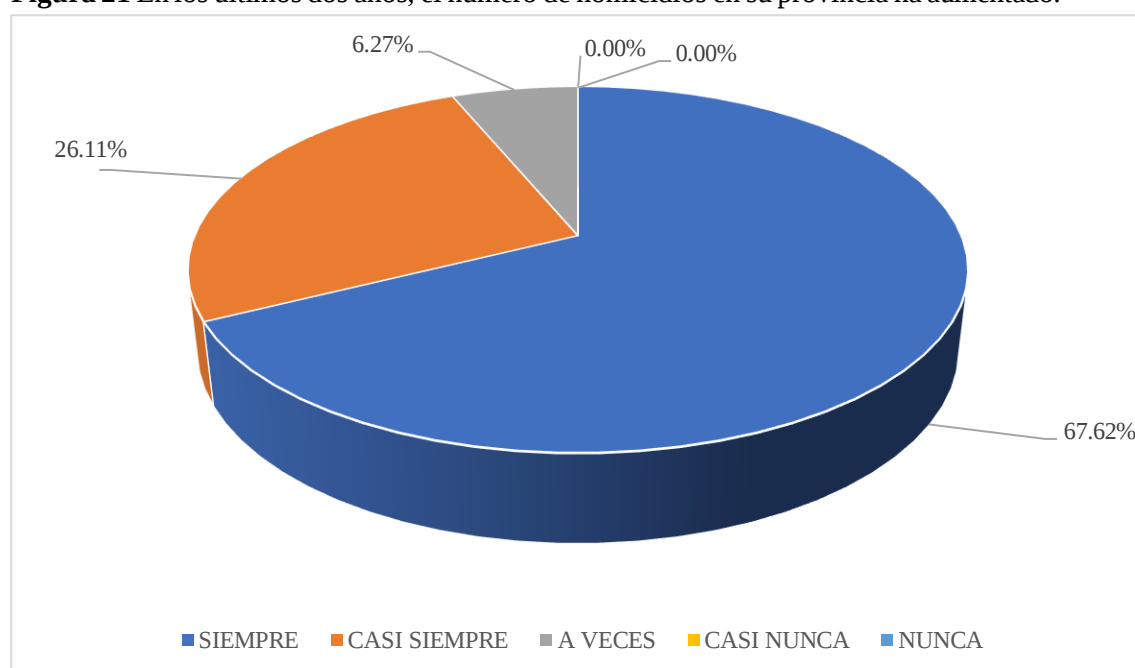


Interpretación: Según la imagen 20, se detalla que el 74.67% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre el plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo entre ciudadanos y autoridades para alcanzar acuerdos y resolver disputas. Por otro lado, un 20.10% indican que casi siempre, un 4.96% a veces, un 0.26% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 23 En los últimos dos años, el número de homicidios en su provincia ha aumentado.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	259	67.62%
Casi siempre	100	26.11%
A veces	24	6.27%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 21 En los últimos dos años, el número de homicidios en su provincia ha aumentado.

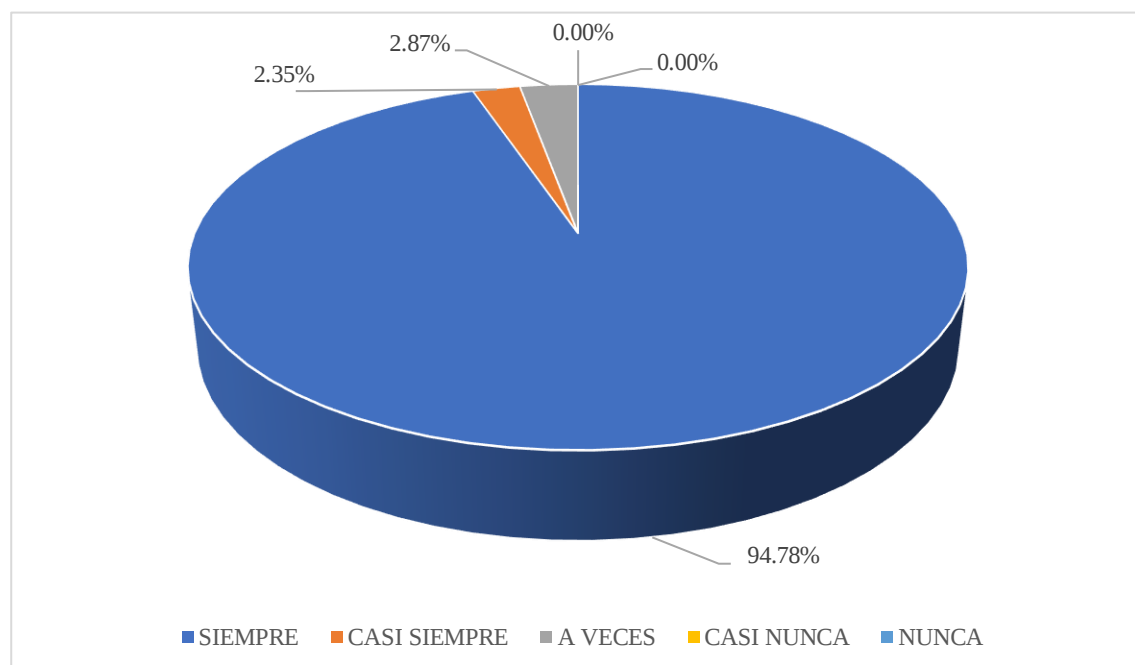


Interpretación: Según la imagen 21, se detalla que el 67.62% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre en los últimos dos años, el número de homicidios en su provincia ha aumentado. Por otro lado, un 26.11% indican que casi siempre, un 6.27% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 24 En los últimos dos años, ha habido un incremento en los robos simples en su provincia.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	363	94.78%
Casi siempre	9	2.35%
A veces	11	2.87%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 22 En los últimos dos años, ha habido un incremento en los robos simples en su provincia.

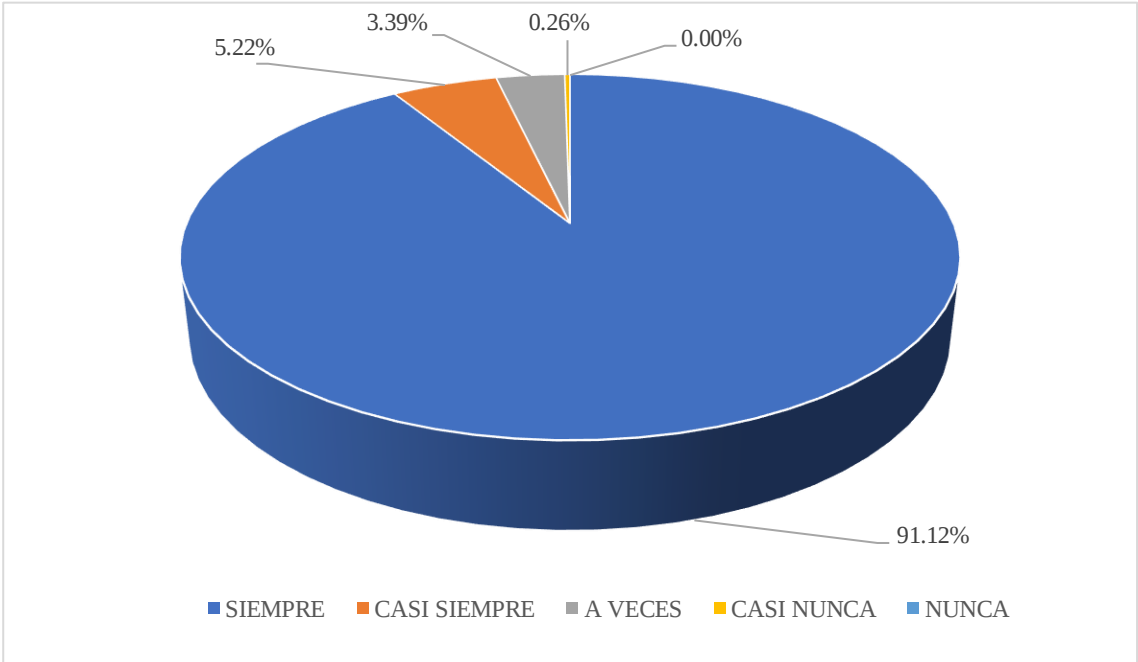


Interpretación: Según la imagen 22, se detalla que el 94.78% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre en los últimos dos años, ha habido un incremento en los robos simples en su provincia. Por otro lado, un 2.35% indican que casi siempre, un 2.87% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 25 En los últimos dos años, se han incrementado los asaltos a empresas en su provincia.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	349	91.12%
Casi siempre	20	5.22%
A veces	13	3.39%
Casi nunca	1	0.26%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 23 En los últimos dos años, se han incrementado los asaltos a empresas en su provincia.

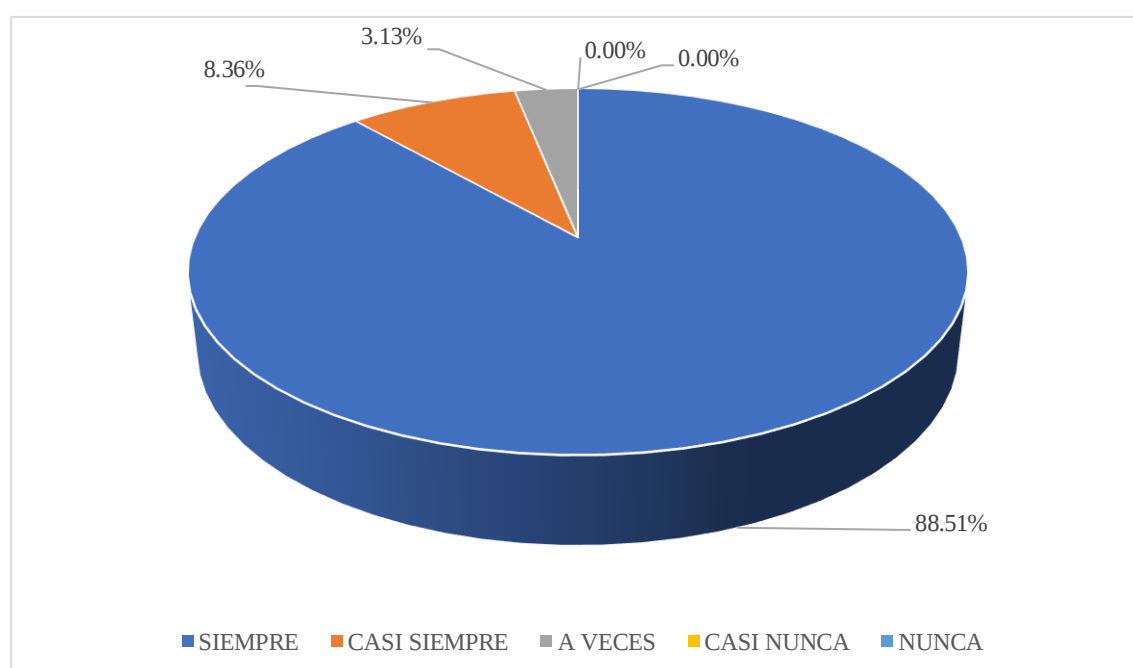


Interpretación: Según la imagen 23, se detalla que el 91.12% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre en los últimos dos años, se han incrementado los asaltos a empresas en su provincia. Por otro lado, un 5.22% indican que casi siempre, un 3.39% a veces, un 0.26% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 26 En los últimos dos años, ha aumentado la violencia familiar en su provincia.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	339	88.51%
Casi siempre	32	8.36%
A veces	12	3.13%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 24 En los últimos dos años, ha aumentado la violencia familiar en su provincia.

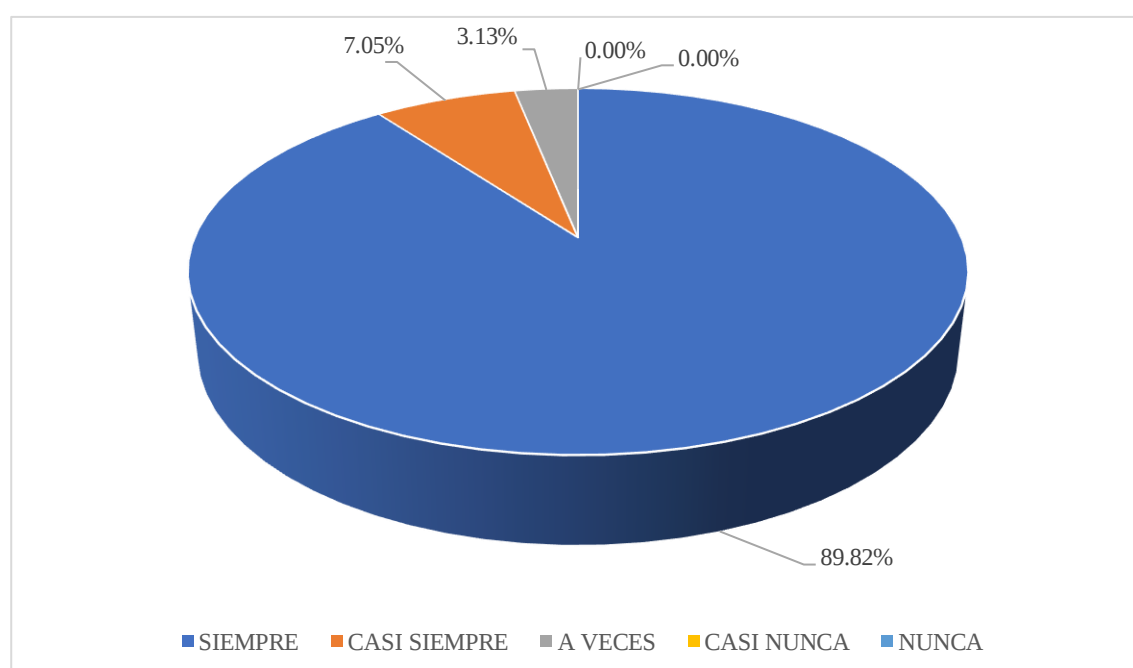


Interpretación: Según la imagen 24, se detalla que el 88.51% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre en los últimos dos años, ha aumentado la violencia familiar en su provincia. Por otro lado, un 8.36% indican que casi siempre, un 3.13% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 27 Usted denunciaría un delito si fuera víctima.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	344	89.82%
Casi siempre	27	7.05%
A veces	12	3.13%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 25 Usted denunciaría un delito si fuera víctima.

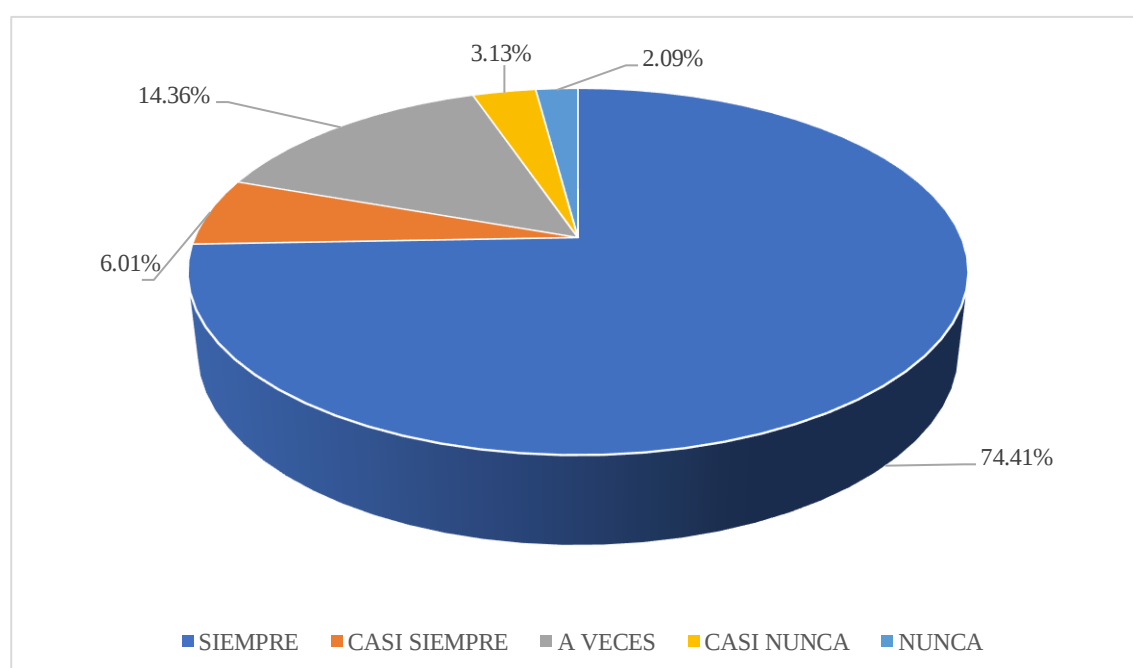


Interpretación: Según la imagen 25, se detalla que el 89.82% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted denunciaría un delito si fuera víctima. Por otro lado, un 7.05% indican que casi siempre, un 3.13% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 28 Usted denunciaría un delito si fuera testigo en su comunidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	285	74.41%
Casi siempre	23	6.01%
A veces	55	14.36%
Casi nunca	12	3.13%
Nunca	8	2.09%
Total	383	100%

Figura 26 Usted denunciaría un delito si fuera testigo en su comunidad.

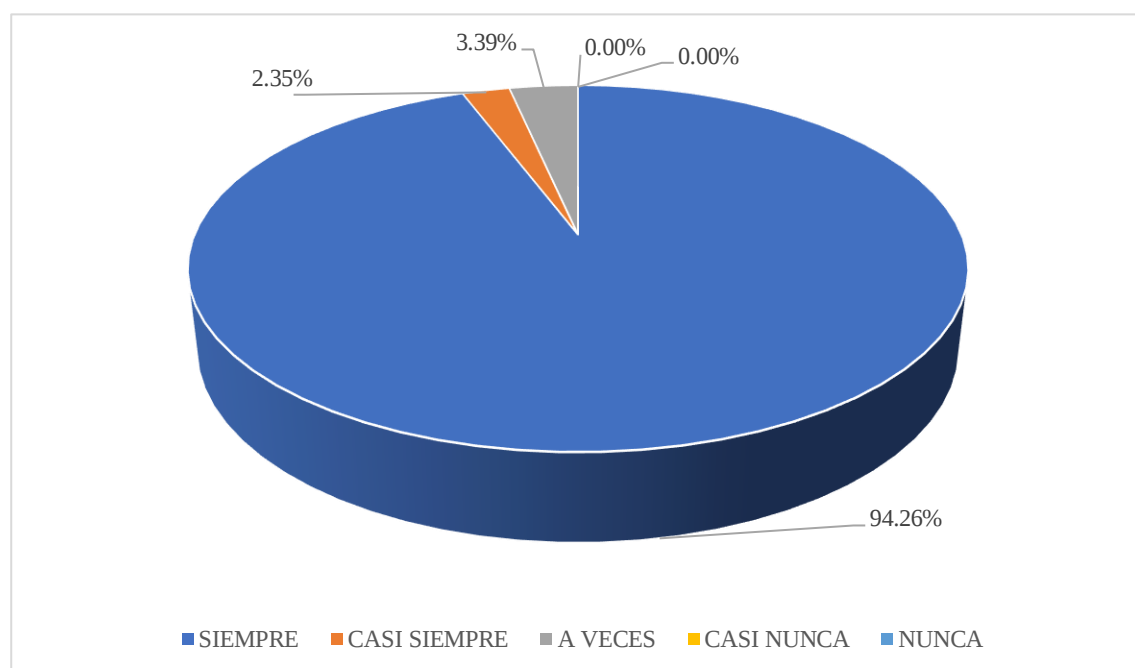


Interpretación: Según la imagen 26, se detalla que el 74.41% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted denunciaría un delito si fuera testigo en su comunidad. Por otro lado, un 6.01% indican que casi siempre, un 14.36% a veces, un 3.13% casi nunca y nunca un 2.09%.

Tabla 29 Usted toma medidas de protección personal contra la delincuencia en su vida diaria.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	361	94.26%
Casi siempre	9	2.35%
A veces	13	3.39%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 27 Usted toma medidas de protección personal contra la delincuencia en su vida diaria.

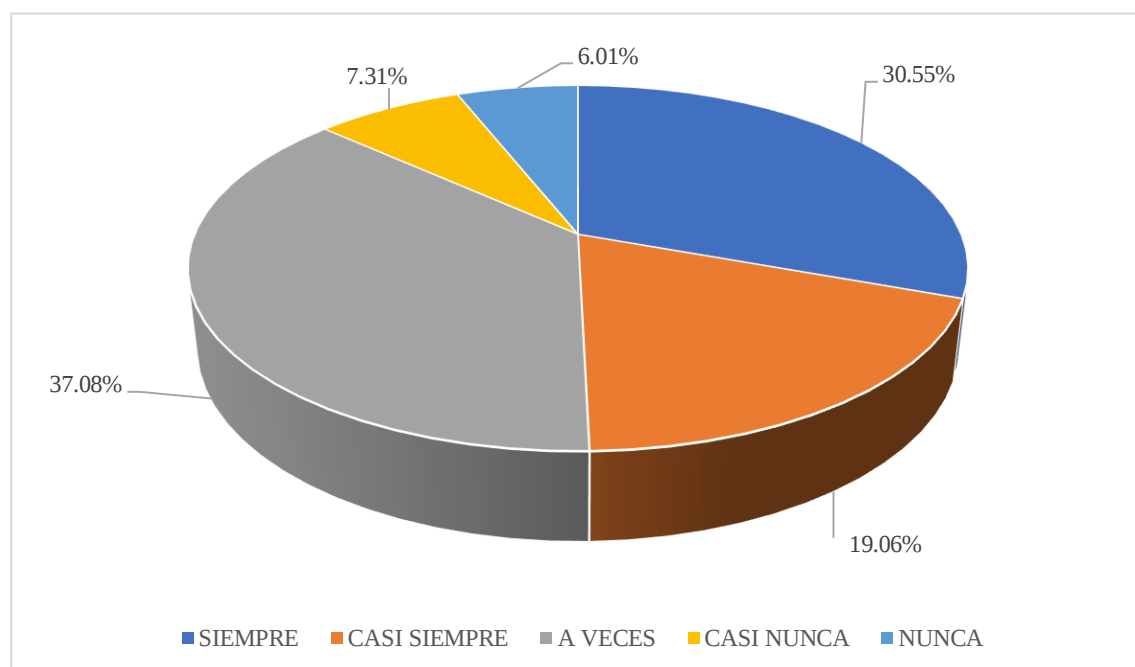


Interpretación: Según la imagen 27, se detalla que el 94.26% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted toma medidas de protección personal contra la delincuencia en su vida diaria. Por otro lado, un 2.35% indican que casi siempre, un 3.39% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 30 Las medidas que adopta para protegerse de la delincuencia le brindan seguridad suficiente.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	117	30.55%
Casi siempre	73	19.06%
A veces	142	37.08%
Casi nunca	28	7.31%
Nunca	23	6.01%
Total	383	100%

Figura 28 Las medidas que adopta para protegerse de la delincuencia le brindan seguridad suficiente.

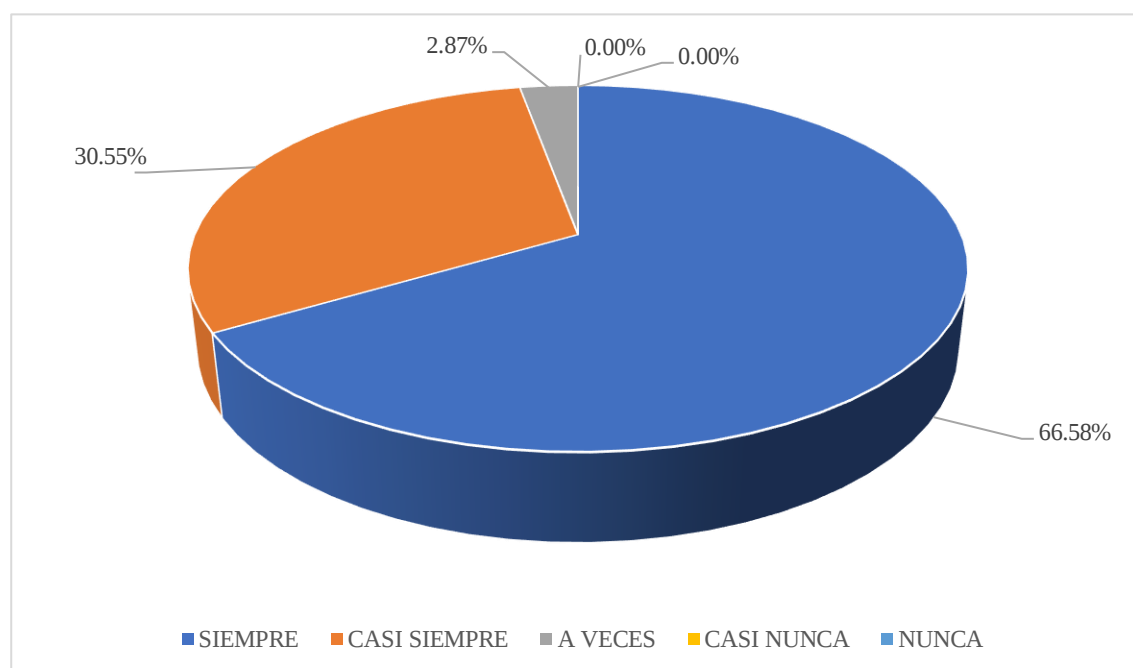


Interpretación: Según la imagen 28, se detalla que el 30.55% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre las medidas que adopta para protegerse de la delincuencia le brindan seguridad suficiente. Por otro lado, un 19.06% indican que casi siempre, un 37.08% a veces, un 7.31% casi nunca y nunca un 6.01%.

Tabla 31 Usted está de acuerdo con el desempeño de la municipalidad en materia de seguridad ciudadana.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	255	66.58%
Casi siempre	117	30.55%
A veces	11	2.87%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 29 Usted está de acuerdo con el desempeño de la municipalidad en materia de seguridad ciudadana.

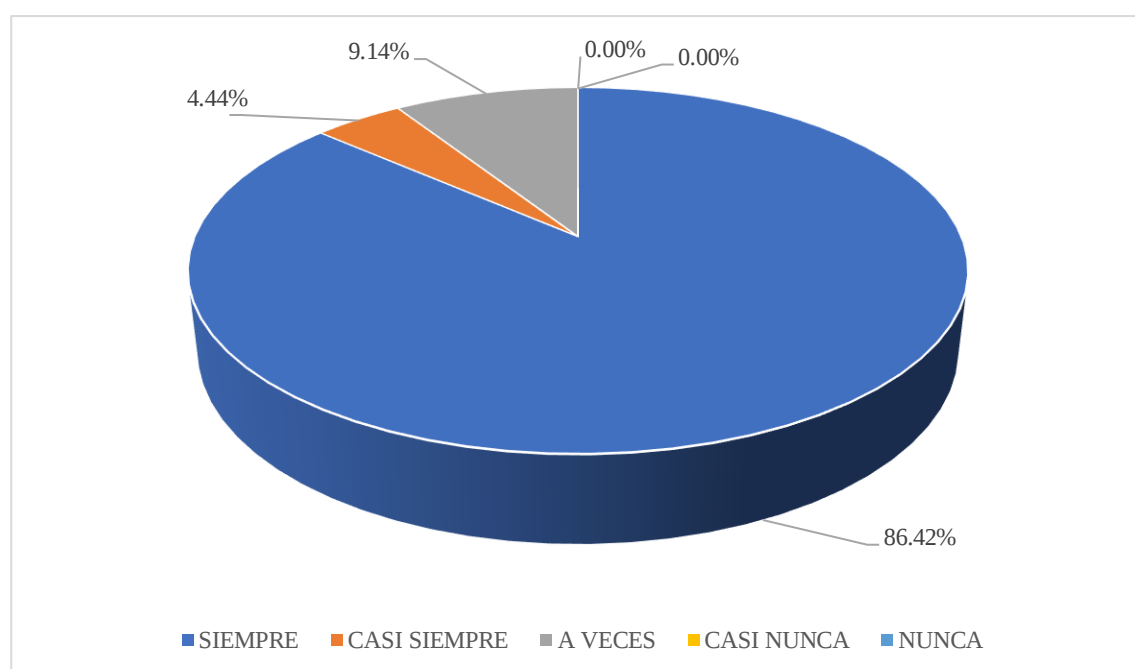


Interpretación: Según la imagen 29, se detalla que el 66.58% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted está de acuerdo con el desempeño de la municipalidad en materia de seguridad ciudadana. Por otro lado, un 30.55% indican que casi siempre, un 2.87% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 32 Usted aprueba la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	331	86.42%
Casi siempre	17	4.44%
A veces	35	9.14%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 30 Usted aprueba la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana.

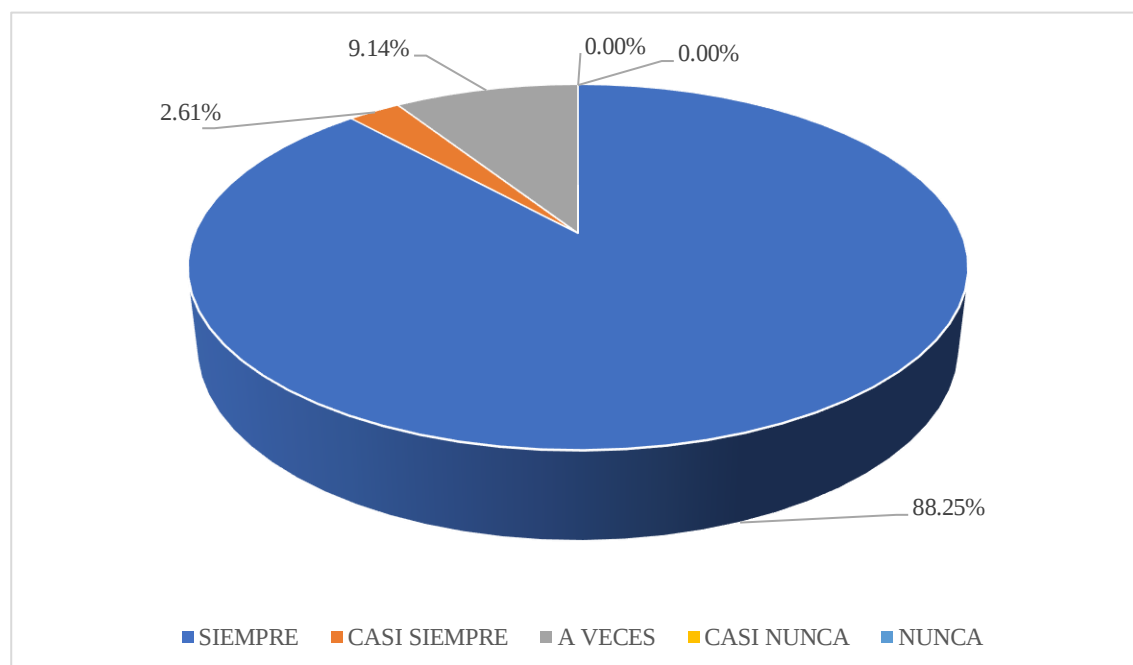


Interpretación: Según la imagen 30, se detalla que el 86.42% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted aprueba la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana. Por otro lado, un 4.44% indican que casi siempre, un 9.14% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 33 Las autoridades locales contribuyen a mejorar la relación entre la policía y la comunidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	338	88.25%
Casi siempre	10	2.61%
A veces	35	9.14%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 31 Las autoridades locales contribuyen a mejorar la relación entre la policía y la comunidad.

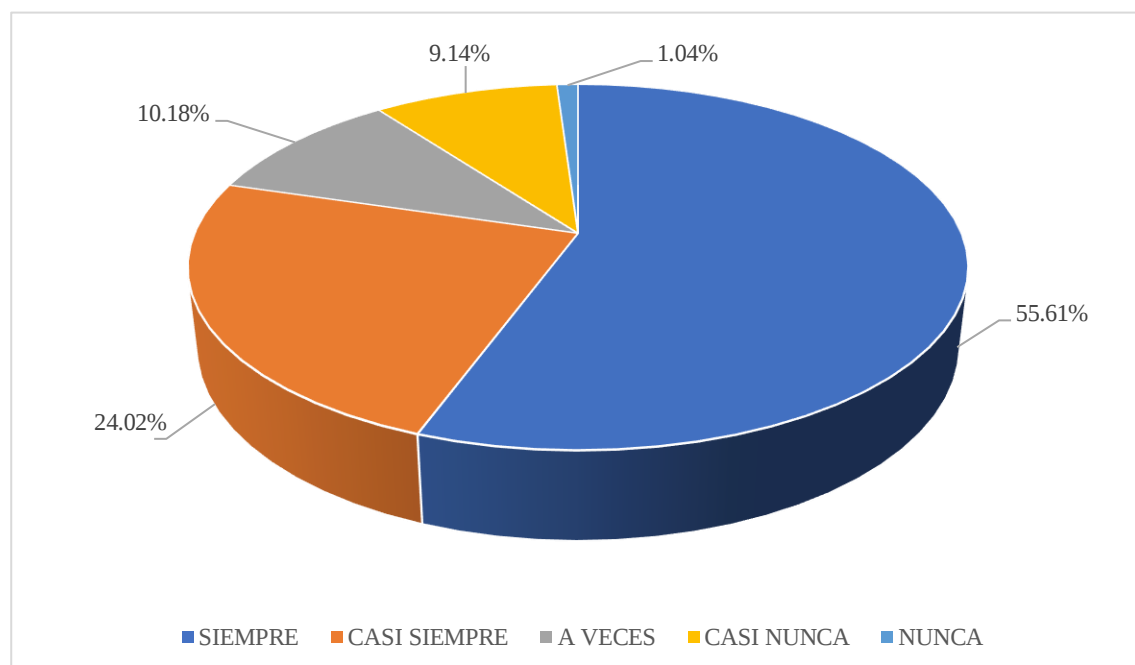


Interpretación: Según la imagen 31, se detalla que el 88.25% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre las autoridades locales contribuyen a mejorar la relación entre la policía y la comunidad. Por otro lado, un 2.61% indican que casi siempre, un 9.14% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 34 Usted está de acuerdo con la forma en que la actual gestión municipal ejecuta acciones de seguridad ciudadana.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	213	55.61%
Casi siempre	92	24.02%
A veces	39	10.18%
Casi nunca	35	9.14%
Nunca	4	1.04%
Total	383	100%

Figura 32 Usted está de acuerdo con la forma en que la actual gestión municipal ejecuta acciones de seguridad ciudadana.

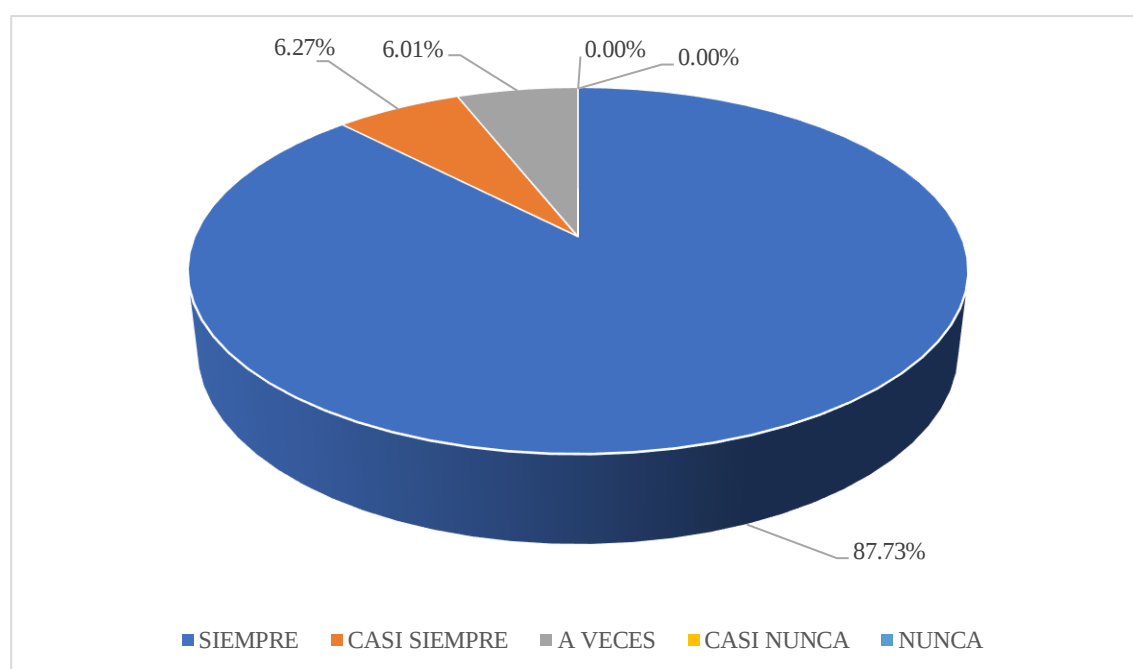


Interpretación: Según la imagen 32, se detalla que el 55.61% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted está de acuerdo con la forma en que la actual gestión municipal ejecuta acciones de seguridad ciudadana. Por otro lado, un 24.02% indican que casi siempre, un 10.18% a veces, un 9.14% casi nunca y nunca un 1.04%.

Tabla 35 Usted confía en la policía para garantizar su seguridad en la comunidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	336	87.73%
Casi siempre	24	6.27%
A veces	23	6.01%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 33 Usted confía en la policía para garantizar su seguridad en la comunidad.

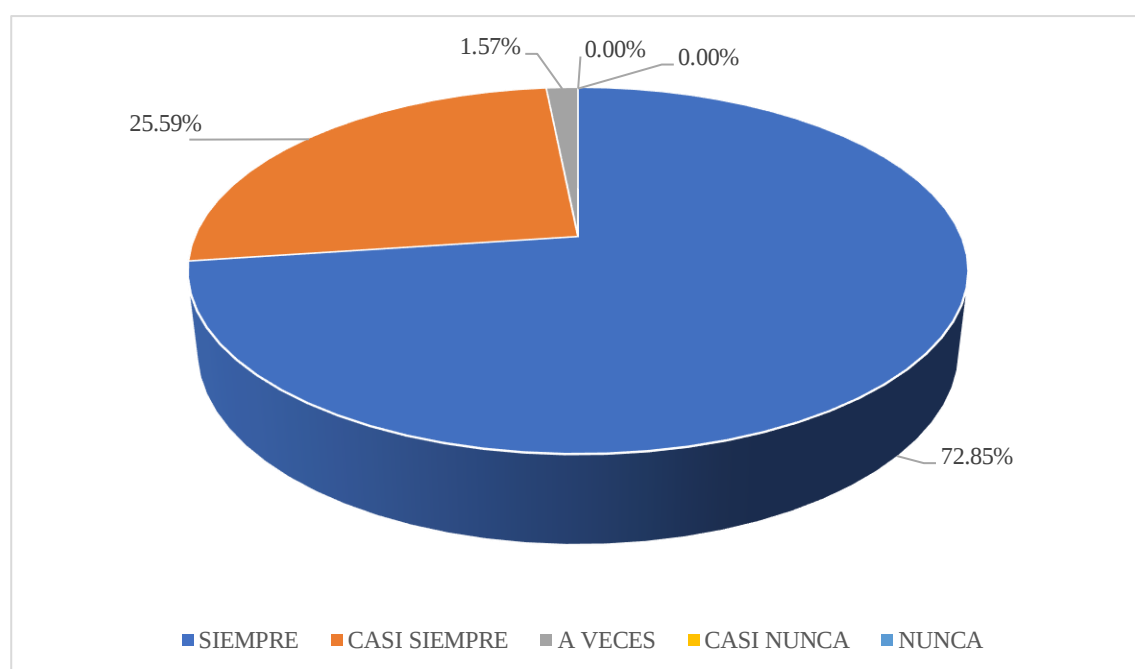


Interpretación: Según la imagen 33, se detalla que el 87.73% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted confía en la policía para garantizar su seguridad en la comunidad. Por otro lado, un 6.27% indican que casi siempre, un 6.01% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 36 La policía brinda un apoyo efectivo a la seguridad ciudadana en su zona.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	279	72.85%
Casi siempre	98	25.59%
A veces	6	1.57%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 34 La policía brinda un apoyo efectivo a la seguridad ciudadana en su zona.

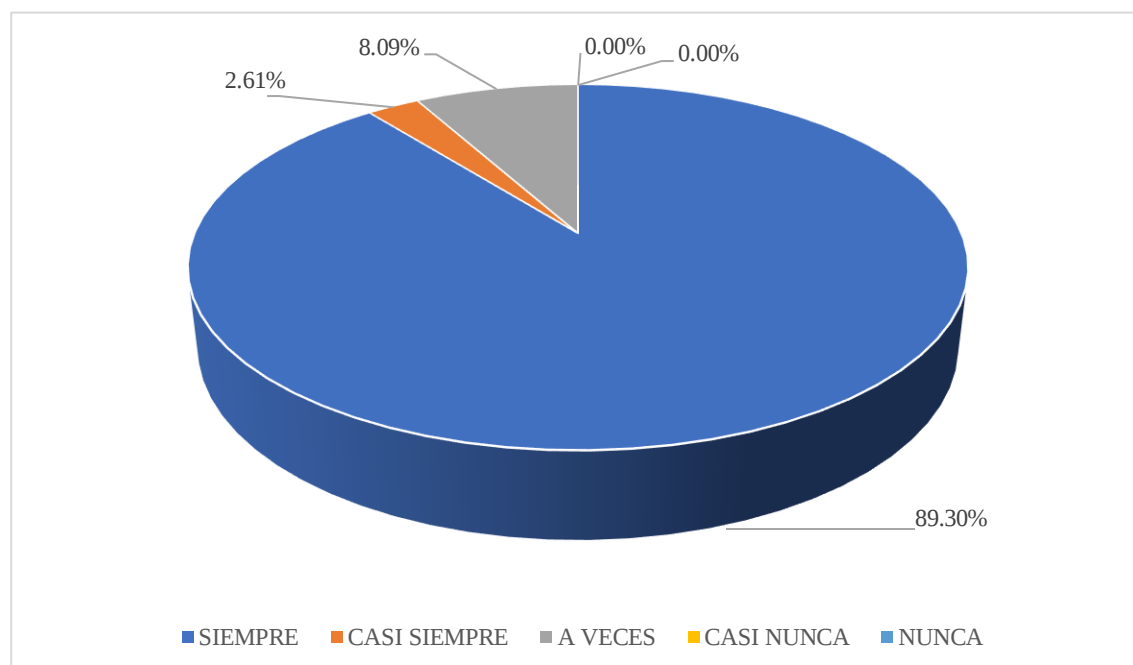


Interpretación: Según la imagen 34, se detalla que el 72.85% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre la policía brinda un apoyo efectivo a la seguridad ciudadana en su zona. Por otro lado, un 25.59% indican que casi siempre, un 1.57% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 37 La coordinación entre la policía y la municipalidad fortalece la seguridad en la comunidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	342	89.30%
Casi siempre	10	2.61%
A veces	31	8.09%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 35 La coordinación entre la policía y la municipalidad fortalece la seguridad en la comunidad.

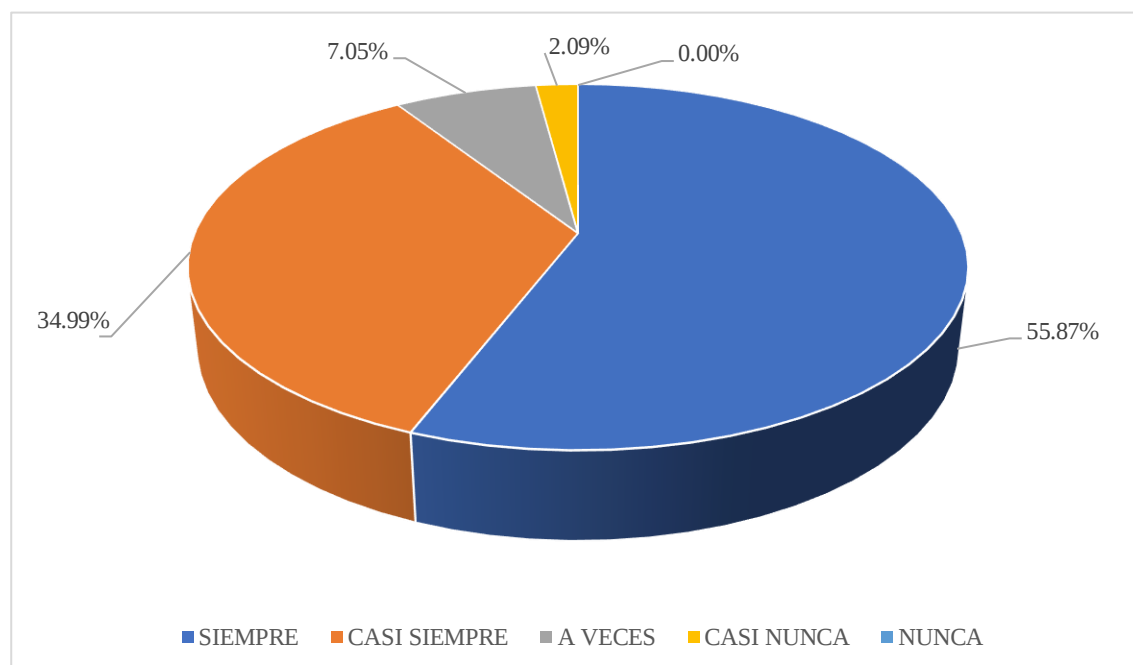


Interpretación: Según la imagen 35, se detalla que el 89.30% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre la coordinación entre la policía y la municipalidad fortalece la seguridad en la comunidad. Por otro lado, un 2.61% indican que casi siempre, un 8.09% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 38 Usted calificaría el trabajo de la Policía Nacional en su provincia en los últimos dos años.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	214	55.87%
Casi siempre	134	34.99%
A veces	27	7.05%
Casi nunca	8	2.09%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 36 Usted calificaría el trabajo de la Policía Nacional en su provincia en los últimos dos años.

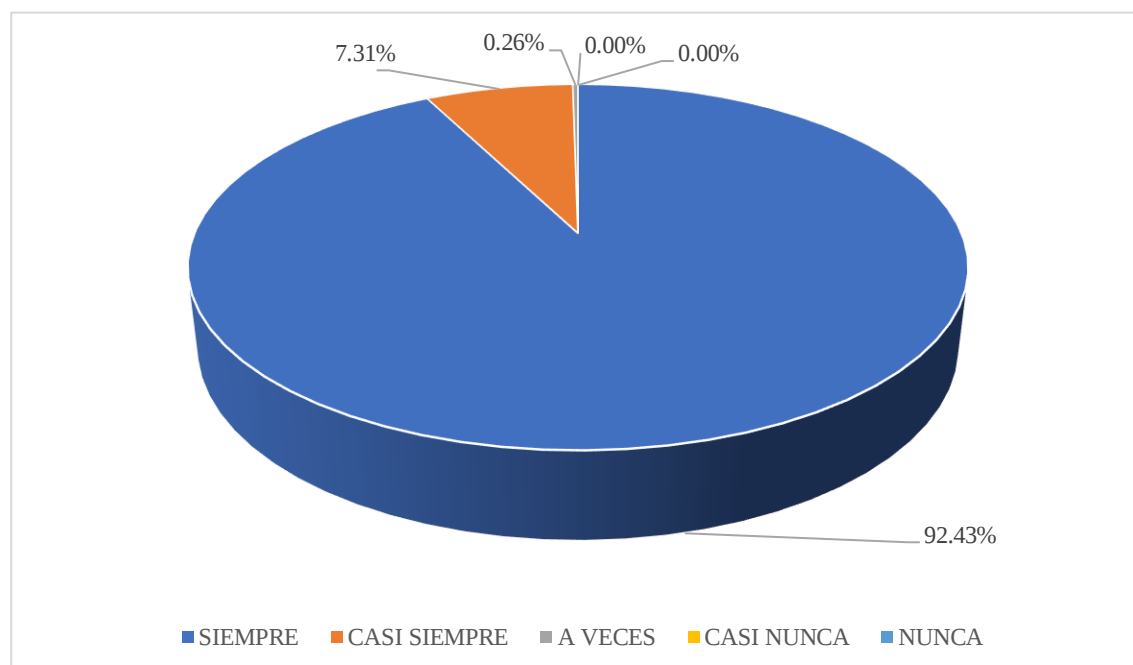


Interpretación: Según la imagen 36, se detalla que el 55.87% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted calificaría el trabajo de la Policía Nacional en su provincia en los últimos dos años. Por otro lado, un 34.99% indican que casi siempre, un 7.05% a veces, un 2.09% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 39 Usted evaluaría el desempeño del serenazgo en su distrito en los últimos dos años.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	354	92.43%
Casi siempre	28	7.31%
A veces	1	0.26%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 37 Usted evaluaría el desempeño del serenazgo en su distrito en los últimos dos años.

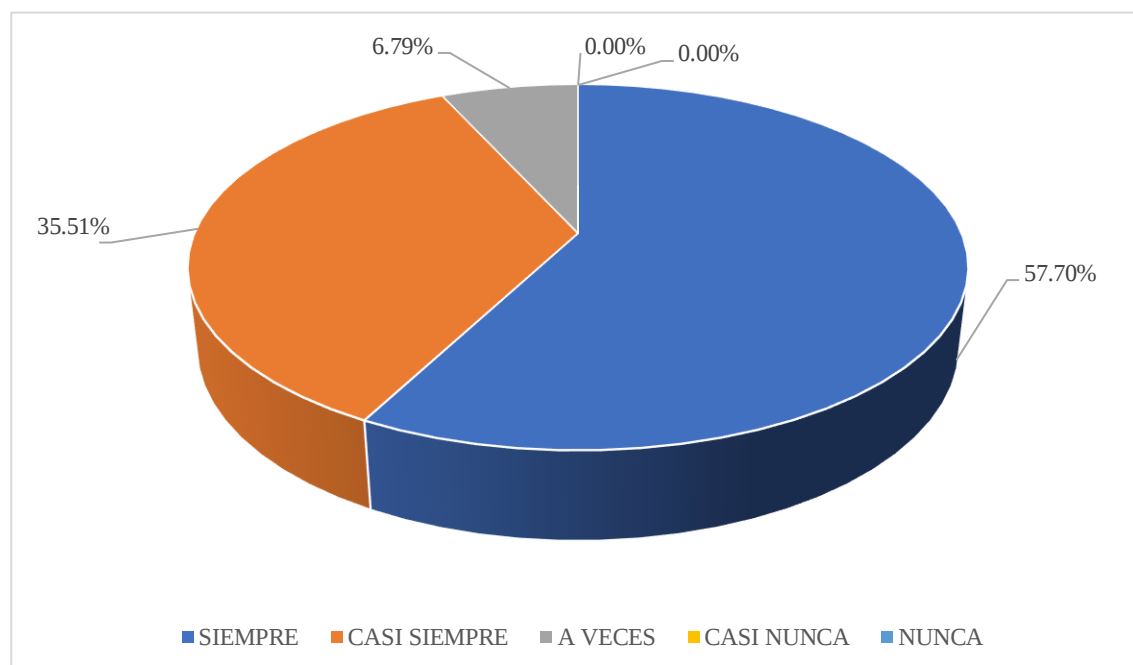


Interpretación: Según la imagen 37, se detalla que el 92.43% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted evaluaría el desempeño del serenazgo en su distrito en los últimos dos años. Por otro lado, un 7.31% indican que casi siempre, un 0.26% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 40 Usted tiene una opinión favorable sobre el trabajo de las juntas vecinales en su provincia en los últimos dos años.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	221	57.70%
Casi siempre	136	35.51%
A veces	26	6.79%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 38 Usted tiene una opinión favorable sobre el trabajo de las juntas vecinales en su provincia en los últimos dos años.

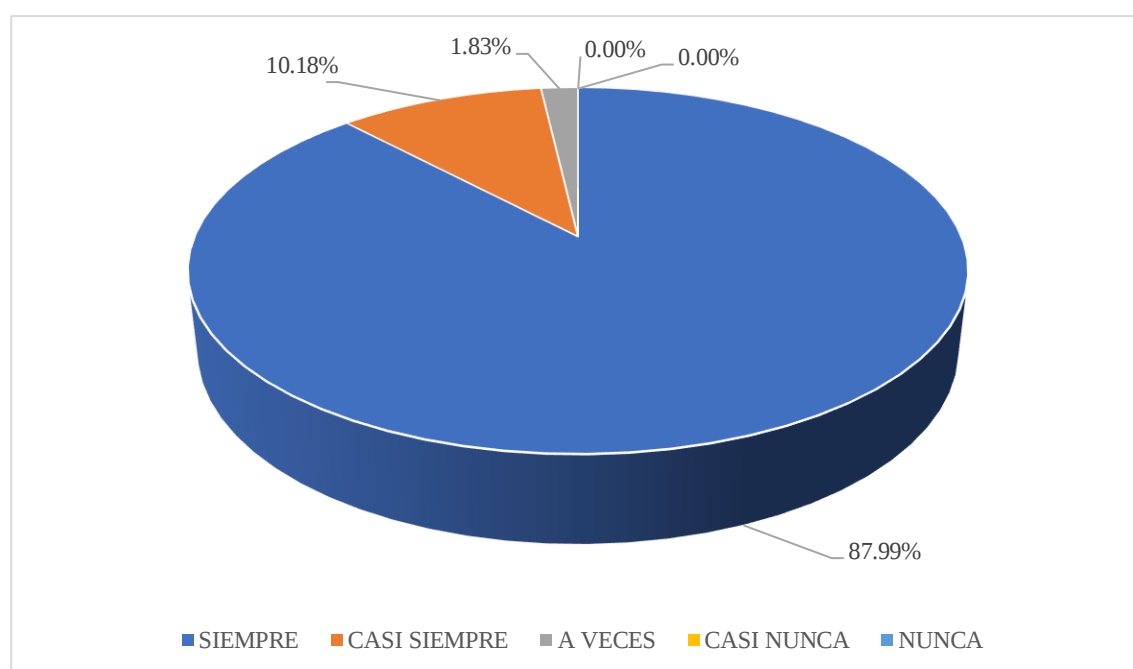


Interpretación: Según la imagen 38, se detalla que el 57.70% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted tiene una opinión favorable sobre el trabajo de las juntas vecinales en su provincia en los últimos dos años. Por otro lado, un 35.51% indican que casi siempre, un 6.79% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 41 Usted valora el trabajo de la Fiscalía en su distrito en los últimos dos años.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	337	87.99%
Casi siempre	39	10.18%
A veces	7	1.83%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 39 Usted valora el trabajo de la Fiscalía en su distrito en los últimos dos años.

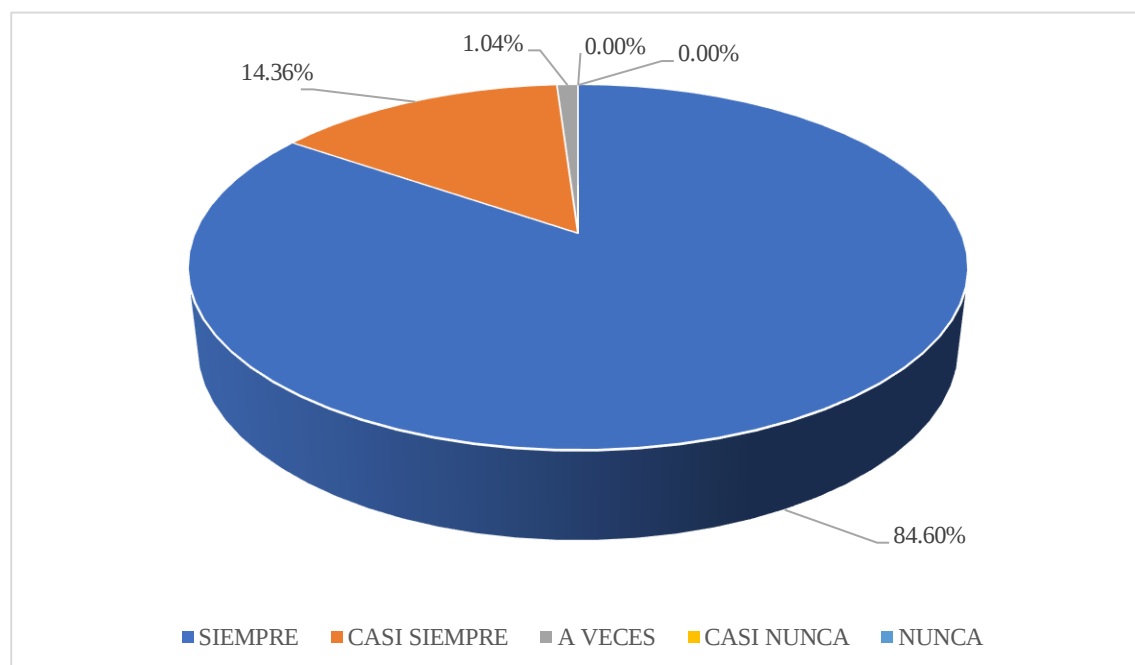


Interpretación: Según la imagen 39, se detalla que el 87.99% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre usted valora el trabajo de la Fiscalía en su distrito en los últimos dos años. Por otro lado, un 10.18% indican que casi siempre, un 1.83% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 42 La coordinación entre Policía, Juntas Vecinales y Fiscalía contribuye a reducir la delincuencia en su provincia.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	324	84.60%
Casi siempre	55	14.36%
A veces	4	1.04%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	383	100%

Figura 40 La coordinación entre Policía, Juntas Vecinales y Fiscalía contribuye a reducir la delincuencia en su provincia.



Interpretación: Según la imagen 40, se detalla que el 84.60% de los ciudadanos residentes en la provincia de Ica, siempre la coordinación entre Policía, Juntas Vecinales y Fiscalía contribuye a reducir la delincuencia en su provincia. Por otro lado, un 14.36% indican que casi siempre, un 1.04% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Comprobación de hipótesis:

Contrastación de hipótesis general:

Hipótesis general:

H₀: El plan de seguridad ciudadana no se relaciona adecuadamente con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023.

H₁: El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023.

Tabla 43 Comprobación de Hipótesis General:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	117,126 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	61,483	4	<,001
Asociación lineal por lineal	111,512	1	<,001
N de casos válidos	383		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.

Interpretación:

La comprobación de la hipótesis general, el análisis mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson obtuvo un valor de $p = 0,001$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que el plan de seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los ciudadanos en la provincia estudiada, 2023. En otras palabras, los resultados indican que a medida que se fortalece la implementación del plan de seguridad ciudadana, la satisfacción de los ciudadanos tiende a incrementarse en aspectos como confianza en las autoridades, percepción de seguridad y participación comunitaria, mostrando una relación significativa en la muestra evaluada.

Contrastación de hipótesis específicas:

Comprobando la hipótesis específica 1:

H₀ El plan de seguridad ciudadana no se relaciona adecuadamente con la victimización delictiva en una provincia del Perú, 2023.

H₁ El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con la victimización delictiva en una provincia del Perú, 2023.

Tabla 44 Comprobación de Hipótesis Específica 1:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	100,540 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	47,195	4	<,001
Asociación lineal por lineal	65,453	1	<,001
N de casos válidos	383		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Interpretación:

La verificación de la hipótesis específica 1, el análisis mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson obtuvo un valor de $p = 0,001$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que el plan de seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con la victimización delictiva en la provincia estudiada, 2023. En otras palabras, los resultados indican que a medida que se fortalece el plan de seguridad ciudadana, la victimización delictiva tiende a disminuir, reflejándose en menores niveles de robos, violencia y otros delitos en la muestra evaluada.

Comprobando la hipótesis específica 2:

H₀ El plan de seguridad ciudadana no se relaciona adecuadamente con la confianza en las instituciones en una provincia del Perú, 2023.

H₁ El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con la confianza en las instituciones en una provincia del Perú, 2023.

Tabla 45 Comprobación de Hipótesis Específica 2:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77,273 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	41,055	4	<,001
Asociación lineal por lineal	70,661	1	<,001
N de casos válidos	383		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Interpretación:

La verificación de la hipótesis específica 2, el análisis mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson obtuvo un valor de $p = 0,001$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que el plan de seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con la confianza en las instituciones en la provincia estudiada, 2023. En otras palabras, los resultados indican que a medida que se fortalece la implementación del plan de seguridad ciudadana, la confianza en las instituciones tiende a incrementarse, mostrando una relación significativa en la muestra evaluada.

Comprobando la hipótesis específica 3:

H₀ El plan de seguridad ciudadana no se relaciona adecuadamente con el desempeño contra delictivo en una provincia del Perú, 2023.

H₁ El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con el desempeño contra delictivo en una provincia del Perú, 2023.

Tabla 46 Comprobación de Hipótesis Específica 3:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,374 ^a	4	,015
Razón de verosimilitud	7,489	4	,112
Asociación lineal por lineal	9,180	1	,002
N de casos válidos	383		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación:

La verificación de la hipótesis específica 3, el análisis mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson obtuvo un valor de $p = 0,015$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que el plan de seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con el desempeño contra delictivo en la provincia estudiada, 2023. En otras palabras, los resultados indican que a medida que se implementa de manera más efectiva el plan de seguridad ciudadana, el desempeño contra delictivo tiende a mejorar, mostrando una relación significativa en la muestra evaluada.

IV. DISCUSIÓN

El análisis realizado evidencia que el plan de seguridad ciudadana presenta una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú durante el año 2023 ($p = 0,001$). Este hallazgo sugiere que, en la medida en que se fortalece la implementación del plan de seguridad ciudadana, la satisfacción de los ciudadanos tiende a incrementarse en aspectos clave como la confianza en las autoridades, la percepción de seguridad y la participación comunitaria. La relación significativa observada indica que una gestión eficiente de los planes de seguridad no solo impacta en la reducción de la inseguridad percibida, sino que también fortalece la cohesión social y la gobernabilidad. Estos resultados coinciden con lo señalado por Silva (2025), quien sostiene que la adecuada implementación de políticas de seguridad ciudadana contribuye directamente a mejorar la calidad de vida y el bienestar social.

El análisis realizado demuestra que el plan de seguridad ciudadana mantiene una relación estadísticamente significativa con la victimización delictiva en la provincia estudiada durante el año 2023 ($p = 0,001$). Este resultado indica que, a medida que se refuerza el plan de seguridad, la victimización delictiva tiende a disminuir, reduciendo la incidencia de delitos como robos, violencia y asaltos. La evidencia hallada refleja que una adecuada planificación y ejecución de estrategias de prevención del delito impacta en la disminución de la criminalidad. Estos hallazgos son coherentes con lo planteado por Monge et al. (2025), quien sostiene que la implementación de programas preventivos y comunitarios contribuye a reducir significativamente la exposición de la población a hechos delictivos.

El análisis realizado revela que el plan de seguridad ciudadana guarda una relación significativa con la confianza en las instituciones en la provincia estudiada durante el año 2023 ($p = 0,001$). Este hallazgo implica que, conforme se fortalece la ejecución del plan, la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas y de seguridad tiende a incrementarse. Dicho resultado muestra la importancia de implementar políticas que refuercen la transparencia, eficacia y legitimidad institucional como medio para consolidar la gobernabilidad democrática. Estos resultados guardan relación con lo expresado por Reyes (2025), quien afirma que el fortalecimiento institucional, acompañado de políticas de seguridad ciudadana efectivas, incrementa la confianza de la población y promueve la participación social.

El análisis realizado confirma que el plan de seguridad ciudadana mantiene una relación significativa con el desempeño contra delictivo en la provincia durante el año 2023 ($p =$

0,015). Este resultado evidencia que la eficacia en la implementación de dicho plan fortalece la capacidad operativa de las instituciones encargadas de enfrentar el crimen, lo cual se traduce en mejores resultados en la prevención, control y persecución del delito. Los hallazgos reflejan que el diseño de planes estratégicos en seguridad ciudadana no solo contribuye a mejorar la percepción de seguridad, sino que incrementa la efectividad de las acciones contra la delincuencia. Estos resultados son consistentes con lo señalado por Díaz (2022), quien sostiene que el fortalecimiento de las estrategias operativas y la coordinación interinstitucional son determinantes para optimizar el desempeño contra el delito.

V. CONCLUSIONES

1. El estudio permitió comprobar que el plan de seguridad ciudadana se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú durante el año 2023. Específicamente en la provincia de Ica El análisis mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson arrojó un valor de $p = 0,001 (< 0,05)$, lo que demuestra evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis general. En consecuencia, se concluye que el fortalecimiento del plan de seguridad ciudadana incrementa la satisfacción de los ciudadanos en aspectos como confianza en las autoridades, percepción de seguridad y participación comunitaria.
2. El análisis determinó que el plan de seguridad ciudadana se relaciona significativamente con la victimización delictiva en la provincia estudiada ($p = 0,001 < 0,05$). Este resultado confirma que, a medida que se implementan de forma más efectiva las acciones del plan, la victimización tiende a disminuir, reflejándose en menores índices de robos, violencia y otros actos delictivos reportados por la ciudadanía.
3. Se comprobó que el plan de seguridad ciudadana mantiene una relación positiva y significativa con la confianza en las instituciones ($p = 0,001 < 0,05$). Este hallazgo indica que el fortalecimiento del plan contribuye a consolidar la confianza de los ciudadanos en la Policía, la municipalidad y otras autoridades locales, generando una percepción más favorable sobre su desempeño y legitimidad.
4. Finalmente, se evidenció que el plan de seguridad ciudadana presenta una relación significativa con el desempeño contra delictivo en la provincia ($p = 0,015 < 0,05$). Esto confirma que una adecuada implementación del plan permite mejorar la capacidad operativa de las instituciones de seguridad, logrando mayor efectividad en la prevención, control y reducción de la delincuencia.

VI. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la implementación del plan de seguridad ciudadana, priorizando estrategias de prevención, participación ciudadana y coordinación interinstitucional. Se sugiere que la municipalidad lidere espacios de diálogo comunitario para incrementar la confianza de la población y garantizar la continuidad de las acciones en el tiempo.
2. Reforzar la presencia policial en zonas críticas de la provincia y fortalecer los programas de patrullaje integrado con serenazgo y juntas vecinales. Asimismo, mejorar los canales de denuncia y atención a la ciudadanía, con el fin de reducir la victimización delictiva y generar confianza en la población.
3. Promover capacitaciones continuas en prevención del delito, resolución pacífica de conflictos y gestión comunitaria de la seguridad. Se recomienda incrementar la coordinación directa con la PNP y municipalidad, de modo que el trabajo conjunto sea más efectivo en la reducción de actos delictivos.
4. Garantizar un trabajo articulado con la PNP y serenazgo en la investigación y sanción de los delitos, reforzando la confianza ciudadana en la administración de justicia. Se sugiere fortalecer las campañas de información sobre los procedimientos de denuncia y protección a víctimas.
5. Fomentar la participación de los ciudadanos en actividades de seguridad comunitaria, tales como las juntas vecinales y programas de vigilancia. Asimismo, promover una cultura de denuncia responsable y oportuna frente a cualquier acto delictivo, con el fin de reforzar la efectividad del plan de seguridad ciudadana.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, E., Quispe, M. & Santiago, Y. (2025). “*Plan de estudios de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra y su repercusión en la formación policial preventiva para la seguridad ciudadana en Lima Metropolitana en el periodo 2019-2023*”. Universidad Continental. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17043/8/IV_P_G_MGP_Antunez_Quispe_Santiago_2025.pdf
- Álvarez, V. (2024). “*La importancia de gestionar la satisfacción ciudadana como recurso intangible y el rol de la comunicación en su activación*”. Universidad de La Sabana. Chía-Colombia. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/server/api/core/bitstreams/e006e06f-5d5b-42bb-b76e-158b35a9c9c5/content>
- Aguilar, J., Bolaños, P., Mejía, E. & López, J. (2024). “*Representaciones sociales de la seguridad ciudadana: Caso ECU 911 en Ecuador*”. Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico. Chimborazo-Ecuador. Recuperado de: <https://www.ojs.revistaclio.es/index.php/edicionesclio/article/view/148>
- Barrón, V., Yovera, D. & Zamora, W. (2025). “*El programa presupuestal 0030 y la seguridad ciudadana según la percepción de la población de la provincia de Zarumilla-Tumbes, 2023*”. Universidad Continental. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/18001/1/IV_P_G_MGP_TE_Barron_Zamora_Yovera_2025.pdf
- Barros, J., Paredes, J. & Paredes, A. (2025). “*La seguridad ciudadana y su incidencia en la economía de la ciudad de Babahoyo*”. Revista Científica Orbis Cognitiona. Babahoyo-Ecuador. Recuperado de: https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/6713
- Cerna, E. (2024). “*Propuesta de mejora de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la corte superior de justicia de Puente Piedra–Ventanilla, Lima, 2024*”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú. Recuperado de: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39498/CALIDAD_SATISFACCION_CERNA_PEREDA_EYDI_JHUDITH.pdf?sequence=1
- Cabrera, V. (2024). “*Plan de acción de seguridad ciudadana y sensación de seguridad en los pobladores del distrito Ayacucho, provincia de Huamanga, año 2023*”. Universidad Nacional de Educación. Lima-Perú. Recuperado de:

- <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/100d5098-7fc7-466e-8be0-527b3d00fbb4/content>
- Cunya, E. (2022). “*Modelo de estrategia articulada para la seguridad ciudadana en la ciudad de Chiclayo*”. Universidad César Vallejo. Piura-Perú. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78383/Cunya_MER-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Chirre, A. (2024). “*Estrategias de comunicación en participación de jóvenes en consultas públicas de seguridad ciudadana Caleta de Carquín, 2023*”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9411/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De La Puente, P. (2025). “*La eficacia de las medidas adoptadas por la municipalidad del distrito de Baños del Inca de Cajamarca, para mejorar la seguridad ciudadana Cajamarca-2024*”. Universidad Privada del Norte. Cajamarca-Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/40807/De%20La%20Puente%20Moreno%20de%20Barberena%20Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dueñas, J., Aleaga, R., Veliz, R. & León, S. (2024). “*Evaluación de la Política Pública de Seguridad Ciudadana. Caso Crimen Organizado en Ecuador durante el periodo 2021-2023*”. Federación de Estudiantes Politécnicos del Litoral. Guayaquil-Ecuador. Recuperado de:
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/62614/1/T-114465%20POSTG047%20%20ALEAGA%20RONNY-DUEÑAS%20JEFFERSON%20-%20VÉLIZ%20RONNY.pdf>
- Díaz, A. (2022). “*La política de estado de la seguridad ciudadana, en el distrito de Carabayllo, año 2020*”. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Lima-Perú. Recuperado de:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3860>
- Flores, D. (2025). “*Gestión pública local y la seguridad ciudadana en la provincia de Ica, periodo 2019-2020*”. Universidad de Huánuco. Huánuco-Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/6046/Flores%20Espinoza%20C%20Dairde%20Severy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Franco, L. & Bazán, F. (2025). “*Estrategia de intervención social para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana en el barrio Bazán del cantón Salinas, 2025*”. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad-Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f54b9e9f-f1b7-424c-bd0b-39ca7c239acc/content>
- Gonzales, M. (2025). “*Seguridad ciudadana y la aplicación del artículo 2 inciso 22 de la constitución política del Perú en la comisaria de Pisco, 2024*”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/41313>
- Guamán, J. (2025). “*Sistema de control presupuestario para el Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana de Ambato*”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b75aa574-f4d9-4810-9785-e51a2e8273fb/content>
- Gonzales, I. & Bardales, M. (2025). “*Seguridad Ciudadana en un Municipio Limeño: Análisis de los Resultados del Plan Local, 2017-2018*”. Revista INNOVA Research Journal. Lima-Perú. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/7378/737880762004.pdf>
- Gómez, J. & Ancóbar, D. (2024). “*Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Castillo Grande-Leoncio Prado-Huánuco*”. Revista de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Huánuco-Perú. Recuperado de: <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/revia/article/view/329>
- González, L. (2024). “*La seguridad ciudadana como una garantía de los derechos humanos en el Ecuador*”. Revista MQRInvestigar. Daule-Ecuador. Recuperado de: <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1400>
- Gutiérrez, A. (2022). “*La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del cono norte de Lima, 2021*”. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87444>
- Huarcaya, R., Taípe, N. & López, V. (2024). “*Evaluación del servicio municipal y la satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa*”. Revista Aula Virtual. Huancavelica-Perú. Recuperado de: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03982024000220889

- Hurtado, E. (2021). “*Estrategia de gestión urbana en los parques que optimicen la convivencia y seguridad ciudadana. Estudio de caso: parque Guayuriba y parque cuarta etapa la esperanza de la ciudad de Villavicencio*”. Universidad Piloto de Colombia. Bogotá-Colombia. Recuperado de: <https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11195/NOV.%2016%20%20ESTRATEGIA%20DE%20GESTIÓN%20URBANA%20EN%20LOS%20PARQUES%20QUE%20OPTIMICE%20LA%20CONVIVENCIA%20Y%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%2022%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INEI, (2025). “*Estimaciones y proyecciones de población, 2025*”. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Ica-Perú. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/population-estimates-and-projections>
- Julire, E. (2022). “*La percepción de la seguridad ciudadana en Puno y Juliaca, 2020*”. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca-Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unaj.edu.pe/handle/UNAJ/235>
- Lingán, Y., Ramon, A., Flores, C., Flores, G. & Capcha, J. (2024). “*La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018–2023*”. Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales. Lima-Perú. Recuperado de: https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/01/Articulo-RCLIMCS24_0077-Yvette.pdf
- Mestas, M. (2025). “*Impacto de la política criminal: un estudio sobre la gestión de seguridad ciudadana en Juliaca, 2024*”. Universidad Privada San Carlos. Puno-Perú. Recuperado de: https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/1364/Manuel_Washington_MESTAS_CHATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montes, I. (2025). “*Calidad del servicio y satisfacción de los ciudadanos en el proceso de apostillado y legalización, Lima, 2024*”. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/567fb184-8d7d-47dc-930c-e79537941215/content>
- Muñoz, J. (2024). “*Organización comunitaria y la seguridad ciudadana*”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ad09300b-dd7b-4f5d-9692-043555fc32f6/content>

- Muñoz, D. (2025). *“Seguridad ciudadana un abordaje desde los homicidios intencionales por la delincuencia organizada en el Distrito Metropolitano de Quito con visión prospectiva al 2040”*. Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito-Ecuador. Recuperado de: https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/6708/1/Trabajo_de_titulaci3n_Diego_Mu3noz.pdf
- Matamoras, K. & Bravo, O. (2025). *“Calidad de servicio y satisfacci3n del usuario en la gesti3n de entidades p3blicas del sector educativo”*. Revista Ciencia Unemi. Guayaquil-Ecuador. Recuperado de: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/2047>
- Monge, M., Macias, M., Huac3n, A. & Arriaga, M. (2025). *“Medici3n de la satisfacci3n del ciudadano como indicador de calidad en las instituciones p3blicas caso: “UTEQ”*. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS. Quevedo-Ecuador. Recuperado de: <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1475>
- Meza, N. & Grande, E. (2024). *“Normativa sobre seguridad ciudadana y libertad de tr3nsito en Puerto Maldonado, 2023”*. Universidad Nacional Amaz3nica De Madre de Dios. Puerto Maldonado-Per3. Recuperado de: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/1171/004-1-8-131.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mauricio, R. (2022). *“Gesti3n municipal y seguridad ciudadana en un distrito de la provincia de Lima, a3o 2021”*. Universidad C3sar Vallejo. Lima-Per3. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79110>
- Paco, V. & Llaca, E. (2024). *“La gesti3n p3blica municipal y el derecho a la seguridad ciudadana en el distrito Gregorio Albarrac3n Lanchipa, Tacna 2024”*. Universidad Jos3 Carlos Mari3tegui. Moquegua-Per3. Recuperado de: https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/3049/Vicente-Elizabeth_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pe3a, A. (2024). *“Gobierno electr3nico, gesti3n p3blica y su influencia en la satisfacci3n de los ciudadanos en el gobierno regional, a3o 2023”*. Revista Aula Virtual. Lima-Per3. Recuperado de: <https://ve.scielo.org/pdf/auvir/v5n12/2665-0398-auvir-5-12-e322.pdf>
- Pazmi3o, B. (2024). *“Calidad de atenci3n y satisfacci3n del usuario en el GAD Montecristi”*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manab3. Manab3-Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/5749/1/ULEAM-ADM-0218.pdf>

- Pacherres, A. (2024). “*Gestión de políticas públicas y seguridad ciudadana: Una revisión sistemática*”. Revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. Trujillo-Perú. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9718986>
- Quijije, C. (2025). “*Aplicación web para seguridad ciudadana aplicada al comité de la ciudadela Eloy Alfaro del cantón Jipijapa*”. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Manabí-Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7245/1/QUIJIJE%20SUÁREZ%20CARLOS%20IGNACIO.pdf>
- Romero, J. (2024). “*Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador*”. Universidad de Córdoba. Córdoba-Ecuador. Recuperado de: <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/28520/2024000002890.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riera, K. & Fajardo, J. (2025). “*Determinación de costos de la prestación del servicio público del Consejo de Seguridad Ciudadana del cantón Cuenca*”. Universidad de Cuenca. Cuenca-Ecuador. Recuperado de: <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/acf8cf99-6add-4b2c-87b0-a7b05af2bb7e/content>
- Reyes, W. (2025). “*Intersecciones entre los derechos humanos y la seguridad ciudadana en la región Loreto, Perú*”. Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico. Trujillo-Perú. Recuperado de: <https://www.ojs.revistaclio.es/index.php/edicionesclio/article/view/296>
- Ruiz, G., Muñoz, J., Proaño, J., Guillín, X. & Portugal, C. (2025). “*Eficacia de Políticas Públicas Sectoriales para Reducir la Desigualdad y Fortalecer la Seguridad Ciudadana en el Ecuador*”. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Quevedo-Ecuador. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16804>
- Silva, L. (2025). “*Rediseño Organizacional Institucional y Seguridad Ciudadana en Municipios de Quinta y Sexta Categoría: Un Enfoque Integral para el Desarrollo Local en Colombia*”. Revista European Public & Social Innovation Review. Bogotá-Colombia. Recuperado de: <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/1150>
- Sifuentes, C. (2025). “*La gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la municipalidad de Castillo Grande-Huánuco*”. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María-Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2023df25-f261-4540-b4e3-79e98e5d0670/content>

- Sicos, D. (2024). *“Las políticas públicas y su influencia en la seguridad ciudadana del distrito del Callao, 2021”*. Universidad Nacional Federico Villareal. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/9192/UNFV_EUPG_Sicos_Chinguel_Daniel_Alfonso_Maestria_2024.pdf?sequence=1
- Saavedra, A. (2024). *“El delito de tenencia ilegal de armas de fuego de uso civil y la seguridad ciudadana en la ciudad de Pucallpa-Ucayali. 2024”*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote-Perú. Recuperado de: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/40596/ARMAS_CIUDADANO_SAAVEDRA_SILVA_ANITA.pdf?sequence=1
- Torres, T. (2024). *“Sistema de gestión de unidades preventivas en la seguridad ciudadana en la Municipalidad de Santiago de Surco”*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e80d33cb-d6ce-4bd7-8c4b-08bd802f638b/content>
- Villanueva, J. (2025). *“Gobierno electrónico y satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres-Lima 2021”*. Universidad Nacional de Educación. Lima-Perú. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8afb27-fa2a-41da-afcf-50236b4f383e/content>
- Velásquez, I. (2024). *“Implementación de la Plataforma Digital de Transparencia y Acceso a la Información Pública para mejorar la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Provincial de Virú, 2024”*. Universidad Privada del Norte. Lima-Perú. Recuperado de: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/40005/IRVING_VELASQUEZ-SUFICIENCIA%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, J. (2022). *“Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana y satisfacción del ciudadano en Carmen de la Legua-Reynoso, 2021”*. Universidad César Vallejo. Callao-Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81057/Vargas_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zúñiga, Y., De Rodríguez, N., Zúñiga, D. & Maliza, W. (2024). *“Instrumento para la evaluación aptitudinal en agentes de seguridad ciudadana en una*

municipalidad de Ecuador”. Revista Universidad y Sociedad. Recuperado de:
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4713>

Zambrano, D. (2025). “*El impacto de las Políticas de Prevención del delito en la Seguridad Ciudadana en Ecuador*”. Revista Jurídica Crítica y Derecho. Guayaquil-Ecuador. Recuperado de:
<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/criticayderecho/article/view/7614>

Zambrano, M. (2024). “*Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los ciudadanos de Manta, 2024*”. Universidad Laica “Eloy Alfaro” De Manabí. Manabí-Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/6642/1/ULEAM-ADM-0445.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Plan de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2024.				
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
PG: ¿De qué manera el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023?	OG: Determinar cómo el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023.	HG: El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con la satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023.	Variable (X): Plan de seguridad ciudadana. Dimensiones: - Principios. - Deberes.	Tipo: Básico. Nivel: Correlacional y transversal. Diseño: No experimental. Población: La población según INEI (2023) por un
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
PE1: ¿De qué manera el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la victimización delictiva en una provincia del Perú, 2023?	OE1: Analizar el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la victimización delictiva en una provincia del Perú, 2023.	HE1: El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con la victimización delictiva en una provincia del Perú, 2023.	Convivencia social.	total aproximado de 244,399 ciudadanos residentes en la provincia de Ica.
PE2: ¿De qué manera el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la confianza en las instituciones en una provincia del Perú, 2023?	OE2: Determinar el plan de seguridad ciudadana se relaciona con la confianza en las instituciones en una provincia del Perú, 2023.	HE2: El plan de seguridad ciudadana se relaciona adecuadamente con la confianza en las instituciones	Variable (Y): Satisfacción de los ciudadanos.	Muestra: La muestra resulto 383 ciudadanos residentes en la provincia de Ica.

PE3: ¿De qué manera el plan de seguridad ciudadana se relaciona con el desempeño contra delictivo en una provincia del Perú, 2023?	OE3: Evaluar el plan de seguridad ciudadana se relaciona con el desempeño contra delictivo en una provincia del Perú, 2023.	en una provincia del Perú, 2023.	Dimensiones: • Victimización delictiva. • Confianza en las instituciones. • Desempeño contra delictivo.	Técnica de recolección: Encuesta. Instrumento de recolección: Cuestionario.
---	--	----------------------------------	--	--

Nota. Elaborado por el autor, 2025.

8.1.1. Instrumento de recolección de información



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA

Instrumentos de recolección de información: Variable independiente

El tema en estudio es: “Plan de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023”.

Lea con atención para contestar las interrogantes en la cual deberá ser marcado con un “X” en una sola opción de la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Variable Independiente: Plan de seguridad ciudadana						
N°	PREGUNTA	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Principios					
1	El plan de seguridad ciudadana se centra en la prevención de los delitos y riesgos que afectan a la comunidad.					
2	El plan de seguridad ciudadana promueve el respeto a los derechos humanos.					
3	El plan de seguridad ciudadana fomenta la justicia social y la equidad.					
4	El plan de seguridad ciudadana se fundamenta en el desarrollo humano sostenible.					
5	La comunidad tiene espacios efectivos de participación en temas de seguridad ciudadana.					
6	El plan de seguridad ciudadana busca garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos.					
7	El plan de seguridad ciudadana orienta sus acciones en favor del bienestar común de la población.					

	Dimensión 2: Deberes					
8	El plan de seguridad ciudadana tiene la responsabilidad de proteger a la población frente a amenazas contra su seguridad.					
9	El plan de seguridad ciudadana garantiza el cumplimiento de las leyes y la protección del patrimonio público y privado.					
10	Las autoridades cumplen con la obligación de proteger a los ciudadanos en situaciones de riesgo.					
11	El plan de seguridad ciudadana asegura la observancia y respeto de las leyes en la comunidad.					
12	Las autoridades actúan de manera oportuna para prevenir amenazas contra la seguridad de la población.					
13	Las normas de seguridad ciudadana se aplican de forma justa y equitativa.					
	Dimensión 3: Convivencia social					
14	El plan de seguridad ciudadana contribuye al restablecimiento del principio de autoridad y a la recuperación de la confianza ciudadana.					
15	El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo para la comprensión y solución de conflictos.					
16	El plan de seguridad ciudadana fomenta la tolerancia entre diferentes opciones morales, culturales y sociales.					
17	El plan de seguridad ciudadana impulsa el respeto a las normas de convivencia.					
18	El plan de seguridad ciudadana incentiva el cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana en la localidad.					
19	El plan de seguridad ciudadana fortalece el respeto hacia las diferencias culturales y sociales en la comunidad.					
20	El plan de seguridad ciudadana promueve el diálogo entre ciudadanos y autoridades para alcanzar acuerdos y resolver disputas					

Instrumentos de recolección de información: Variable dependiente

El tema en estudio es: “Plan de seguridad ciudadana y satisfacción de los ciudadanos en una provincia del Perú, 2023”.

Lea con atención para contestar las interrogantes en la cual deberá ser marcado con un “X” en una sola opción de la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Variable Independiente: Satisfacción de los ciudadanos						
N°	PREGUNTA	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Victimización delictiva					
1	En los últimos dos años, el número de homicidios en su provincia ha aumentado.					
2	En los últimos dos años, ha habido un incremento en los robos simples en su provincia.					
3	En los últimos dos años, se han incrementado los asaltos a empresas en su provincia.					
4	En los últimos dos años, ha aumentado la violencia familiar en su provincia.					
5	Usted denunciaría un delito si fuera víctima.					
6	Usted denunciaría un delito si fuera testigo en su comunidad.					
7	Usted toma medidas de protección personal contra la delincuencia en su vida diaria.					
8	Las medidas que adopta para protegerse de la delincuencia le brindan seguridad suficiente.					
	Dimensión 2: Confianza en las instituciones					
9	Usted está de acuerdo con el desempeño de la municipalidad en materia de seguridad ciudadana.					
10	Usted aprueba la voluntad policial para apoyar la seguridad ciudadana.					

11	Las autoridades locales contribuyen a mejorar la relación entre la policía y la comunidad.					
12	Usted está de acuerdo con la forma en que la actual gestión municipal ejecuta acciones de seguridad ciudadana.					
13	Usted confía en la policía para garantizar su seguridad en la comunidad.					
14	La policía brinda un apoyo efectivo a la seguridad ciudadana en su zona.					
15	La coordinación entre la policía y la municipalidad fortalece la seguridad en la comunidad.					
	Dimensión 3: Desempeño contra delictivo					
16	Usted calificaría el trabajo de la Policía Nacional en su provincia en los últimos dos años.					
17	Usted evaluaría el desempeño del serenazgo en su distrito en los últimos dos años.					
18	Usted tiene una opinión favorable sobre el trabajo de las juntas vecinales en su provincia en los últimos dos años.					
19	Usted valora el trabajo de la Fiscalía en su distrito en los últimos dos años.					
20	La coordinación entre Policía, Juntas Vecinales y Fiscalía contribuye a reducir la delincuencia en su provincia.					



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENTIÓN GESTIÓN PÚBLICA

PERMISO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

La razón para usar esta autorización es permitir que los colaboradores de la investigación describan claramente su naturaleza y función a los participantes.

La designación de un colaborador para este tema de la encuesta es voluntaria y se le pedirá que nos dé 30 minutos para explicar el formulario o realizar una entrevista. Nuevamente, los datos recopilados son solo información confidencial y no se utilizarán por ningún otro motivo que no sea el desarrollo de esta investigación. Las respuestas a esta encuesta serán anónimas, solo necesita especificar la ubicación y disponibilidad del negocio.

Si tiene alguna pregunta sobre la consulta, puede hacer preguntas durante la etapa de cooperación. Además, si encuentra que una pregunta le molesta, puede notificar al interrogador o no responder la pregunta.

Finalmente, puede salir de la encuesta en cualquier momento.

DATOS DEL PARTICIPE:

FIRMA: _____

FECHA: _____