



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES



GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA
SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD
DE JULIACA 2023

TESIS PRESENTADA POR:

MIRIAM JULIE MAMANI CHIRE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES

JULIACA – PERÚ

2024




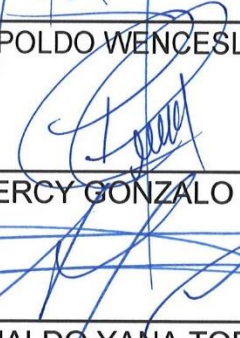
UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES
GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA
SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD
DE JULIACA 2023

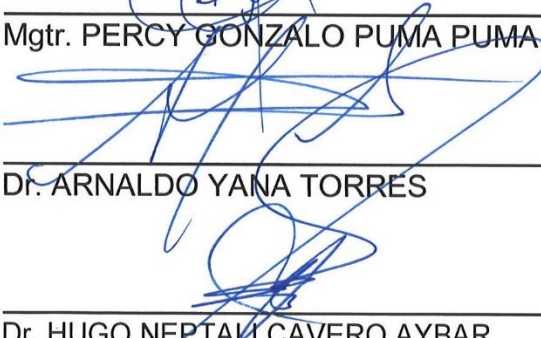
TESIS PRESENTADA POR
MIRIAM JULIE MAMANI CHIRE


PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES
Y REGIONALES

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO : 
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

MIEMBRO DEL JURADO : 
Dr. ARNALDO YANA TORRES

ASESOR DE TESIS : 
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 257-2024-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 22 de agosto del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-06969, presentado por el (la) Bachiller **MAMANI CHIRE MIRIAM JULIE**, con número de DNI. **43638694**, asignado (a) con código de matrícula **131631014**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **MAMANI CHIRE MIRIAM JULIE**, con número de DNI. **43638694**, asignado (a) con código de matrícula **131631014**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 27 de mayo del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023** Elaborado por el (la) Bachiller **MAMANI CHIRE MIRIAM JULIE**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado	:	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Miembro del Jurado	:	Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Miembro del Jurado	:	Dr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor de Tesis	:	Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Jueves 29 de agosto del 2024
Hora	:	11:00 a.m.
Lugar	:	Aula N° 310 EPG - UANCV – JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAGISTER** de los estudiantes que ingresaron antes a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDAHUAYLAS
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)

Cs./Archiv.EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWCC/Insv

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 072-2024-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 14 de marzo del 2024

VISTOS:

El expediente N°. 2427, Presentado por el (a) Bachiller **MAMANI CHIRE MIRIAM JULIE**, con número de DNI **43638694** y con Código de matrícula N.° **131631014**, quien solicita cambio del JURADO Y ASESOR del Comité de Investigación del Proyecto de Tesis titulado: **GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023** Líneas de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P59**, Para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNO LOCALES Y REGIONALES** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. 2427, el **Bach: MAMANI CHIRE MIRIAM JULIE**, solicita el cambio del JURADO Y ASESOR del Comité de Investigación de la tesis titulada: **GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023** Aprobado con Resolución Directoral N.° 0689-2023-USA-EPG/UANCV, de fecha 17 de octubre del 2023, en el que se le asignó como PRIMER MIEMBRO al Mgtr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS y ASESOR al Dra. AMALIA PEREZ ABARCA el mismo que se cambia por no tener vínculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 02 de octubre del 2023, registrado en el Folio N° 3403 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DE JURADO Y ASESOR DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la Tesis titulada: **GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023** presentado por el (a) **Bach: MAMANI CHIRE MIRIAM JULIE**, de la maestría en: **ADMINISTRACIÓN**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: DR. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: MGTR. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Segundo Miembro	: MGTR. ARNALDO YANA TORRES
Asesor (a)	: DR. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGISTER** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 989- 2023- USA-EPG/UANCV

Juliaca, 17 de octubre del 2023.

VISTOS:

El expediente N° 2023-010026, de fecha 09 de octubre del 2023, presentado por el (la) Bachiller MIRIAM JULIE MAMANI CHIRE con DNI N° 43638694, código de matrícula 131631014, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023** Línea de investigación **ADMINISTRACION PÚBLICA - P59**, para optar el grado de **MAGISTER** en **ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. **FILIAL AREQUIPA**.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 547-2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 15 de Agosto del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

- Presidente** : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- Primer miembro** : Mgtr. ENRIQUE GENERO APAZA CHIRINOS
- Segundo miembro** : Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
- Asesor** : Dra. AMALIA PEREZ ABARCA

Que, con registro N° 003403 de fecha 02 de octubre del 2023, el Comité de investigación del proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023** para obtener el grado académico de **MAGISTER** en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES** de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerectorado Académico, Vicerectorado Administrativo, Vicerectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
.....
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
.....
Mg. PERCY GOZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO

c./CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2023 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/VCH



23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

Título de la Tesis	
GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Mamani Chire, Miriam Julie
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43638694
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-6240-8443
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Cavero Aybar, Hugo Neptali
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2161-4514
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Condori Cari, Leopoldo Wenceslao
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Puma Puma, Percy Gonzalo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Yana Torres, Arnaldo

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6740-5024
Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública – P59
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas: Latitud: -15.49083333 Longitud: -70.12694444</p> <p>https://maps.app.goo.gl/XCbRoQDm6q2q2EXe9</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	del 2024 – Agosto del 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias políticas https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>


 UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CERÓN VELÁSQUEZ"
 ESCUELA DE POSTGRADO
Dr. Segundo Ortiz Cansaya
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MIRIAM JULIE MAMANI CHIRE, identificado con DNI Nro. 43638694 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023

Asesorado por: Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

Es un tema original.

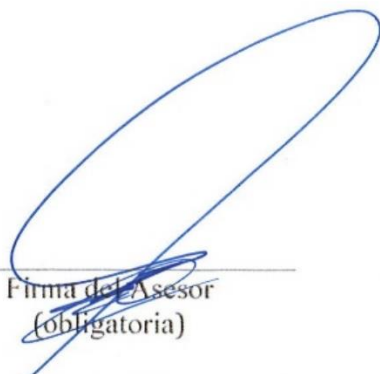
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

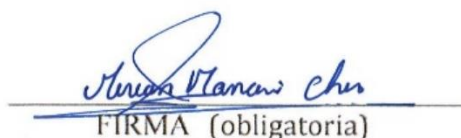
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 10 de ENERO del 2025


Firma del Asesor (obligatoria)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A mi familia, mi mayor fortaleza y fuente de inspiración. A mis padres, por su incansable amor, dedicación y ejemplo de trabajo arduo, que me han acompañado en cada paso de este camino. A mis hermanos, por su apoyo inquebrantable, su comprensión y su energía positiva. Este logro es una extensión del amor y esfuerzo que ustedes me han brindado siempre, y lo dedico a ustedes con el corazón lleno de gratitud.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todos los que hicieron posible la realización de esta investigación. A las autoridades, policías que brindaron su experiencia y datos valiosos, y a los profesionales que me guiaron en cada etapa del proyecto.



INDICE

DEDICATORIA..... iii

AGRADECIMIENTOiv

INDICE v

ÍNDICE DE TABLAS viii

ÍNDICE DE FIGURASix

RESUMEN x

ABSTRACTxi

INTRODUCCIÓNxii

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA..... 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3

 1.2.1. Problema general..... 3

 1.2.2. Problema específico..... 3

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 3

1.4. OBJETIVOS..... 4

 1.4.1. Objetivo general 4

 1.4.2. Objetivos específicos 4

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN 5

1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN..... 6

1.7. HIPÓTESIS..... 6

 1.7.1. Hipótesis general..... 6

 1.7.2. Hipótesis específica 6

1.8. VARIABLES E INDICADORES..... 7



1.9 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 8
2.1.1. A nivel internacional 8
2.1.2. A nivel nacional 11
2.1.3. A nivel local 14
2.2. BASES TEÓRICAS 15
2.2.1. Gestión publica..... 15
2.2.1.1. Dimensiones de la gestión publica 15
2.2.1.2. Administración de organizaciones publicas 16
2.2.2. Desempeño laboral 17
2.2.2.1. Teorías del desempeño laboral 17
2.2.2.2. Dimensiones de desempeño laboral..... 19
2.2.3. Seguridad ciudadana 21
2.2.3.1. Seguridad ciudadana acción de serenazgo..... 22

CAPITULO III

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN..... 25
3.2. MÉTODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN..... 25
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 26
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 26
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 26
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 27



3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	28
3.7.1. Técnica de la investigación.....	28
3.8.1. Validación de los instrumentos	28
3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos.....	29
3.9. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ..	29
3.9.1. Diseño estadístico	29

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS.....	30
4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	48
4.2.1. Prueba de hipótesis del objetivo general	48
4.2.2. Prueba de hipótesis del objetivo específico 2	53
4.2.3. Prueba de hipótesis del objetivo específico 3	55
4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
ANEXOS	70



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	7
Tabla 2	Grado de confiabilidad	29
Tabla 3	Presupuestos por resultado en la gestión pública	30
Tabla 4	Control y seguridad en la gestión pública	33
Tabla 5	Articulación interinstitucional en la gestión pública	36
Tabla 6	Relación interpersonal en el desempeño laboral de personal de serenazgo.....	39
Tabla 7	Iniciativa y organización en el desempeño laboral del personal de serenazgo.....	42
Tabla 8	Trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal de serenazgo.....	45
Tabla 9	Correlación de Pearson entre gestión pública y el desempeño laboral en la seguridad ciudadana	49
Tabla 10	Prueba de R de Pearson para las variables	50
Tabla 11	Prueba de hipótesis específica 1 mediante Pearson	51
Tabla 12	Prueba de R de Pearson para el objetivo específico 1	52
Tabla 13	Prueba de hipótesis específica 2 mediante Pearson	53
Tabla 14	Prueba de R de Pearson para el objetivo específico 2	54
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 3 mediante Pearson	55
Tabla 16	Prueba de R de Pearson para el objetivo específico 3	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Presupuestos por resultado en la gestión publica.....	31
Figura 2	Control y seguridad en la gestión publica.....	34
Figura 3	Articulación interinstitucional en la gestión publica	37
Figura 4	Relación interpersonal en el desempeño laboral de personal de serenazgo	40
Figura 5	Iniciativa y organización en el desempeño laboral del personal de serenazgo	43
Figura 6	Trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal de serenazgo	46
Figura 7	Dispersión grafica de la variable de estudio.....	50
Figura 8	Dispersión de grafico de la variable relación presupuesto por resultado y el desempeño laboral.....	52
Figura 9	Dispersión de grafico de la variable control y seguridad en el desempeño laboral.....	54
Figura 10	Dispersión de grafico de la variable articulación interinstitucional y desempeño laboral.....	56



RESUMEN

Para evaluar al empleado es necesario abordar la gestión pública en el desempeño laboral para conocer la eficacia y eficiencia en el servicio que brinda a la ciudadanía mediante la seguridad ciudadana, cuyo objetivo es Analizar la influencia de la gestión pública con el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023. El análisis metodológico que permitió abordar el tema fue desde el enfoque cuantitativo, de método deductivo, nivel de análisis explicativo, diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional. La muestra comprende al tipo probabilístico de muestreo aleatorio simple, siendo la muestra de 121 trabajadores de la municipalidad. Las técnicas e instrumentos fue la encuesta y el cuestionario. Resultados: el 41,3% precisa que el marco de presupuesto asignado no es ajusta la necesidad de seguridad ciudadana, el 44,6% indica que los recursos asignados no son suficiente para para respuestas de control, el 47,9% considera que la articulación interinstitucional no ha mejorado debido a problemas de seguridad. Conclusión: se ha analizado que la gestión pública influye en un %6,2 en el desempeño laboral del personal de serenazgo a la seguridad ciudadana, asimismo mediante la correlación de Pearson comprende al valor $r=0,264$ y el nivel de significancia es $p=0,003$ siendo mayor a 0,05.

Palabras claves: acción de serenazgo, deberes, desempeño laboral, gestión pública, seguridad ciudadana.



ABSTRACT

To evaluate the employee it is necessary to address public management in job performance to know the effectiveness and efficiency in the service provided to citizens through citizen security, whose objective is to analyze the influence of public management with job performance in the citizen security of the serenazgo personnel in the city of Juliaca, 2023. The methodological analysis that allowed addressing the subject was from the quantitative approach, deductive method, explanatory level of analysis, non-experimental research design, correlational type. The sample comprises the probabilistic type of simple random sampling, being the sample of 121 workers of the municipality. The techniques and instruments were the survey and the questionnaire. Results: 41.3% stated that the budget allocated is not adjusted to the need for citizen security, 44.6% indicated that the resources allocated are not sufficient for control responses, 47.9% considered that inter-institutional coordination has not improved due to security problems. Conclusion: It has been analyzed that public management has a 6.2% influence on the work performance of the serenazgo personnel in terms of citizen security, also by means of Pearson's correlation, the value $r=0.264$ and the significance level is $p=0.003$, which is greater than 0.05.

Keywords: serenazgo action, duties, job performance, public management, citizen security.



INTRODUCCIÓN

La gestión pública desempeña un rol vital en la eficacia en el desempeño del personal de serenazgo, cuya labor es crucial para garantizar la seguridad ciudadana en áreas urbanas como la ciudad de Juliaca. En un contexto donde la seguridad se ha transformado en un punto prioritaria para las autoridades y los ciudadanos, es imperativo comprender cómo la gestión pública influye en el trabajo de estos agentes y, en última instancia, en la seguridad de la comunidad.

Como parte de la administración municipal, el personal de serenazgo se enfrenta a retos multidimensionales en su trabajo diario. Además de responder a incidentes de seguridad, deben coordinar con otras entidades, interactuar con la comunidad y operar dentro de un marco legal y normativo específico. En este sentido, la gestión pública desempeña un rol esencial al momento de proporcionar los recursos, la dirección y el apoyo vital para que el personal del serenazgo desempeñe eficazmente con sus responsabilidades.

En el contexto específico de la ciudad de Juliaca, donde los índices delictivos inseguridad son altos, así, la conexión entre la gestión pública y el desempeño laboral del personal de serenazgo se vuelve aún más relevante. La efectividad de políticas, planes y estrategias implementadas por las autoridades locales son determinantes en gran medida para el personal de serenazgo, de tal forma previene y responde a situaciones de riesgo, así como para promueve un entorno seguro y pacífico para los ciudadanos.

El primer capítulo abarca aspectos generales, como la reseña del problema de investigación. Se describe el problema principal y, a continuación, se



formula el problema, que incluye aspectos generales y específicos. Además, se establecen los objetivos generales y específicos, y se presenta la justificación de la investigación.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico. Se abordan los estudios previos relacionados con el tema de investigación (denominados "precedentes del estudio"), incluidas las perspectivas internacional, nacional y local. Se presentan los fundamentos teóricos de la investigación y las teorías de diversos autores relacionadas a la investigación.

El tercer capítulo detalla la metodología empleada en la investigación, incluidos el tipo y el nivel, y se describe el alcance del estudio. Se observan la población y la muestra del estudio, y se definen las técnicas e instrumentos para la recogida de datos y/o resultados.

El cuarto capítulo presenta las conclusiones de la investigación y la discusión. Los resultados se presentan mediante tablas y gráficos que especifican el problema, seguidos de interpretaciones, conclusiones y sugerencias de investigación tras la recogida y el tratamiento de la información.



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La administración pública envuelto por la globalización impulsa a la modernización de la gestión pública, esto es, a la optimización generando bienes y servicios para satisfacer necesidades de los administrados (Machín et al., 2019), de ahí, cabe precisar que la gestión pública debe estar orientado a mejorar el nivel de eficiencia y eficacia de la seguridad ciudadana, es así, que la administración pública esta dirigido a satisfacer las demandas y mejorar el servicio.

En el contexto peruano, la gestión pública ha presentado desafíos por la alta dinamicidad, esto ante la existencia de nuevas demandas de los ciudadanos, como es la seguridad ciudadana, ello ante la alta inseguridad ciudadana que se presenta en las ciudadanes lo cual esta compuesto por diversos factores, así, la inseguridad ciudadana comprende un desafío para la administración pública, ya que a nivel nacional el 44% de los ciudadanos esta comprende un segundo principal problema, asimismo un 70% de los ciudadanos indican que el control de la delincuencia ha empeorado (ComexPerú, 2023). Este panorama de inseguridad presenta actos de violencia que afecta derechos de los ciudadanos. En ese sentido, el gobierno



local ante estos escenarios ha de enrumbar nuevas gestiones para establecer la efectividad de la política.

Por eso, en la ciudad de Juliaca que presenta una alta tasa de delincuencia posesionándose en primer lugar (41%) (Ticona, 2022), ante ello, la gestión pública en el desempeño laboral presenta un factor importante, ya que está asociado a los trabajadores y esta deben de cumplir las funciones atribuidas de manera eficiente, esto es lograr los objetivos determinados en el plan de seguridad ciudadana. Por ello, la necesidad de realizar una evaluación de los empleados a fin de conocer la calidad de su desempeño laboral y la responsabilidad. Es así, que las actividades desarrolladas por el personal de serenazgo requieren un buen desempeño para satisfacer los requisitos de los ciudadanos, para ello es necesario la concurrencia de factores de motivación como el excelente clima laboral; por ello, una adecuada gestión pública asociado al área de seguridad ciudadana, es determinante para un desempeño laboral óptimo, ya que el contar con equipamiento adecuado dentro del área permite satisfacer la necesidad del ciudadano.

Así, en la municipalidad provincial de San Roman Juliaca de indica el fenómeno de la eficiencia de la seguridad ciudadana a partir del desempeño laboral; sin embargo la organización del área que dirige la seguridad ciudadana no posee un proyecto de estímulo, asimismo el clima laboral es desfavorable, esto conlleva a la un servicio deficiente en cuanto a la seguridad ciudadana.



1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Qué influencia tiene la gestión pública con el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023?

1.2.2. Problema específico

¿Cómo el presupuesto por resultados influye en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023?

¿Cómo el control y seguridad influye en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023?

¿Cómo la articulación interinstitucional influye en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Posee relevancia, ya que da a conocer el fenómeno de la gestión pública en el desempeño laboral frente a la seguridad ciudadana, dada la importancia crucial que la seguridad ciudadana es fundamental para entender la influencia de la gestión pública en la eficacia del trabajo del personal de serenazgo para elevar la calidad de vida de los ciudadanos y fomentar el progreso urbano, lo cual es clave para optimizar las políticas y estrategias de seguridad Juliaca. Por otro lado, en un contexto donde la seguridad ciudadana es una preocupación constante, explorar la conexión entre la gestión pública



y el desempeño laboral del personal de serenazgo puede arrojar luces respecto a posibles zonas de mejorar en la gestión administrativa y la capacitación del personal, contribuyendo así a fortalecer la seguridad y el bienestar de la sociedad de Juliaca.

Su beneficio esta directamente a la comunidad de Juliaca al proporcionar información valiosa para mejorar las políticas y estrategias de seguridad ciudadana, así como para optimizar la gestión pública en asociación con el desempeño del personal de serenazgo. Además, los resultados de esta investigación pueden ser utilizados por las autoridades locales, los líderes comunitarios y otros actores relevantes para tomar decisiones informadas que permite a generar un entorno más seguro y protegido para todos los ciudadanos de Juliaca.

Desde el aspecto metodológico el análisis comprende desde el enfoque cuantitativo mediante el método deductivo, para ello se empleó las técnicas e instrumentos de investigación para alcanzar los objetivos de estudio planteados.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Analizar la influencia de la gestión pública con el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar el presupuesto por resultados y su influencia en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.



Explicar el control y seguridad y su influencia en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

Determinar la articulación interinstitucional y su influencia en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Es importante si pretendemos mejorar la eficacia de las políticas y estrategias de seguridad ciudadana en Juliaca y, potencialmente, en otras ciudades que se enfrentan a retos similares. Esta investigación puede aportar información valiosa sobre qué prácticas de gestión pública pueden optimizar el rendimiento laboral del personal de seguridad municipal, contribuyendo así a la prevención de la criminalidad, por otro lado, la promoción de la seguridad ciudadana y el fortalecimiento de la cohesión social en la comunidad.

Por otro lado, el alcance de la investigación no solo se limita a la esfera gubernamental y académica, sino que también impacta directamente en la vida diaria de los ciudadanos. Al identificar los factores que influyen en el desempeño del personal de serenazgo, esta investigación puede ayudar a mejorar la confianza y la percepción de seguridad de la población, lo que a su vez puede fortalecer el vínculo entre la comunidad y las autoridades locales. Además, al proporcionar evidencia empírica sobre la eficacia de diferentes enfoques de gestión pública en la seguridad ciudadana.



1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha identificado limitaciones en cuanto a que los sujetos de investigación por temor a represalias no quisieron ser partícipes de la investigación, estos hechos hicieron que el recojo de evidencias empíricas se tedioso.

La delimitación de la investigación se ha desarrollado en la Municipalidad Provincial de San Roman Juliaca en el año 2023.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. Hipótesis general

La gestión pública influye significativamente con el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

1.7.2. Hipótesis específica

El presupuesto por resultados tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

El control y seguridad tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

La articulación interinstitucional tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

1.8. VARIABLES E INDICADORES

Variable independiente: Gestión de pública del desempeño laboral

Variable dependiente: Seguridad ciudadana

1.9 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión pública	Presupuesto por resultado	Presupuesto basado en programas Marco presupuestal Evaluación de efectividad del gasto incentivo	Ordinal
	Control y seguridad	Monitoreo en zonas de riesgo Eficacia de políticas se seguridad Informe de delitos controlados	
	Articulación interinstitucional	Mecanismo de coordinación Acuerdo interinstitucional	
Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Relación interpersonal	Valores Empatía Cordialidad	Ordinal
	Iniciativa y organización	Actitud proactiva Sentido crítico Responsabilidad	
	Trabajo en equipo	Integración Identificación	

Nota: realizado mediante la revisión bibliográfica, Investigador.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel internacional

En la investigación realizada por Gonzalez & Vilchez (2022), cuyo objeto fue examinar los factores del desempeño laboral del personal administrativo. El análisis metodológico fue descriptivo de tipo no experimental. Donde concluyo: este proceso implica evaluar de forma continua las cualidades y competencias de los trabajadores con el fin de determinar su eficiencia y efectividad en la obtención de los objetivos propuestos. El personal administrativo de la UNESUR destaca aspectos como la capacidad de adaptación, la asistencia, la responsabilidad, la motivación, la disciplina, la cooperación y la iniciativa como factores clave que influyen en el desempeño laboral. Estos elementos inciden directamente en la eficacia y eficiencia de los trabajadores, creando un entorno laboral caracterizado por relaciones interpersonales positivas. Así, estos factores contribuyen al alcanzar las metas de la institución al promover la efectividad en la ejecución de las responsabilidades del personal administrativo.

Para Tobar (2022) cuya investigación comprendió el objetivo de identificar la asociación de las variables que puede construirse en factores



causales del desempeño laboral. El análisis metodológico fue de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño prospectivo. Donde concluyo: se han identificado aspectos clave, como las habilidades técnicas y el conocimiento específico del área, que tienen un impacto significativo en el desempeño laboral. Se hace constancia en la necesidad de establecer políticas de recursos humanos que fortalezcan las competencias operativas, técnicas y de gestión del personal, así como su alineación con los propósitos estratégicos de la entidad. de los funcionarios públicos en Guatemala y otros contextos similares.

Según Hurtado (2019) cuyo objetivo fue analizar el grado del nuevo modelo de gestión de desempeño propuesto favorece en el mejoramiento del desempeño. Cuya metodología comprende a la acción participativa. Donde concluyo: aborda la gestión del desempeño en una institución, resaltando la necesidad de que este proceso no solo resulte en una calificación para los funcionarios, sino que también brinde ventajas tangibles y oportunidades de desarrollo profesional, como planes de desarrollo, movilidad, ascensos y reconocimiento. Destaca la vitalidad de que la institución motive y comprometa a sus funcionarios con la misión institucional, ofreciendo una oferta de posibilidades y alineando a las jefaturas con el modelo. Se reconoce que, debido a limitaciones administrativas y al contexto de cambios en la institución, la implementación del modelo puede encontrar obstáculos, pero se destaca el interés y las acciones en curso para llevarlo a cabo con éxito, con énfasis en la capacitación y comunicación para mitigar resistencias al cambio.



Según Carrillo & Guevara (2019) en su investigación formulo el objetivo de evaluar el desempeño laboral en asociación al grado de motivación del individuo. Cuya metodología fue no experimental, transversal, de paradigma analítico. Donde concluyo: destaca una correlación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral, respaldada por la literatura revisada. Destaca que la motivación es un factor vital para la responsabilidad y la productividad de los trabajadores, lo que influye en la competitividad y el logro de metas organizacionales. Se sugiere que, además de los enfoques cuantitativos, se requiere una investigación cualitativa para comprender más a fondo los aspectos motivacionales y climáticos dentro de las instituciones públicas.

Para Quiñonez & Rivera (2019) cuyo objetivo fue identificar sobre evaluación de desempeño laboral. El análisis metodológico corresponde al enfoque cualitativo, de revisión sistemática. Donde concluyo: se observa un personal altamente calificado en términos de conocimiento del cargo, aunque existe una carencia en la actualización de competencias que podrían mejorar la disposición para la atención al usuario. Se identifica la necesidad de evaluar a médicos, enfermeros, camilleros, entre otros, y a los usuarios para medir la satisfacción con la calidad y profesionalismo de la atención. Además, se destaca la falta de financiamiento para modelos de valoración de desempeño, lo que evidencia un rezago en el sector. Las reformas, la normativa y la sobreoferta laboral contribuyen a generar discordia en la inserción laboral, donde las relaciones personales a menudo prevalecen sobre la cualificación.



2.1.2. A nivel nacional

Según Vilchez & Castro (2022) siendo el objetivo formulado determinar la relación entre la gestión pública y el desempeño laboral. La metodológica corresponde al método deductivo, de nivel correlacional, y diseño descriptivo correlacional. Donde concluyo: se encontró una asociación moderada entre la gestión pública y el desempeño laboral. Asimismo, se identificó una conexión significativa entre el cumplimiento de metas y el desempeño laboral, mientras que se observó una baja correlación entre las acciones realizadas y el desempeño laboral. Destaca la ausencia de incentivos para fomentar la mejora progresiva y la insuficiente capacidad de liderazgo de los funcionarios como factores que afectan al rendimiento laboral.

Para Espinoza & Montalvo (2021) cuyo objetivo fue analizar la gestión de talento humano y el desempeño laboral. El análisis metodológico corresponde al alcance descriptivo, de tipo aplicativo, nivel descriptivo y correlacional. Donde concluyo: revelo que la administración del talento tuvo un impacto notable en el desempeño del personal administrativo durante el periodo de COVID El valor de la asociación de Pearson ($r=0,769$) demostró una correlación fuerte y positiva con un valor de significación de $p=0,000$, lo que indica que cuando aumenta significativamente la gestión del talento, también mejora el rendimiento laboral. También conduce al reconocimiento y lealtad del personal con la organización, estableciendo asociaciones positivas para un entorno de trabajo pertinente. Los conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades y motivación tienen una correlación positiva de moderada a buena con el desempeño laboral del personal administrativo.



Según Muñoz (2022) donde el objetivo fue determinar la relación de la seguridad ciudadana y el desempeño laboral. La metodología fue de tipo básico, diseño no experimental y de nivel correlacional. Donde concluyo: halló una conexión positiva y estadísticamente significativa entre la seguridad ciudadana y el rendimiento laboral, lo que demuestra que la percepción de la seguridad y la inseguridad afecta a la iniciativa y la productividad del personal de seguridad. Además, se observó que la seguridad ciudadana tiene una relación positiva con la calidad del trabajo, donde el nivel de riesgo limita la productividad y las cualidades de rendimiento en el desempeño de las funciones. Encontró una conexión favorable entre la seguridad ciudadana y las relaciones interpersonales, ya que mayores niveles de protección y seguridad promueven el desarrollo social entre el personal. Sin embargo, no se identificó ninguna asociación entre la seguridad ciudadana y la iniciativa/organización en el personal de seguridad municipal.

Para Saucedo (2021), el objetivo fue analizar la relación entre el conocimiento de las políticas de seguridad con el desempeño laboral. El análisis metodológico fue de diseño no experimental, transversal y correlacional. Donde concluyo: sobre el conocimiento sobre políticas de seguridad, esto ha sido calificada como regular por el 64%, buena por el 21% y mala por el 15%. Esta diversidad se refleja en la generación de conocimientos, ya que el 64% califica el nivel de conocimiento como regular y el 52% califica el conocimiento explícito como bueno. En cuanto al rendimiento en el trabajo, el 61% lo califica de regular, el 30% de bueno y el 9% de malo, lo que pone de manifiesto deficiencias en las competencias cognitivas, físicas y psicológicas. Sin embargo, el estudio encuentra una correlación significativa



($p=0,000$) entre el saber de la política de seguridad y el rendimiento laboral, con una alta correlación positiva de 0,857. Se requiere información adicional para una respuesta más precisa.

Para Bardales & Montes (2022) en su investigación se formuló el objetivo de determinar la relación entre la gestión municipal y la seguridad ciudadana. El análisis metodológico comprende al método hipotético deductivo, del nivel correlacional y diseño no experimental. Donde concluyo: la asociación significativa entre desarrollo organizacional, gobernabilidad democrática, finanzas municipales y seguridad. Este hallazgo se basa en la evidencia estadística donde los valores p , menores a 0.05, apoyan el rechazo de las hipótesis nulas y validan las hipótesis alternativas. El p -valor para el desarrollo organizativo fue de 0,002, para la gobernanza democrática fue de 0,003 y para las finanzas municipales fue de 0,004. Estos resultados apoyan la noción de una alta correlación positiva entre estas dimensiones y la seguridad ciudadana, ilustrando una relación significativa entre ellas en el contexto específico.

Para Flores (2022) cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión pública en el desempeño laboral. El análisis metodológico comprende al nivel relacional, de diseño no experimental. Donde concluyo: la gestión pública, la planeación estratégica, El desempeño laboral del personal de serenazgo se ve significativamente afectado por elementos como el presupuesto por resultados, la administración de programas y proyectos, los objetivos estratégicos y la participación de los ciudadanos, con coeficientes de correlación positivos que varían entre 0.317 y 0.847. Se determina que



estos componentes están relacionados con un nivel medio de evaluación, lo que se implica en un desempeño laboral.

Para Taya (2021) en su tesis presentada formulo el objetivo de determinar la relación entre la gestión de seguridad y salud. La metodología fue descriptivo correlacional, diseño no experimental y aplicada. Donde concluyo: se presencia una asociación media entre la gestión de seguridad y la salud de los serenos, donde el promedio es 1.97; la gestión de seguridad y la salud con la eficacia en el Rho de Spearman es 0,443 siendo débil la relación, asimismo la relación es de 0.552 siendo bajo entre la gestión de seguridad la salud con la eficiencia.

2.1.3. A nivel local

Para Pinto (2022) siendo el propósito determinar la asociación entre la motivación y el desempeño laboral. La metodología de estudio fue de diseño no experimental, de descriptivo y correlacional. Donde concluyo: se aprecia una conexión positiva moderada entre la motivación y el rendimiento laboral, corroborada por los coeficientes de correlación calculados para la motivación extrínseca y la motivación intrínseca. Aunque los resultados sugieren una conexión significativa entre estos factores, también se observa que hay otras variables que pueden influir en el rendimiento laboral y que no se abordaron en este estudio. Esto indica que hay espacio para futuras investigaciones que profundicen en otros aspectos relacionados con el desempeño laboral.



2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión pública

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2012) considero aquel proceso continuo de toma de decisiones y acciones públicas procedente de los funcionarios para el acatamiento de funciones y objetivos predeterminados por las políticas, planes y normas vigentes del gobierno, asegurando el funcionamiento del Estado y la asistencia oportuna y eficiente de los servicios públicos. Según el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2015) viene a ser un conglomerado de acciones que emplean para lograr sus propósitos y metas, que se enmarcan en las políticas estatales.

Por otro lado, para el Instituto de Ciencias HEGEL (2021) se define como el conglomerado de procesos y operaciones que desarrollan los funcionarios para administrar correctamente los recursos públicos de la institución para la cual trabajan y, de esta manera, alcanzar los objetivos institucionales. Para ello se requiere del empleo pertinente, eficiente y óptimo de los recursos logísticos, económicos, físicos de la entidad.

2.2.1.1. Dimensiones de la gestión pública

Para Alvarado (2021) desarrolla las dimensiones de la gestión pública, siendo las siguientes:

- a) Planificación y programación multianual de inversiones: refiere a un proceso mediante el cual cada oficina presupuestaria identifica o decide qué proyectos de inversión pública en fase de preinversión deben ser evaluados o ejecutados, todo esto dentro de un conjunto de políticas y prioridades definidas por el sector correspondiente.



- b) Proceso de adquisición y contrataciones: refiere a los procesos de selección regulados por ley que comprenden la adquisición de servicios, bienes y obras es esencial para que el Estado pueda desempeñar sus funciones. La entidad encargada de regular las compras y adquisiciones estatales es el OSCE, que está vinculado al Ministerio de Economía y Finanzas y rige según la Directiva 005-2009-OSCE/CD, la cual dicta los procedimientos para la formulación y contenido de los planes anuales de adquisiciones del sector público.
- c) Desarrollo de expediente técnico y autorizaciones: considera al expediente técnico es una herramienta que facilita ejecutar las inversiones de acuerdo con las previsiones, posibilitando así un cierre eficaz de las brechas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017).
- d) Recursos humanos y diseño organizacional: las entidades estatales formulan, implementan y ejecutan las políticas relacionadas con el servicio civil, siguiendo un conjunto de normativas y procedimientos. Además, estas entidades están encargadas de organizar, dirigir y supervisar los procesos de selección de personal, así como de administrar los salarios, beneficios, entre otros, de acuerdo con el tipo de contrato para el servicio.

2.2.1.2. Administración de organizaciones publicas

Desde la organizaciones, la gestión pública viene a constituirse como aquella acción de que desarrolla para el funcionamiento de una o mas organizaciones, es asi, que entiéndase al Estado administrativo refiere a la perspectiva como creador de bienes y servicios, que se justifica por los aspectos políticos, jurídicos y económicos (Guerrero, 2011). De ahí, cada entidad organiza y actúa acorde al mandato normativo.



2.2.2. Desempeño laboral

En la postura de Gabini (2018) refiere a la motivación como un constructo que ha recibido mayor cuidado por parte de los investigadores del comportamiento organizativo. Esto se debe posiblemente al hecho de que la productividad organizativa está vinculada al rendimiento individual de sus miembros. Para Chiavenato (2017) alude a aquel comportamiento de un empleado en la consecución de los objetivos establecidos por la empresa se convierte en una estrategia personalizada para conseguir.

En el aporte de Gabini & Salessi (2016) precisan los comportamientos que son importantes para alcanzar las metas de una organización y que están bajo el control del individuo pueden tener impactos positivos o negativos en la entidad. Por lo tanto, el rendimiento laboral es un reflejo de cómo la contribución de cada persona a la organización a cumplir sus objetivos y metas durante un período determinado. El desempeño laboral no es estático, sino que puede variar a lo largo del tiempo y estar sujeto a influencias internas y externas.

2.2.2.1. Teorías del desempeño laboral

Las teorías del desempeño laboral están orientadas a la motivación y capacidad, también con la satisfacción y desempeño, así, las teorías comprenden los siguientes:

- a) Teoría de la equidad: refiere a que esta relacionado con la percepción que posee el trabajador sobre el convenio. Esta impresión ha estado asociada con el estado mental asentado en eventos. Sin embargo, la rectitud y el buen trato comprende elementos esenciales. Por otro lado, la buena



comunicación influye en los niveles de organización (Klingner & Nalbandian, 2002).

La equidad refiere a dos aspectos: refiere a evaluar la relación entre la contribución de una persona y la compensación que recibe, mientras que la equiparación implica una comparación subjetiva que un individuo hace de sí mismo con respecto a sus compañeros (Klingner & Nalbandian, 2002).

- b) Teoría de las expectativas: hace referencia a los sentimientos de satisfacción de los trabajadores, enfocándose en cómo perciben subjetivamente las posibilidades de llevar a cabo su trabajo de manera efectiva o de llevar a cabo determinados comportamientos le lleve a alcanzar un determinado nivel de rendimiento (Vroom, 1964). De ahí, el autor en su postulado presenta tres elementos, siendo las siguientes: i) la expectativa: se refiere a la conexión entre esfuerzo y rendimiento, indicando el esfuerzo que realiza el empleado para conseguir un rendimiento preciso. ii) Instrumentalidad: se refiere a la conexión entre rendimiento y premio, indicando el valor de probabilidad estimado para obtener resultados óptimos que correspondan a una recompensa. Por último, iii) valencia: se refiere al significado que un individuo atribuye al resultado o estímulo en función del rendimiento obtenido.
- c) Teoría de la finalidad o de las metas: para (Locke, 1976 citado en Escobedo & Quiñones, 2020), precisa al papel motivados que afecta en las organizaciones de los empelados al momento de realizar algún trabajo, asimismo, acabe precisar que una meta es aquella donde un

sujeto se esfuerza por conseguir. Por ello se propone las metas en varias funciones:

- El enfoque y la acción se centran en el trabajo.
- Estimulan la energía y el esfuerzo.
- Incrementan la perseverancia.
- Facilita en la creación de estrategias.

2.2.2.2. Dimensiones de desempeño laboral

Esta comprende a los siguientes:

- a) Dimensión I: actividades que desempeñan, refieren a las acciones que realizan los empleados dentro del lugar de trabajo son necesarios para cualquier organización porque contribuyen a la responsabilidad y al desarrollo de habilidades, optimizando la competitividad organizativa (Alveiro, 2009).

Desempeño de la tarea: considera a la combinación de eficacia y eficiencia en la consecución de las funciones otorgadas puede ser diferente según la profesión. Por ejemplo, para un profesor, el rendimiento puede medirse por el nivel de educación alcanzado por sus alumnos, mientras que para un trabajador de fábrica, el rendimiento puede estar representado por el tamaño y calidad de los bienes fabricados en un tiempo determinado. Para un consultivo de ventas, el rendimiento puede medirse por el tiempo empleado en prestar servicios de calidad (Robbins, & Coulter, 2000).

Actitudes frente al trabajo: las actitudes de los trabajadores tienen una importancia capital dentro de las organizaciones. En los casos en que las actitudes son desfavorables, pueden convertirse en un problema futuro



que haga que los empleados disminuyan su nivel de competitividad (Torres & Díaz, 2012).

- b) Dimensión II: Metas Para Molina (2000) los objetivos motivan a los empleados a dar más, centrándose en el desarrollo de tácticas mientras se esfuerzan por superar los contratiempos. Establecer objetivos crea en la psique de un empleado un sentimiento de responsabilidad, compromiso, determinación y perseverancia para alcanzarlos, al tiempo que ayuda a afrontar los retos que puedan surgir en la senda.

Competitividad: en esencial asegurar el desarrollo y fomento de la competitividad entre los empleados de una organización, pues esto se integra como un elemento clave en su plan de acción, contribuyendo al éxito en la consecución de su visión y misión. La competitividad, entendida como la cualidad para competir, permite a las organizaciones que identifican y potencian sus ventajas competitivas ofrecer productos y servicios de excelente calidad (Luque & Morales, 2015).

Productividad: según Robbins (2004) afirma que la producción es la medida del rendimiento de las tareas asignadas que incluye la eficacia y la eficiencia de los empleados. Se considera que una empresa es fructífera si logra sus objetivos transformando materias primas en productos acabados con el menor coste posible.

- c) Dimensión III: resultados que deben alcanzar Según Alles (2005) es tener la capacidad y las habilidades para dirigir todas las acciones hacia la consecución del resultado deseado. Esto requiere prontitud y sentido de la urgencia en la elección de decisiones para compensar las necesidades del consumidor.



Calidad de trabajo: se considera que la calidad es una mezcla de atributos y características que son esenciales para las actitudes requeridas para satisfacer al cliente. En el ámbito laboral, la calidad implica la creación de un sistema específico al que los empleados deben adherirse. La implementación adecuada de este sistema resulta en la complacencia de la empresa, así como de los usuarios internos y externos (Sanchis & Ribeiro, 1999).

Logros de objetivos: según Moreno (2009) refiere a alcanzar los objetivos significa cumplir los parámetros establecidos dentro de una empresa que están relacionados con una función laboral concreta. Esto implica interactuar con el personal, los objetivos y los resultados.

2.2.3. Seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana ha evolucionado de un enfoque centrado en el poder y la potestad hacia una definición más moderna que prioriza el respeto por la vida y la atención al bienestar general de los ciudadanos (Quintero, 2020). Así, en la definición de Milione (2020) sobre la seguridad es por encima de todo, es una de las necesidades más esenciales del individuo. Representa una característica antropológica profunda y clara, y es una de las manifestaciones más evidentes del instinto de autoconservación de nuestra especie.

Para Donaires (2013) la seguridad ciudadana se asocia con los derechos humanos relacionados con la vida, la integridad física, psicológica y moral de los sujetos, así como con la protección de sus bienes. Esta noción abarca la necesidad de vivir libre de miedo y amenazas, y se encuentra respaldada por las constituciones y leyes nacionales, el Pacto Internacional



de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas y, específicamente en América Latina, por la Declaración de la OEA en Montrouis.

En nuestra Constitución Política en el art. 44 regula el deber del Estado en ofrecer la seguridad ciudadana, asimismo acorde al Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, Ley N° 27933 precisa el ejercicio de desarrollar por el Estado en colaboración con la ciudadanía para la vivencia pacífica. Por otro lado, Ley Organiza de Municipalidad, Ley N° 27872 en sus articulo 22, 26, 53,85, 106, 107, 157, 161 regula sobre la seguridad ciudadana.

2.2.3.1. Seguridad ciudadana acción de serenazgo

La municipalidad provincial y distrital acorde al art. 85 de la Ley N° 27872, cuyo objetivo es brinda servicio de seguridad a la ciudadanía. Acorde a ello, presta ayuda para salvaguardar la seguridad de la población para una convivencia pacífica y tranquila, Su acción está estrechamente coordinada con la Policía Nacional del Perú, y requiere el perfil adecuado, lo que significa estar adiestrado, capacitado, tener entes rectores éticos y morales, y tener el equipo completo para su trabajo (Chiroque, 2019).

Según Aprueba manual del sereno municipal, Resolución Ministerial 772-2019-IN, establece la finalidad de la acción de los serenos a nivel nacional, asimismo en coordinación con la policía.

En la Resolución Ministerial 772-2019-IN, define el concepto de de serenazgo y sereno, donde:

Serenazgo: este servicio de apoyo en seguridad ciudadana es ofrecido por los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales, distritales y los centros poblados dentro de sus respectivas áreas geográficas, a excepción de las situaciones de patrullaje sin fronteras que se establecen mediante convenios



específicos. Los procedimientos de este servicio están regulados por la Constitución Política del Perú, la ley y otras normativas legales vigentes en el ámbito de la seguridad ciudadana.

Serenazgo: el servidor civil, conocido como servidor de actividades complementarias, tiene un contrato con el gobierno regional, las municipalidades provinciales, distritales o centros poblados. Su labor consiste en brindar apoyo a la ciudadanía en las áreas asignadas, a través de acciones preventivas, disuasivas y de atención a las personas, con el objetivo de contribuir a la mejora de los niveles de seguridad y la tranquilidad pública.

Además, en la Resolución Ministerial 772-2019-IN, en el segundo capítulo, establece los deberes que debe cumplir el sereno, siendo las siguientes:

- a. Brindar su servicio de manera eficaz y responsable en el lugar o sector asignado.
- b. Reportar sin demora a la Base de Serenazgo y a la Policía Nacional del Perú cualquier incidente como delitos, faltas, accidentes, conflictos sociales u otros sucesos importantes relacionados con la seguridad ciudadana.
- c. Utilizar los recursos del Estado únicamente para fines relacionados con sus responsabilidades.
- d. Guardar confidencialidad sobre la información adquirida en el desempeño de sus funciones y abstenerse de hacer declaraciones a la prensa sin la autorización del Gerente de Seguridad Ciudadana, el alcalde o el Gobernador Regional.
- e. Abstenerse de emitir opiniones sobre situaciones en las que participe, para prevenir conflictos y reclamaciones.



- f. Evitar la participación en actividades políticas.
- g. Vestir el uniforme y utilizar el equipo básico necesario durante la realización de sus funciones.
- h. Acatar y respetar las leyes y regulaciones estipuladas en la Constitución Política del Perú, así como las normativas y ordenanzas municipales.
- i. Ejecutar sus tareas conforme a las políticas y procedimientos descritos en este manual, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y otras normativas pertinentes.



CAPITULO III

METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue abordada desde el enfoque cuantitativo (Sánchez, 2019), cuyo procedimiento de corresponder a un proceso estructurado, es decir seguir pasos para arribar a la corroboración de la hipótesis, por eso, mediante procedimientos empíricos y formales permite cuantificar. De ahí, en la investigación mediante la recopilación de datos indica la correlación, patrones y relaciones de la gestión pública en el desempeño laboral frente a la seguridad ciudadana en personal de serenazgo.

3.2. MÉTODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN

El método aplicado fue la deducción, donde mediante razonamiento toma conclusiones generales para desarrollar explicaciones particulares, ello se analiza mediante postulados, principios y teoremas para arribar a hechos particulares (Bernal, 2010). De ahí, a partir de teoría se arriba a conclusiones, esto es, identificar teorías pertinentes al tema de gestión pública, desempeño laboral y seguridad ciudadana, posteriormente se desarrolla hipótesis, corroboración de hipótesis y el análisis para la conclusión.



3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio básica, donde a partir del estudio se pretende o esta orientado a generar conocimientos en la gestión pública, además, se centra en la comprensión y el desarrollo de teorías científicas, conceptos y principios básicos.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de análisis fue explicativa, donde busca conocer el por que el hecho o fenómeno, asimismo, da a conocer las causas o factores del hecho generando la relación de los hechos de la realidad (Carrasco, 2007). En ese sentido, a partir del tema de estudio de gestión pública en el desempeño laboral y la seguridad ciudadana busca explicar el por que del fenómeno a partir de la relación de las variables.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue no experimental (Hernandez-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018), esto es, no se realiza la maniobra de las variables de forma deliberada, por lo que el análisis del fenómeno se desarrolla en su contexto natural ya existente sin provocar efectos posibles, por ente, el fenómeno de la gestión pública en el desempeño laboral en el personal de serenazgo frente a la seguridad ciudad comprende un hecho ya existente donde no se manipulo ninguna variable para ver efectos posibles.



3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.6.1. Población

La población caracterizada por considerar semejantes elementos que se encuentran en el contexto espacial de la indagación, por tanto, se tomó en consideración a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman Juliaca, que están representados por una totalidad de 512 trabajadores; sin embargo se considera como población de estudio a la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento que comprende 177 trabajadores.

3.6.2. Muestra

La muestra comprende al subconjunto representativo que es extraíble de la población (Arias, 2012), es así, para ello se utilizó el muestreo probabilístico, lo que implica que para conocer la muestra se hizo uso de fórmula estadística del tipo de muestra aleatorio simple, para la muestra se considera a los trabajadores que se encuentran en la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento que comprende 177; donde se considera al personal de serenazgo, para ello se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño muestral

N = tamaño de la población

Z = valor correspondiente a la distribución de gauss, $Z_{\alpha=0.05} = 1.96$ y

$Z_{\alpha=0.01} = 2.58$

P = prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse (p=0.5)

i = error que se prevé cometer si es del 5% $i=0.05$.



$$n = \frac{(1.96)^2 177 * 0.5 * 0.5}{0.5.^2 (177 - 1) + 1.96^2 + 0.5 * 0.5} = 121$$

De la formula se ha de considerar a 121 que laboran en la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.7.1. Técnica de la investigación

En la investigación la técnica utilizada corresponde a la encuesta, según Cea (2001) la encuesta comprende a un procedimiento estandarizado para recoger información acorde a la muestra, asimismo, las preguntas están orientadas para examinar las variables de estudio.

3.7.2. Instrumentos de la investigación

El instrumento de investigación corresponde al cuestionario, ello se desarrolla de forma personal, es decir, a cada uno de los individuos seleccionados (Cea, 2001).

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. Validación de los instrumentos

En la investigación, la validez comprende a los criterios de evaluación, ello acorde a los objetivos trazados en la investigación, esto es, la optimización de cada criterio de validez como es la interna, externa, constructo y estadística (Cea, 2001), en ese sentido, la validez fue mediante juicio de expertos, es decir, el instrumento de investigación fue validado a partir del conocimiento de expertos.

3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

La investigación se tomo en cuenta la confiabilidad de Alpha de Cronbach, cuya medida estadística mide la consistencia interna del instrumento de investigación, además, el coeficiente mide la correlación promedio de cada pregunta, en otras palabras, cada ítem deben estar relacionados entre si.

Tabla 2

Grado de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	35

Nota: en la tabla resalta el nivel de confiabilidad del instrumento.

Acorde a los datos extraídos de los ítem, se considera que el grado de confiabilidad aceptable.

3.9. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

3.9.1. Diseño estadístico

Para el desarrollo de la investigación se tomo en consideración el coeficiente de relación de Spearman, cuya aplicación permite medir la asociación de las variables de estudio. El coeficiente de relación varia entre -1 y 1, donde -1 precisa que existe una relación negativa perfecta, mientras 1 indica la existencia de una relación perfecta.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

Tabla 3

Presupuestos por resultado en la gestión pública

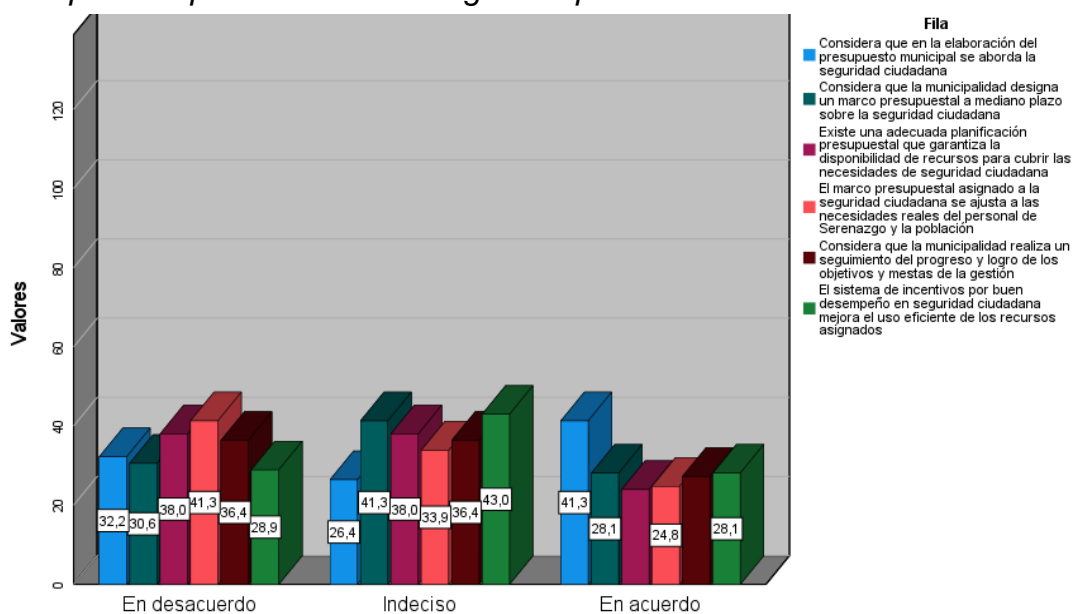
	En							
	desacuerdo		Indeciso		En acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Considera que en la elaboración del presupuesto municipal se aborda la seguridad ciudadana	39	32,2%	32	26,4%	50	41,3%	121	100,0%
Considera que la municipalidad designa un marco presupuestal a mediano plazo sobre la seguridad ciudadana	37	30,6%	50	41,3%	34	28,1%	121	100,0%
Existe una adecuada planificación presupuestal que garantiza la disponibilidad de recursos para cubrir las necesidades de seguridad ciudadana	46	38,0%	46	38,0%	29	24,0%	121	100,0%

El marco presupuestal asignado a la seguridad ciudadana se ajusta a las necesidades reales del personal de Serenazgo y la población	50	41,3%	41	33,9%	30	24,8%	121	100,0%
Considera que la municipalidad realiza un seguimiento del progreso y logro de los objetivos y metas de la gestión	44	36,4%	44	36,4%	33	27,3%	121	100,0%
El sistema de incentivos por buen desempeño en seguridad ciudadana mejora el uso eficiente de los recursos asignados	35	28,9%	52	43,0%	34	28,1%	121	100,0%

Nota. en la tabla indica información sobre el presupuesto por resultados en la seguridad ciudadana.

Figura 1

Presupuestos por resultado en la gestión pública



Nota. en la figura muestra datos tabulados de presupuesto por resultados. Tabla 3.



Tabla 3, el 41,3% considera que la seguridad ciudadana es un tema que se aborda dentro de la elaboración del presupuesto municipal. Este es, la percepción de que la seguridad ciudadana es priorizada o tomada en cuenta durante el proceso de planificación presupuestaria de su municipio. El 41,3% están en desacuerdo con la afirmación de que el presupuesto asignado a la seguridad ciudadana se ajusta a las necesidades reales del personal de Serenazgo (encargados de la vigilancia local) y la población. Esto percibe que los recursos asignados no son suficientes o adecuados para cubrir las demandas reales de seguridad en su comunidad. El 41,3% están indecisos sobre si la municipalidad diseña un marco presupuestal a mediano plazo para la seguridad ciudadana. Este nivel de indecisión indica que una parte significativa de la población no está segura de si existe una planificación presupuestaria adecuada en este ámbito. El 38,0% están indecisos sobre si la planificación presupuestal garantiza la disponibilidad de recursos para la seguridad ciudadana. El 36,4% están indecisos sobre si la municipalidad realiza un adecuado seguimiento del progreso y cumplimiento de los objetivos y metas en la gestión de seguridad ciudadana. El 43,0% están indecisos sobre si el sistema de incentivos por buen desempeño en seguridad ciudadana mejora el uso eficiente de los recursos asignados.

Así, se evidencia que los fondos destinados a la seguridad ciudadana no son suficientes o no están bien distribuidos para cubrir las demandas del Serenazgo, que desempeña un rol crucial en la vigilancia y protección de la comunidad. Esta percepción de insuficiencia en los recursos podría estar relacionada con problemas recurrentes en la prestación de servicios de seguridad, como la falta de equipamiento adecuado, escasez de personal, o

la limitada capacidad de respuesta ante emergencias, lo cual genera un ambiente de inseguridad y preocupación entre los ciudadanos.

Críticamente, este dato también sugiere posibles deficiencias en la planificación y asignación de recursos públicos, lo que podría implicar una desconexión entre las políticas públicas y las necesidades reales de seguridad en la población. Es posible que las autoridades no estén evaluando adecuadamente las demandas del contexto local ni ajustando el presupuesto de manera eficiente para atender las prioridades de seguridad. Además, esta cifra podría señalar la falta de transparencia o comunicación entre el gobierno municipal y la ciudadanía sobre cómo se utilizan los recursos destinados a seguridad, lo que alimenta la desconfianza pública.

Tabla 4

Control y seguridad en la gestión pública

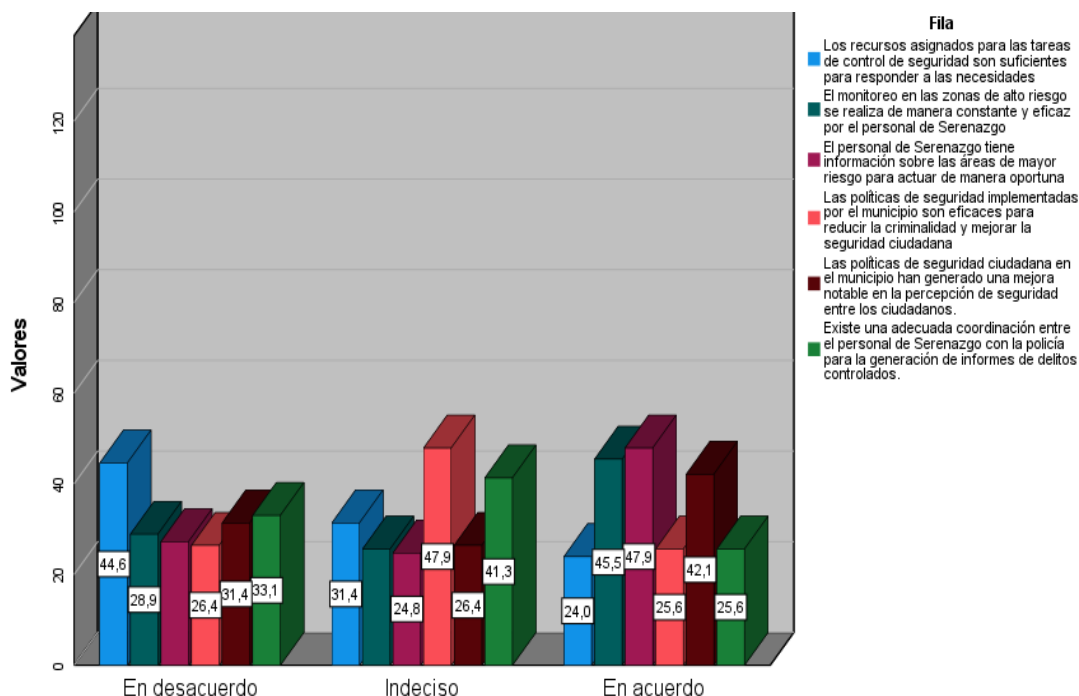
	En desacuerdo		Indeciso		En acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Los recursos asignados para las tareas de control de seguridad son suficientes para responder a las necesidades	54	44,6%	38	31,4%	29	24,0%	121	100,0%
El monitoreo en las zonas de alto riesgo se realiza de manera constante y eficaz por el personal de Serenazgo	35	28,9%	31	25,6%	55	45,5%	121	100,0%
El personal de Serenazgo tiene información sobre las áreas de mayor riesgo para actuar de manera oportuna	33	27,3%	30	24,8%	58	47,9%	121	100,0%

Las políticas de seguridad implementadas por el municipio son eficaces para reducir la criminalidad y mejorar la seguridad ciudadana	32	26,4%	58	47,9%	31	25,6%	121	100,0%
Las políticas de seguridad ciudadana en el municipio han generado una mejora notable en la percepción de seguridad entre los ciudadanos.	38	31,4%	32	26,4%	51	42,1%	121	100,0%
Existe una adecuada coordinación entre el personal de Serenazgo con la policía para la generación de informes de delitos controlados.	40	33,1%	50	41,3%	31	25,6%	121	100,0%

Nota. en la tabla indica datos sobre control y seguridad en la gestión pública.

Figura 2

Control y seguridad en la gestión pública



Nota. en la figura indica datos tabulados de control y seguridad. Tabla 4.



Tabla 4, el 44,6% está en desacuerdo con la afirmación de que los recursos asignados para las tareas de control y seguridad en la gestión pública son suficientes para responder a las necesidades. Esto refleja una percepción negativa sobre la disponibilidad y asignación de recursos, lo que sugiere que casi la mitad de los involucrados considera que los recursos destinados a estas funciones son insuficientes. El 45,5% está de acuerdo en que el Serenazgo realiza un monitoreo constante y eficaz en las zonas de mayor riesgo. Aunque esta cifra precisa una percepción relativamente favorable, también indica que más de la mitad de los encuestados no está plenamente convencida de la constancia o eficacia del monitoreo, lo que deja margen para mejorar. El 47,9% está de acuerdo en que el personal de Serenazgo tiene información adecuada sobre las áreas de mayor riesgo para actuar de manera oportuna. Este dato indica que casi la mitad de los encuestados cree que el Serenazgo está bien informado, pero la otra mitad podría estar cuestionando la capacidad del personal para intervenir rápidamente en situaciones críticas. El 42,1% está de acuerdo en que las políticas de seguridad ciudadana implementadas por el municipio han generado una mejora notable en la percepción de seguridad entre los ciudadanos. Esto sugiere que, aunque algunas personas perciben una mejora, la mayoría sigue sin notar cambios significativos o no está completamente satisfecha con el impacto de dichas políticas, lo que subraya la necesidad de revisar y fortalecer las estrategias de seguridad para lograr mayor aceptación y efectividad. El 47,9% se encuentra indeciso sobre si las políticas de seguridad del municipio son efectivas para reducir la criminalidad y mejorar la seguridad ciudadana. Este porcentaje revela una falta de claridad o confianza en la efectividad de las políticas

actuales. 41,3% está indeciso sobre si existe una adecuada coordinación entre el personal de Serenazgo y la policía para generar informes sobre delitos controlados. Este dato precisa una percepción ambigua sobre la calidad de la colaboración entre ambas entidades. La coordinación es clave para una gestión eficiente de la seguridad pública, y esta indecisión podría reflejar problemas de comunicación o falta de transparencia en los procesos de generación y manejo de informes.

Tabla 5*Articulación interinstitucional en la gestión pública*

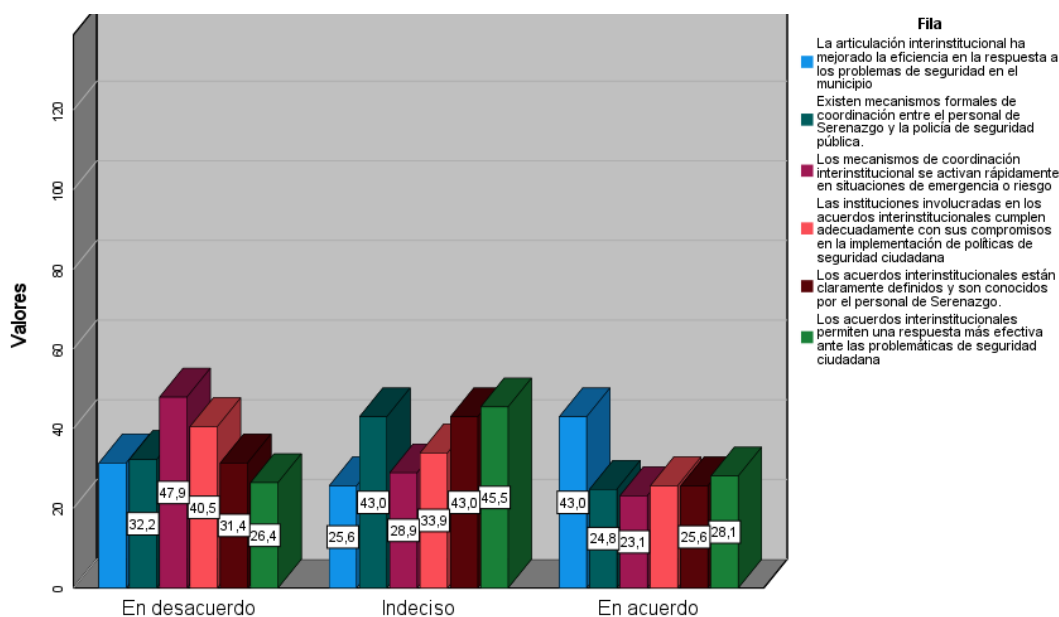
	En desacuerdo		Indeciso		En acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	La articulación interinstitucional ha mejorado la eficiencia en la respuesta a los problemas de seguridad en el municipio	38	31,4%	31	25,6%	52	43,0%	121
Existen mecanismos formales de coordinación entre el personal de Serenazgo y la policía de seguridad pública.	39	32,2%	52	43,0%	30	24,8%	121	100,0%
Los mecanismos de coordinación interinstitucional se activan rápidamente en situaciones de emergencia o riesgo	58	47,9%	35	28,9%	28	23,1%	121	100,0%

Las instituciones involucradas en los acuerdos interinstitucionales cumplen adecuadamente con sus compromisos en la implementación de políticas de seguridad ciudadana	49	40,5%	41	33,9%	31	25,6%	121	100,0%
Los acuerdos interinstitucionales están claramente definidos y son conocidos por el personal de Serenazgo.	38	31,4%	52	43,0%	31	25,6%	121	100,0%
Los acuerdos interinstitucionales permiten una respuesta más efectiva ante las problemáticas de seguridad ciudadana	32	26,4%	55	45,5%	34	28,1%	121	100,0%

Nota. en la tabla indica información de articulación institucional.

Figura 3

Articulación interinstitucional en la gestión pública



Nota. en la figura muestra datos tabulados de articulación interinstitucional. Tabla 5.



Tabla 6, el 43,0% considera que la articulación interinstitucional ha mejorado la eficiencia en la respuesta a los problemas de seguridad en el municipio. Esto precisa que, la coordinación entre instituciones, existe un reconocimiento positivo hacia los esfuerzos de colaboración en la gestión pública para enfrentar desafíos de seguridad. El 47,9% está en desacuerdo con que los mecanismos de coordinación interinstitucional se activen rápidamente en situaciones de emergencia o riesgo. Esto es, ante emergencias por parte de las instituciones no son lo suficientemente ágiles o eficientes. La lentitud en la activación de estos mecanismos puede generar desconfianza en la capacidad de las instituciones para gestionar crisis de manera efectiva, lo que resalta la necesidad de optimizar la coordinación y comunicación entre las entidades involucradas. El 40,5% está en desacuerdo con que las instituciones involucradas en los acuerdos interinstitucionales cumplan adecuadamente con sus compromisos en la implementación de políticas de seguridad ciudadana. La deficiencia en la ejecución de los compromisos adquiridos entre las instituciones, lo que podría afectar la efectividad general de las políticas de seguridad. La falta de cumplimiento genera una sensación de ineficacia en la articulación interinstitucional y dificultar la confianza pública en los esfuerzos para mejorar la seguridad. El 43,0% percibe que existen mecanismos formales de coordinación entre el personal de Serenazgo y la policía de seguridad pública. No los considera suficientemente robustos o efectivos. Esto refleja una falta de claridad o comunicación en los protocolos de colaboración, lo que puede limitar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia o inseguridad en la comunidad. Un 43,0%, señala que los acuerdos interinstitucionales están

claramente definidos y son conocidos por el personal de Serenazgo. La falta de conocimiento sobre los protocolos establecidos lleva a una implementación ineficaz, lo que, a su vez, podría afectar la confianza del público en las instituciones de seguridad y su capacidad para colaborar de manera efectiva. El 45,5% cree que los acuerdos interinstitucionales permiten una respuesta más efectiva ante las problemáticas de seguridad ciudadana señala una percepción más positiva en comparación con los dos indicadores anteriores. Esto implica que, si bien hay un reconocimiento de que los acuerdos pueden tener un impacto positivo, se requieren esfuerzos adicionales para fortalecer la implementación y visibilidad de estos mecanismos, así como para asegurar que todos los actores involucrados estén plenamente informados y comprometidos con sus responsabilidades.

Tabla 6*Relación interpersonal en el desempeño laboral de personal de serenazgo*

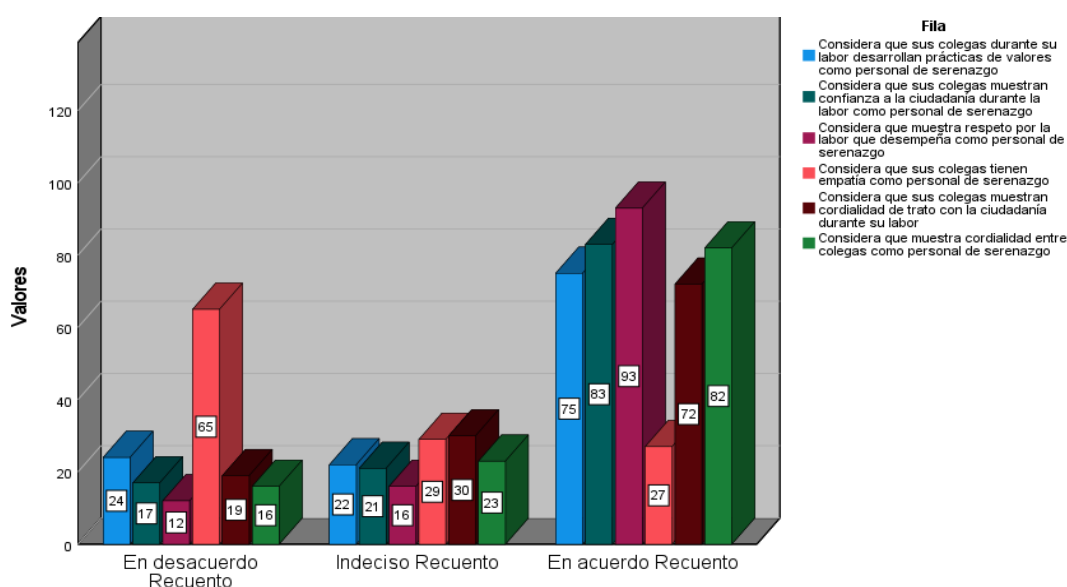
	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Considera que sus colegas durante su labor desarrollan prácticas de valores como personal de serenazgo	24	19,8%	22	18,2%	75	62,0%	121
Considera que sus colegas muestran confianza a la ciudadanía durante la labor como personal de serenazgo	17	14,0%	21	17,4%	83	68,6%	121	100,0%
Considera que muestra respeto por la labor que desempeña como personal de serenazgo	12	9,9%	16	13,2%	93	76,9%	121	100,0%
Considera que sus colegas tienen empatía como personal de serenazgo	65	53,7%	29	24,0%	27	22,3%	121	100,0%

Considera que sus colegas muestran cordialidad de trato con la ciudadanía durante su labor	19	15,7%	30	24,8%	72	59,5%	121	100,0%
Considera que muestra cordialidad entre colegas como personal de serenazgo	16	13,2%	23	19,0%	82	67,8%	121	100,0%

Nota: en la tabla 6 muestra resultados de la relación interpersonal del personal de serenazgo. Cuestionario.

Figura 4

Relación interpersonal en el desempeño laboral de personal de serenazgo



Nota: en la figura 4 fue realizado a partir de resultados de la tabla 6.

En la Tabla 6, se observa de los encuestados (62.0%) están de acuerdo en que sus colegas durante su labor desarrollan prácticas de valores como personal de serenazgo, lo que sugiere que hay un sentido de ética y compromiso en el desempeño de sus funciones. los encuestados (68.6%) están de acuerdo en que sus colegas muestran confianza a la ciudadanía durante su labor como personal de serenazgo. Esto puede ser crucial para determinar un vínculo de confianza con la comunidad y mejorar la percepción de seguridad. La mayoría abrumadora (76.9%) está de acuerdo en que sus



colegas muestran respeto por la labor que desempeñan como personal de serenazgo. Esto sugiere un ambiente laboral donde se valora el trabajo y se respeta la labor de cada individuo en el equipo. Aquí hay una discrepancia significativa, donde la mayoría de los encuestados (53.7%) no perciben que sus colegas tengan empatía como personal de serenazgo. Esto puede indicar una brecha en la capacidad de entender las necesidades y inquietudes de la comunidad. La mayoría (59.5%) está de acuerdo en que sus colegas muestran cordialidad de trato con la ciudadanía durante su labor, lo que puede contribuir a una percepción positiva de seguridad y a una relación más armoniosa entre el personal de serenazgo y la comunidad. También hay un alto acuerdo (67.8%) en que se muestra cordialidad entre colegas como personal de serenazgo.

Respeto a la labor que se rescata del personal de serenazgo (76.9% de acuerdo) es notablemente alta en comparación con la empatía hacia la comunidad (22.3% de acuerdo). Estos datos reflejan un panorama donde se valora y reconoce el trabajo realizado por el personal de serenazgo, lo que puede indicar una base sólida de compromiso con sus responsabilidades laborales. Sin embargo, la baja percepción de empatía sugiere una desconexión entre el personal de serenazgo y la comunidad que sirve, lo que afecta la efectividad de las operaciones de seguridad y la confianza de la ciudadanía en el servicio. El desarrollar habilidades de empatía y comprensión hacia las necesidades e inquietudes de la comunidad, lo que podría fortalecer la relación entre el personal de serenazgo y los ciudadanos, y en última instancia, mejorar la seguridad ciudadana en Juliaca.

Además, la percepción de que los colegas muestran confianza a la ciudadanía durante su labor como personal de serenazgo (68.6% de acuerdo) también es significativamente alta en comparación con la empatía. Esto es, aunque existe una actitud positiva hacia la interacción con la comunidad en términos de confianza, la falta de empatía podría socavar la efectividad de esta interacción.

Tabla 7

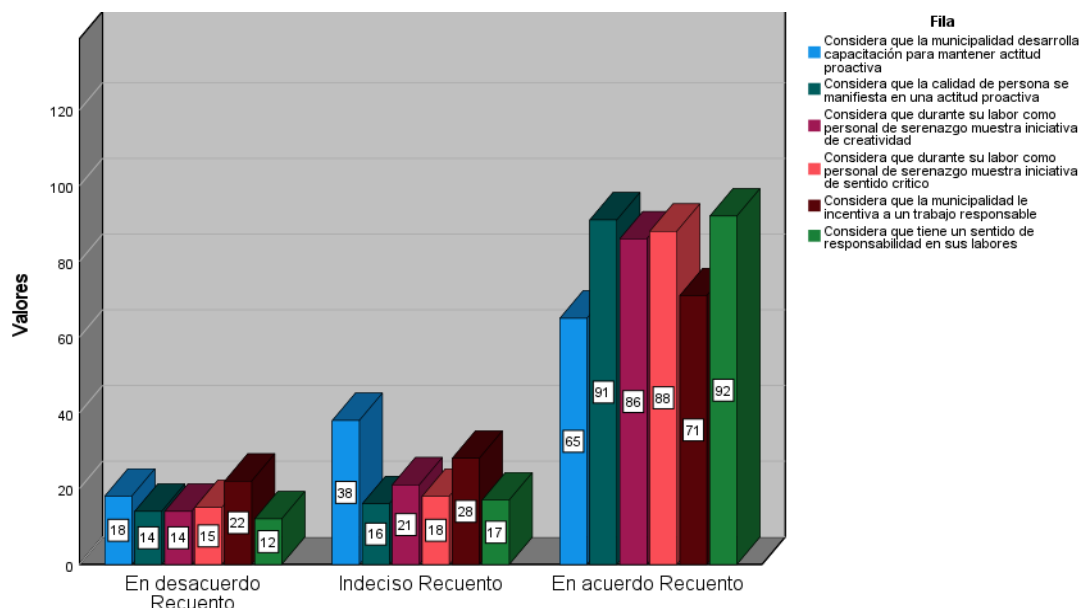
Iniciativa y organización en el desempeño laboral del personal de serenazgo

	En		Indeciso		De		Total	
	desacuerdo				acuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Considera que la municipalidad desarrolla capacitación para mantener actitud proactiva	18	14,9%	38	31,4%	65	53,7%	121	100,0%
Considera que la calidad de persona se manifiesta en una actitud proactiva	14	11,6%	16	13,2%	91	75,2%	121	100,0%
Considera que durante su labor como personal de serenazgo muestra iniciativa de creatividad	14	11,6%	21	17,4%	86	71,1%	121	100,0%
Considera que durante su labor como personal de serenazgo muestra iniciativa de sentido critico	15	12,4%	18	14,9%	88	72,7%	121	100,0%
Considera que la municipalidad le incentiva a un trabajo responsable	22	18,2%	28	23,1%	71	58,7%	121	100,0%
Considera que tiene un sentido de responsabilidad en sus labores	12	9,9%	17	14,0%	92	76,0%	121	100,0%

Nota: en la tabla muestra resultados de la iniciativa y organización del personal de serenazgo. Cuestionario.

Figura 5

Iniciativa y organización en el desempeño laboral del personal de serenazgo



Nota: en la figura 2 muestra resultados extraídos de la tabla 4.

De la Tabla 4, Respecto a la capacitación para mantener una actitud proactiva, el 53.7% está de acuerdo en que la municipalidad la desarrolla. Este dato parte considerable del personal de serenazgo percibe que existe un esfuerzo por parte de la municipalidad para capacitarlos en habilidades que promuevan una actitud proactiva, lo que puede ser fundamental para mejorar la seguridad ciudadana al fomentar la previsión y la anticipación de problemas.

La calidad personal, expresada en una actitud proactiva, es reconocida por el 75.2% de los encuestados. La gran parte del personal de serenazgo considera que la actitud proactiva es una manifestación de la calidad personal, lo que sugiere un entendimiento colectivo de la importancia de esta actitud para el desempeño laboral y, por ende, para la seguridad ciudadana.

En cuanto a la iniciativa de creatividad y sentido crítico durante la labor, se observa un alto nivel de acuerdo (71.1% y 72.7% respectivamente). Esto refleja una cultura de innovación y análisis dentro del personal de serenazgo,



lo que podría contribuir a la resolución de problemas de manera eficiente y al desarrollo de estrategias más efectivas para mejorar la seguridad ciudadana.

El sentido de responsabilidad es reconocido por el 76.0% de los encuestados, lo que indica una percepción generalizada de compromiso y diligencia en las tareas asignadas. Esto es fundamental para mantener un servicio de seguridad confiable y para generar confianza en la comunidad.

Finalmente, el 58.7% considera que la municipalidad los incentiva a un trabajo responsable. Aunque este porcentaje es menor que otros aspectos evaluados, aún representa una parte significativa del personal de serenazgo que percibe algún tipo de incentivo por parte de la municipalidad, lo que puede ser crucial para motivar y mantener altos niveles de desempeño laboral.

la percepción de la calidad personal manifestada en una actitud proactiva (75.2% de acuerdo) y el sentido de responsabilidad en las labores (76.0% de acuerdo). Estos resultados sugieren que hay una fuerte asociación entre la percepción del personal de serenazgo sobre su propio desempeño y la seguridad ciudadana en Juliaca. Así, la calidad personal y la actitud proactiva indica que hay un entendimiento generalizado de la importancia de mantener una postura proactiva en la labor de serenazgo para promover la seguridad ciudadana. Esto refleja un compromiso intrínseco con el servicio y una conciencia sobre el impacto positivo que una actitud proactiva puede tener en la previsión del delito y la defensa de la comunidad. Asimismo, el alto nivel de acuerdo con respecto al sentido de responsabilidad en las labores resalta la importancia que el personal de serenazgo asigna a cumplir con sus deberes de manera diligente y confiable, lo que sugiere un vínculo directo entre el sentido de responsabilidad individual y la percepción de seguridad ciudadana.

La percepción del personal de serenazgo, la gestión pública que promueve la capacitación para mantener una actitud proactiva, la creatividad y el sentido crítico durante la labor, así como el fomento del sentido de responsabilidad y el incentivo al trabajo responsable, desempeña un rol fundamental en el sostenimiento de la seguridad ciudadana en Juliaca. El hecho de que la mayoría de los encuestados estén de acuerdo con la capacitación y el estímulo proporcionado por la municipalidad dando la importancia de estas políticas para mejorar el desempeño laboral y, por tanto, la seguridad ciudadana.

Tabla 8

Trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal de serenazgo

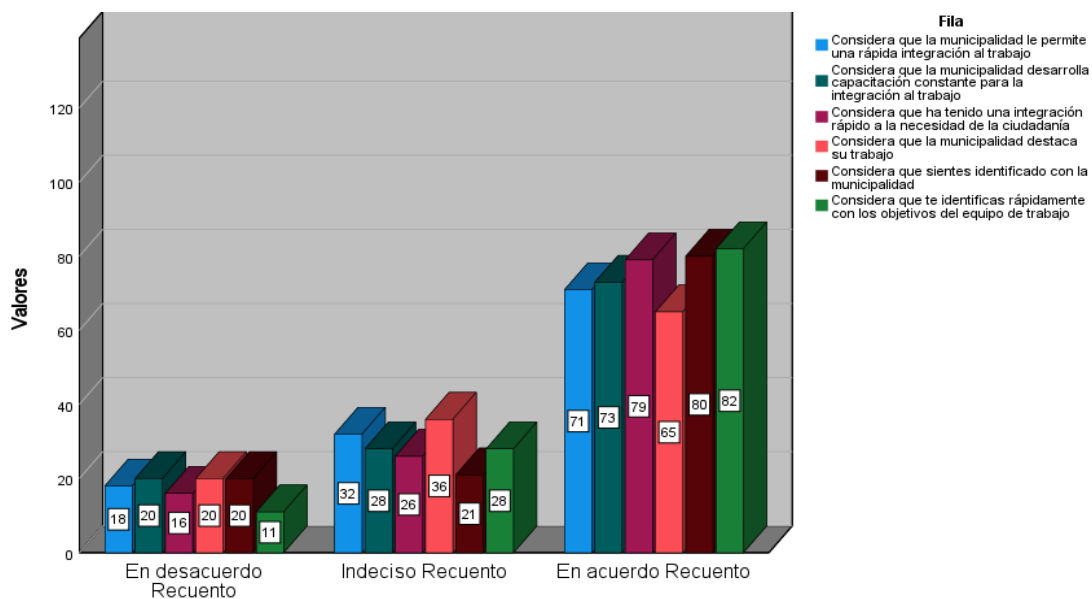
	En		Indeciso		De		Total	
	desacuerdo				acuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Considera que la municipalidad le permite una rápida integración al trabajo	18	14,9%	32	26,4%	71	58,7%	121	100,0%
Considera que la municipalidad desarrolla capacitación constante para la integración al trabajo	20	16,5%	28	23,1%	73	60,3%	121	100,0%
Considera que ha tenido una integración rápido a la necesidad de la ciudadanía	16	13,2%	26	21,5%	79	65,3%	121	100,0%
Considera que la municipalidad destaca su trabajo	20	16,5%	36	29,8%	65	53,7%	121	100,0%
Considera que sientes identificado con la municipalidad	20	16,5%	21	17,4%	80	66,1%	121	100,0%

Considera que te identificas rápidamente con los objetivos del equipo de trabajo 11 9,1% 28 23,1% 82 67,8% 121 100,0%

Nota: en la tabla 8 muestra resultados sobre el trabajo en equipo en personal de serenazgo. Cuestionario.

Figura 6

Trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal de serenazgo



Nota: en la figura 3 indica barras a partir de resultados de la tabla 5.

De la Tabla 5, respecto a permite una rápida integración al trabajo (58.7% de acuerdo): Este dato sugiere que la municipalidad tiene políticas o prácticas que facilitan la integración rápida del personal de serenazgo a sus funciones. Una rápida integración puede ser crucial para garantizar que el personal esté plenamente operativo y familiarizado con sus responsabilidades lo antes posible, lo que potencialmente puede poseer un impacto beneficioso en la seguridad ciudadana al asegurar una respuesta rápida y eficiente a las necesidades de la comunidad.

Desarrolla capacitación constante para la integración al trabajo (60.3% de acuerdo): La capacitación constante es fundamental para mantener y



mejorar las habilidades y el conocimiento del personal de serenazgo. El alto porcentaje de acuerdo sugiere que la municipalidad considera la importancia de la alineación continua y está comprometida a proporcionar oportunidades de desarrollo profesional.

Ha tenido una integración rápida a la necesidad de la ciudadanía (65.3% de acuerdo): Este dato indica que una mayoría del personal de serenazgo percibe que se han adaptado rápidamente a las necesidades de la comunidad. La eficaz por parte del personal de serenazgo y posiblemente una coordinación efectiva con las autoridades locales para abordar las preocupaciones y desafíos de seguridad de manera oportuna.

La municipalidad destaca su trabajo (53.7% de acuerdo): Este dato muestra que una parte considerable del personal de serenazgo siente que su trabajo es reconocido y valorado por la municipalidad.

Te identificas con la municipalidad (66.1% de acuerdo) y Te identificas rápidamente con los objetivos del equipo de trabajo (67.8% de acuerdo): Estos datos reflejan un sentido de pertenencia y alineación con la institución y sus objetivos. Un alto nivel de identificación con la municipalidad y con los objetivos del equipo de trabajo puede promover la colaboración, el trabajo en colaborativo y el compromiso con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, lo que puede tener un impacto positivo en la efectividad del trabajo del personal de serenazgo y, por ende, en la seguridad ciudadana.

la importancia de la percepción del personal de serenazgo sobre su integración y alineación con la municipalidad y sus objetivos, lo que puede influir en su desempeño laboral y, en última instancia, en la seguridad ciudadana en Juliaca en 2023. En primer lugar, el hecho de que el 65.3% del



personal considere que ha tenido una integración rápida a las necesidades de la ciudadanía sugiere una capacidad de respuesta efectiva del equipo de serenazgo a las demandas y desafíos de la comunidad. Esta rápida integración puede facilitar una acción más oportuna y coordinada para abordar problemas de seguridad y mejorar la percepción de seguridad entre los ciudadanos. Asimismo, el alto porcentaje de acuerdo (60.3%) en que la municipalidad desarrolla capacitación constante para la integración al trabajo indica una responsabilidad con el desarrollo profesional y la mejora continua del personal.

Por otro lado, la alta tasa de identificación con la municipalidad (66.1%) y con los objetivos del equipo de trabajo (67.8%) entre el personal de serenazgo resalta la importancia de un sentido de pertenencia y alineación con la institución y sus metas. Esta identificación puede fomentar un mayor compromiso y motivación del personal para trabajar en pos de los objetivos comunes. Además, cuando los miembros del equipo se identifican rápidamente con los objetivos del equipo de trabajo, se crea un ambiente propicio para la colaboración y la cohesión, lo que puede ser fundamental para abordar los desafíos de seguridad de manera coordinada y efectiva.

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. Prueba de hipótesis del objetivo general

Para la corroboración de la hipótesis general proceso de análisis fue mediante el coeficiente de correlación de Pearson y a partir del uso de software SPSS v.27, donde:

Ho: La gestión pública no influye significativamente con el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

Ha: La gestión pública influye significativamente con el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

Tabla 9

Correlación de Pearson entre gestión pública y el desempeño laboral en la seguridad ciudadana

Correlaciones

		Gestión pública	Desempeño laboral
Gestión pública	Correlación de Pearson	1	,264**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	121	121
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,264**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	121	121

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

De la Tabla 9, a partir de los datos encontrados, en el Pearson se considera un valor de 0,264 con una significancia de 0,003 que es inferior a la significancia máxima establecida $P=0,05$ (5%), es decir, existe una influencia de la gestión pública y el desempeño laboral en la seguridad ciudadana, donde se acepta la Ha se rechaza la Ho, de tal forma se afirma a mayores mejoras de la gestión pública mayor es el desempeño laboral en la seguridad ciudadana.

Tabla 10

Prueba de R de Pearson para las variables

Resumen del modelo

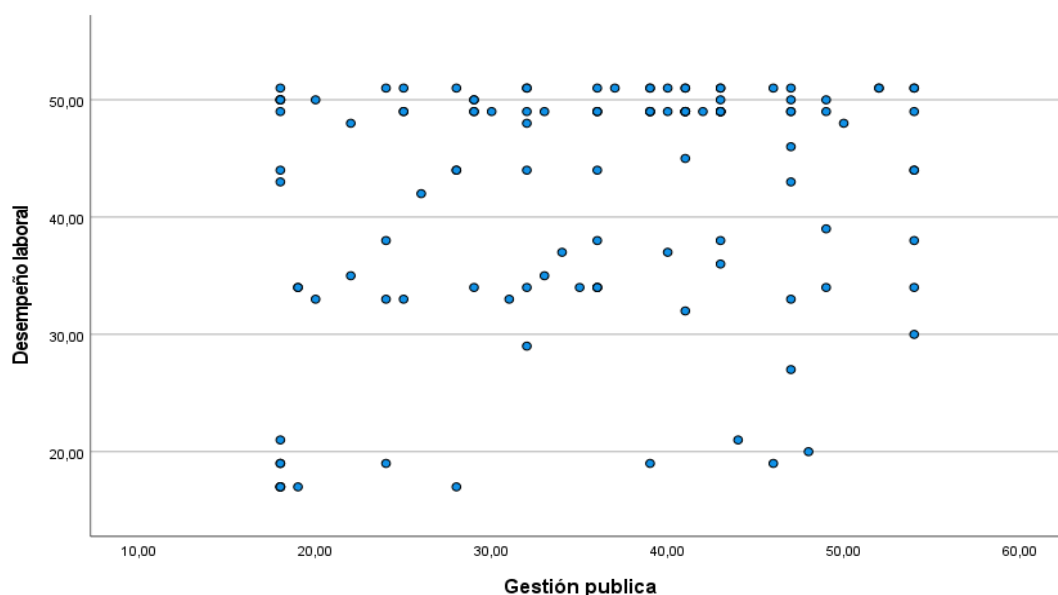
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,264 ^a	,070	,062	10,37428

a. Predictores: (Constante), Gestión publica

Acorde a la tabla 10, se infiere que el R de Pearson indica un valor de 0,264, la que indica una relación alta, también, el coeficiente determinación de $R^2 = 0,070$, ello indica que existe en un 7,0% de influencia de la gestión pública en el desempeño laboral respecto a la seguridad ciudadana.

Figura 7

Dispersión grafica de la variable de estudio



4.2.1. Prueba de hipótesis del objetivo específico 1

Para la corroboración de la hipótesis específica 1 proceso de análisis fue mediante el coeficiente de correlación Pearson y a partir del uso de software SPSS v.27, donde:

Ho: El presupuesto por resultados no tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

Ha: El presupuesto por resultados tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

Para el análisis se consideró el nivel de significancia del 5% que es equivalente a un 95% de confianza, esto es, $\alpha = 0,05$.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 1 mediante Pearson

Correlaciones

		Presupuesto por resultado	Desempeño laboral
Presupuesto por resultado	Correlación de Pearson	1	,263**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	121	121
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,263**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	121	121

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

De la Tabla 11, a partir de los datos encontrados, en el Pearson se considera un calor de 0,263 con una significancia de 0.004 que es inferior a la significancia máxima establecida $P=0,05$ (5%), este valor indica una correlación baja entre las dos variables, es decir, existe una influencia de presupuesto por resultados y el desempeño laboral, donde se acepta la Ha se rechaza la Ho, de tal forma se afirma que existe una influencia significativa de presupuesto por resultado y el desempeño laboral.

Tabla 12

Prueba de R de Pearson para el objetivo específico 1

Resumen del modelo

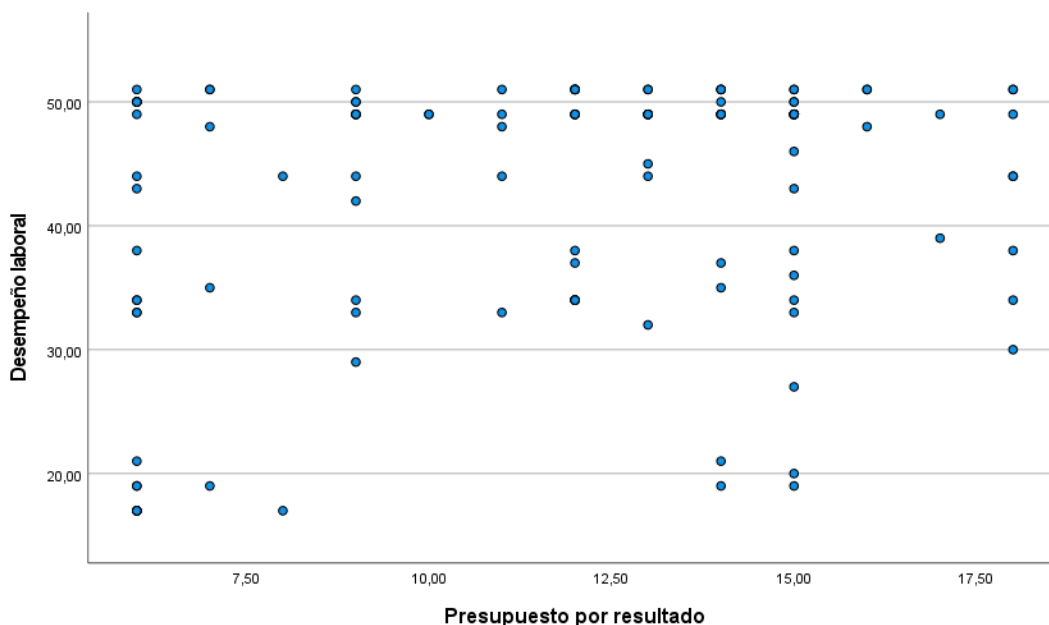
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,263 ^a	,069	,061	10,37857

a. Predictores: (Constante), Presupuesto por resultado

Acorde a la tabla 12, se infiere que el R de Pearson indica un valor de 0,263, la que indica una relación alta, también, el coeficiente determinación de $R^2 = 069$, ello indica que existe en un 6,9% de influencia de presupuesto por resultado y el desempeño laboral.

Figura 8

Dispersión de grafico de la variable relación presupuesto por resultado y el desempeño laboral



4.2.2. Prueba de hipótesis del objetivo específico 2

Para la corroboración de la hipótesis específica 2 proceso de análisis fue mediante el coeficiente de correlación Pearson y a partir del uso de software SPSS v.27, donde:

Ho: El control y seguridad no tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

Ha: El control y seguridad tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

Para el análisis se consideró el nivel de significancia del 5% que es equivalente a un 95% de confianza, esto es, $\alpha = 0,05$.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 2 mediante Pearson

Correlaciones

		Control y seguridad	Desempeño laboral
Control y seguridad	Correlación de Pearson	1	,260**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	121	121
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,260**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	121	121

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

De la Tabla 13, a partir de los datos encontrados, en el Pearson se considera un calor de 0,260 con una significancia de 0,004 que es inferior a la significancia máxima establecida $P=0,05$ (5%), este valor indica una correlación baja entre las dos variables, es decir, existe una influencia de la

control y seguridad y el desempeño laboral, donde se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , de tal forma se afirma que existe una influencia significativa control y seguridad y el desempeño laboral.

Tabla 14

Prueba de R de Pearson para el objetivo específico 2

Resumen del modelo

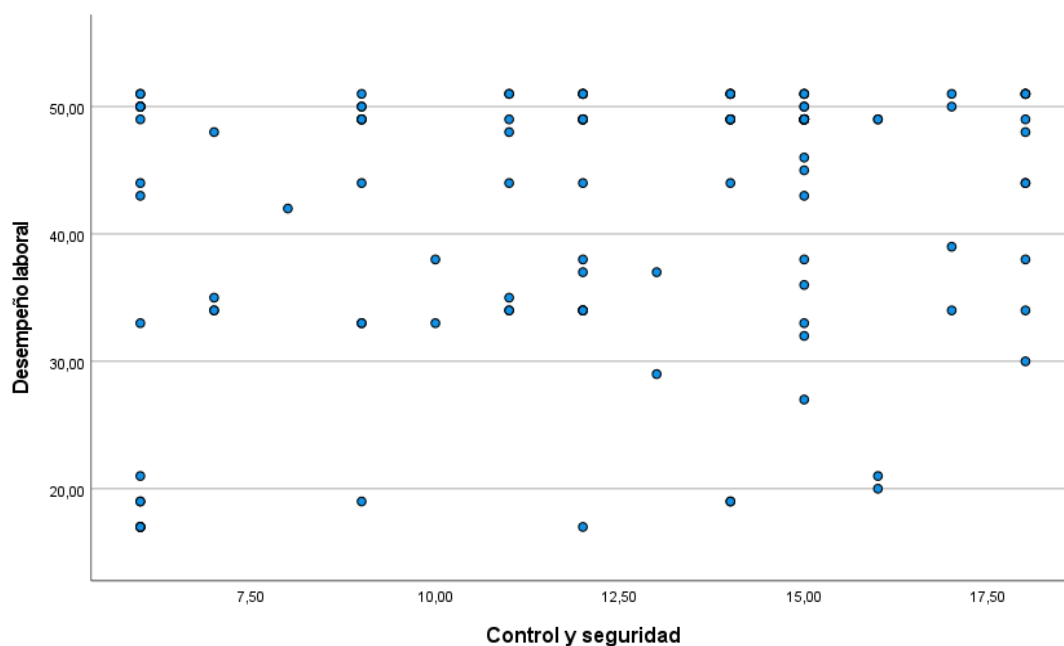
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,260 ^a	,068	,060	10,38676

a. Predictores: (Constante), Control y seguridad

Acorde a la tabla 14, se infiere que el R de Pearson indica un valor de 0,260, la que indica una baja, también, el coeficiente determinación de $R^2 = 0,068$, ello indica que existe en un 6,8% de influencia de control y seguridad en el desempeño laboral.

Figura 9

Dispersión de grafico de la variable control y seguridad en el desempeño laboral



4.2.3. Prueba de hipótesis del objetivo específico 3

Para la corroboración de la hipótesis específica 3 proceso de análisis fue mediante el coeficiente de correlación de Spearman y a partir del uso de software SPSS v.27, donde:

Ho: La articulación interinstitucional no tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

Ha: La articulación interinstitucional tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023.

Para el análisis se consideró el nivel de significancia del 5% que es equivalente a un 95% de confianza, esto es, $\alpha = 0,05$.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 3 mediante Pearson

Correlaciones

		Articulación interinstitucional	Desempeño laboral
Articulación interinstitucional	Correlación de Pearson	1	,242**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	121	121
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,242**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	121	121

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

De la Tabla 15 a partir de los datos encontrados, en el Pearson se considera un calor de 0,242 con una significancia de 0,007 que es inferior a la significancia máxima establecida $P=0,05$ (5%), este valor indica una correlación baja entre las dos variables, es decir, existe una influencia de

articulación interinstitucional y desempeño laboral, donde se acepta la H_a y se rechaza la H_0 , de tal forma se afirma que existe una influencia significativa de articulación interinstitucional y desempeño laboral.

Tabla 16

Prueba de R de Pearson para el objetivo específico 3

Resumen del modelo

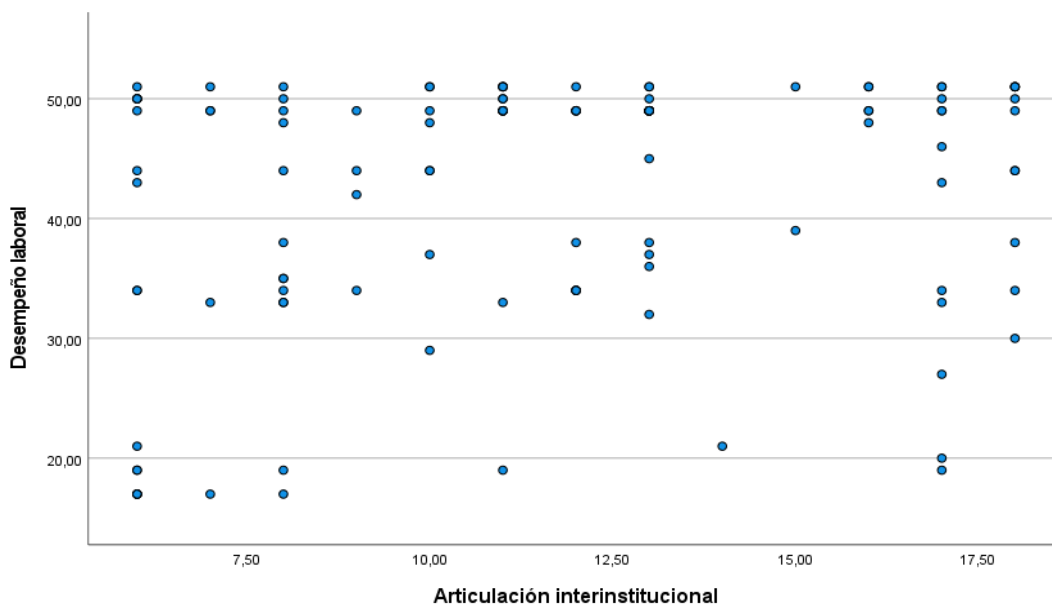
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,242 ^a	,059	,051	10,43608

a. Predictores: (Constante), Articulación interinstitucional

Acorde a la tabla 16, se infiere que el R de Pearson indica un valor de 0,242, la que indica una relación alta, también, el coeficiente determinación de $R^2 = 0,059$, ello indica que existe en un 5,9% de influencia de articulación interinstitucional y desempeño laboral.

Figura 10

Dispersión de grafico de la variable articulación interinstitucional y desempeño laboral





4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Respecto al primer objetivo específico, de los estudios de Muñoz (2022) y Pinto (2022) arrojan luces interesantes sobre la dinámica entre diferentes variables y el desempeño laboral en el escenario de la seguridad ciudadana y la motivación en el ámbito municipal. Muñoz (2022) destaca la conexión positiva y estadísticamente significativa entre la seguridad ciudadana y el rendimiento laboral en el personal de seguridad municipal en Pueblo Libre. Estos hallazgos señalan que la percepción de seguridad y riesgo impacta directamente en la iniciativa y productividad del personal, lo que resalta la importancia de crear entornos laborales seguros para fomentar la calidad del trabajo y el desarrollo social entre el personal.

Por otro lado, los hallazgos de Pinto (2022) considera una correlación positiva moderada entre estos dos factores en el Departamento de Transporte de la Municipalidad Provincial de San Román. Este resultado destaca la importancia de la motivación, tanto intrínseca como extrínseca, en el desempeño laboral de los empleados municipales.

Aunque los resultados de ambos estudios sugieren la existencia de relaciones significativas entre la seguridad ciudadana, la motivación y el rendimiento laboral, es importante reconocer que existen otros factores que pueden influir en el desempeño laboral y que no fueron abordados en estos estudios. Esto señala la necesidad de continuar investigando para comprender mejor la complejidad de las interacciones entre diversos factores y el desempeño laboral en el contexto municipal. En resumen, si bien la seguridad ciudadana y la motivación parecen influir moderadamente en el rendimiento laboral.



En cuanto al segundo objetivo específico, los hallazgos de Carrillo & Guevara (2019), Saucedo (2021) y Bardales & Montes (2022) proporcionan una perspectiva valiosa sobre diferentes aspectos relacionados con el desempeño laboral y la seguridad ciudadana en contextos municipales, lo que nos permite reflexionar sobre la hipótesis planteada sobre la influencia moderada de la iniciativa y organización del personal de serenazgo en la seguridad ciudadana en Juliaca, 2023.

Carrillo & Guevara (2019) señalando una correlación significativa entre ambos. Esto permite que factores internos como la motivación pueden tener un impacto directo en la productividad y el compromiso de los empleados, lo cual puede influir indirectamente en la seguridad ciudadana al afectar la efectividad de las labores de seguridad.

Por otro lado, Saucedo (2021) revela una correlación significativa entre el conocimiento de las políticas de seguridad y el rendimiento laboral en el personal de seguridad municipal. Estos resultados indican que un mayor saber de las políticas de seguridad puede estar asociado con un mejor desempeño en el trabajo, lo que podría contribuir positivamente a la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca, si se aplica de manera adecuada.

Además, Bardales & Montes (2022) encuentran una correlación significativa entre la gestión municipal y la seguridad ciudadana. Esto resalta la importancia de la gestión organizativa y financiera en la promoción de la seguridad ciudadana, lo que respalda la idea de que una adecuada organización y gestión municipal pueden tener un impacto positivo en la seguridad ciudadana en Juliaca, si se implementan de manera efectiva.

Por tanto, estos estudios sugieren que factores como la motivación, el saber de políticas de seguridad y la gestión municipal pueden influir en el



desempeño laboral y, por ende, en la seguridad ciudadana. Aunque ninguno de los estudios aborda específicamente la relación entre la iniciativa y organización del personal de serenazgo con la seguridad ciudadana en Juliaca, 2023, los resultados proporcionan un marco de referencia relevante para comprender cómo ciertos aspectos del desempeño laboral pueden afectar la seguridad ciudadana en contextos municipales.

Respecto al tercer objetivo específico, los estudios de Carrillo & Guevara (2019) y Flores (2022) proporcionan una visión extensa sobre los factores que logra influir en el desempeño laboral y, por extensión, en la seguridad ciudadana, lo que nos permite reflexionar sobre la hipótesis de que el trabajo en equipo del personal de serenazgo.

Para Flores (2022) sus hallazgos revelan que diversos aspectos de la gestión pública, como la planeación estratégica, el presupuesto por resultados y la participación ciudadana, tienen una influencia significativa en el desempeño laboral, con coeficientes de correlación positivos bajo. Este resultado considera una gestión eficaz y una adecuada planificación pueden contribuir a un mayor desempeño del personal de serenazgo y, por ende, a la mejora de la seguridad ciudadana.

estos estudios indican que factores como la motivación y la gestión pública pueden influir de forma significativa en el desempeño laboral del personal de serenazgo. Si bien ninguno de los estudios aborda específicamente la relación entre el trabajo en equipo del personal de serenazgo y la seguridad ciudadana en Juliaca, 2023, los resultados proporcionan un marco contextual relevante para comprender cómo ciertos aspectos del desempeño laboral pueden afectar indirectamente la seguridad ciudadana.



CONCLUSIONES

PRIMERA: se ha analizado que la gestión pública influye en un %6,2 en el desempeño laboral del personal de serenazgo a la seguridad ciudadana, asimismo mediante la correlación de Pearson comprende al valor $r=0,264$ y el nivel de significancia es $p=0,003$ siendo mayor a 0,05. Esta relación se manifiesta en la forma en que la gestión pública no genera apoyo de recursos al personal de serenazgo, también esta no permite una reacción rápida ante emergencia.

SEGUNDA: se ha determinado que el presupuesto por resultados influye en un 6,9% desempeño laboral del personal de serenazgo en la seguridad ciudadana, donde la correlación de Pearson es $r=0,263$; y la significancia $p=0,004$ es menor a 0,05, ya que se observa que existe influencia baja, donde existe duda sobre la designación del marco presupuestal, también denota que el presupuesto no esta ajustada a la necesidad de seguridad ciudadana.

TERCERA: se ha explicado que el control y seguridad en un 6,8% influye en el desempeño laboral del personal de serenazgo en la seguridad ciudadana, donde la correlación de Pearson $r=0,260$; y la significancia $p=0,004$ es menor a 0,05, ello evidencia una influencia baja, donde los recursos designados a la labor de control de seguridad no son suficiente para la seguridad, también se precisa que las políticas de seguridad no son eficaces para reducir la criminalidad.



CUARTA: se ha determinado que la articulación interinstitucional influye en un 5,9% en el desempeño laboral del personal de serenazgo en la seguridad ciudadana, donde la correlación de Pearson $r=0,242$; la significancia $p=0,007$ es menor a 0,05, donde se indica una baja influencia, lo que se debe a que los mecanismos de control para la coordinación no son rápidas ante emergencia, también los acuerdos no se cumple para la seguridad ciudadana.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A las autoridades y responsables de la gestión pública en Juliaca, mejorar el equipamiento, infraestructura y recursos tecnológicos del personal de serenazgo para que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente y segura. Esto incluye la adquisición de vehículos, radios de comunicación, cámaras de seguridad, y equipos de protección personal.

SEGUNDA: Al personal, involucrarse en los procesos de planificación de seguridad y evaluación de necesidades. Al ser quienes están en el campo, el personal de serenazgo puede proporcionar información clave sobre los desafíos y necesidades reales que deben considerarse en la asignación presupuestal futura.

TERCERA: Al gerente, implementar sistemas de evaluación continua que midan el impacto real de las políticas y los recursos en la seguridad ciudadana. Los datos obtenidos permitirán ajustar las estrategias con base en evidencia y no en supuestos, lo que podría incrementar la efectividad de las acciones emprendidas.

CUARTA: Al gerente, el desarrollo de una plataforma digital centralizada permitirá a las instituciones coordinarse en tiempo real, compartir información crítica y responder de manera inmediata a incidentes de seguridad. Esta plataforma podría incluir alertas automáticas y sistemas de geolocalización para optimizar la respuesta ante emergencias.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Alles, M. (2005). *Diccionario de comportamientos: Gestión por competencias*. Ediciones Granica.
- Alvarado, M. (2021). *Gestión Pública. Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. <https://www.munitingomaria.gob.pe/mplp/content/libro-de-gesti%C3%B3npublica>
- Alveiro, M. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 11(1), 1-22.
- Aprueba manual del sereno municipal, Resolución Ministerial 772-2019-IN (2019). https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2019/06/Resoluci%C3%B3n-Ministerial-772-2019-IN-Manual-del-Sereno-Municipal-Legis.pe_.pdf
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme.
- Bardales, M. del P., & Montes, J. F. (2022). *Gestión pública municipal y seguridad ciudadana en el distrito de Nueva Requena, Ucayali, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5889/B11_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_MELISSA_BARDALES_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed). Pearson.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.



- Carrillo, B. J., & Guevara, W. J. (2019). Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. *Revista Mapa*, 3(17), 1-24.
- Cea, A. (2001). *Metodología cuantitativa, estrategias y técnicas de investigación social* (3ra reimpresión). Síntesis Sociología.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2015). *Glosario de Planeamiento Estratégico de Desarrollo Nacional al 2021*. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10a ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Chiroque, C. (2019). *Manual de serenazgo: Qué es el serenazgo y cuáles son sus funciones*. Ojo; NOTICIAS OJO. <https://ojo.pe/ciudad/manual-de-serenazgo-mininter-aprueba-nuevas-funciones-del-sereno-municipal-318303-noticia/>
- ComexPerú. (2023). *¿Cómo se viene enfrentando la inseguridad ciudadana?* COMEXPERU - Sociedad de Comercio Exterior Del Perú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/como-se-viene-enfrentando-la-inseguridad-ciudadana>
- Donaires, P. (2013). El proceso de consulta en un cuerpo local de seguridad ciudadana. *Derecho y Cambio Social*, 10(32), 10.
- Escobedo, C. L., & Quiñones, M. M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos—Agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].



https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, K. B., & Montalvo, J. C. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19* [Tesis de maestría, Universidad Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf

Flores, O. R. (2022). *Gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal de serenazgo en una municipalidad distrital de Arequipa, 2022* [Tesi, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96889>

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Teseo.

Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26.
<https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>

Gonzalez, W. de J., & Vilchez, R. (2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestion*, 51, 54-74.
<https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

Guerrero, O. (2011). *La administración pública a través de las ciencias sociales*. Fondo de Cultura Económica.



- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. McGraw Hill.
- Hurtado, M. (2019). *Abriendo espacio al modelo de gestión del desempeño en una institución pública* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179508>
- Instituto de Ciencias HEGEL. (2021). *Gestión pública en Perú: Concepto e importancia*. BLOG - Instituto de Ciencias Hegel. <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>
- Klingner, E., & Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. Eliac.
- Luque, A. A., & Morales, L. Y. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área de logística en el instituto nacional penitenciario de la oficina regional sur Arequipa 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2167>
- Machín, M. M., Sánchez, B. S., López, M. L., & Puentes, P. L. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224.
- Milione, C. (2020). La noción de seguridad en la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos: Referencias al derecho a la tutela judicial efectiva. *Revista de Derecho Político*, 107, Article 107. <https://doi.org/10.5944/rdp.107.2020.27189>



- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Pautas y recomendaciones para la elaboración de Expedientes Técnicos*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacitaciones/Guia_Instructiva/4_Pautas_y_recomendaciones_para_la_elaboracion_de_expedientes_tecnicos.pdf
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*, 75, 23-33.
- Moreno, M. (2009). ¿Por qué aprenden los estudiantes? Los objetivos de logro y su relación con el éxito o fracaso escolar. *Zona Próxima*, 11, 184-195.
<https://doi.org/10.14482/zp.11.107.32>
- Muñoz, H. A. (2022). *Seguridad ciudadana y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la municipalidad de Pueblo Libre, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3413697>
- Pinto, K. (2022). *La motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica].
<http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1590>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). *Plan de trabajo: Corto y mediano plazo 2012-2016*. Secretaría de Gestión Pública.
- Quintero, S. P. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(29), Article 29. <https://doi.org/10.21830/19006586.561>
- Quiñonez, A. M., & Rivera, L. V. (2019). *Evaluación del desempeño laboral en el sector público de la salud: Una revisión sistemática de la literatura*



científica 2010-2018 [Tesis de maestría, Universidad del Valle].

[https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/f22af732-](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/f22af732-6645-4a79-b4c0-5e4ed860818a)

[6645-4a79-b4c0-5e4ed860818a](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/f22af732-6645-4a79-b4c0-5e4ed860818a)

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (Vol. 13). Pearson Educación.

Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Administración* (6ta ed.). Pearson Educación.

Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sanchis, J., & Ribeiro, D. (1999). *Creación y dirección de pymes*. Ediciones Diaz de Santos.

Saucedo, A. T. (2021). *Conocimiento de las políticas de seguridad y desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Cutervo* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70359>

Taya, G. R. (2021). *Gestión de seguridad y salud en los resultados del serenazgo de Cerro Colorado, Arequipa, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103999/Taya_SGR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ticona, R. (2022, diciembre 27). *¿Realmente Juliaca registra los más altos índices de delincuencia en Perú e incluso supera a Lima?* La Republica. <https://larepublica.pe/sociedad/2022/12/27/realmente-juliaca-registra->



los-mas-altos-indices-de-delincuencia-en-peru-e-incluso-supera-a-
lima-lrsd

- Tobar, E. R. (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 6(22), 146-155.
- Torres, L. J., & Díaz, J. T. (2012). Compromiso organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 80-101.
- Vilchez, L. J., & Castro, M. C. (2022). *Gestión pública y desempeño laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Pampa Hermosa 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes].
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5198/T037_74370277_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Viley & Sons.



ANEXOS



ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTIÓN PUBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Qué influencia tiene la gestión pública con el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023?	Analizar la influencia de la gestión pública con el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023	La gestión pública influye significativamente con el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023	Gestión publica	Presupuesto por resultado Control y seguridad Articulación interinstitucional	Enfoque: cuantitativo Método: Deductivo Nivel: explicativo Diseño: no experimental Tipo: correlacional Temporal: transversal	Técnica Encuesta Instrumento: Cuestionario
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	Desempeño laboral	Relación interpersonal Iniciativa y organización Trabajo en equipo	Población: 177 trabajadores de la municipalidad Muestra: 121 trabajadores en seguridad ciudadana	
¿Cómo el presupuesto por resultados influye en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023?	Determinar el presupuesto por resultados y su influencia en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023	El presupuesto por resultados tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023				
¿Cómo el control y seguridad influye en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la	Explicar el control y seguridad y su influencia en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de	El control y seguridad tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo				



ciudad de Juliaca, 2023?	serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023	en la ciudad de Juliaca, 2023				
¿Cómo la articulación interinstitucional influye en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023?	Determinar la articulación interinstitucional y su influencia en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023	La articulación interinstitucional tiene influencia significativa en el desempeño laboral en la seguridad ciudadana del personal de serenazgo en la ciudad de Juliaca, 2023				



ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca

N°	Gestión pública	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo
	Presupuesto por resultado			
1	Considera que en la elaboración del presupuesto municipal se aborda la seguridad ciudadana			
2	Considera que la municipalidad designa un marco presupuestal a mediano plazo sobre la seguridad ciudadana			
3	Existe una adecuada planificación presupuestal que garantiza la disponibilidad de recursos para cubrir las necesidades de seguridad ciudadana			
4	El marco presupuestal asignado a la seguridad ciudadana se ajusta a las necesidades reales del personal de Serenazgo y la población			
5	Considera que la municipalidad realiza un seguimiento del progreso y logro de los objetivos y metas de la gestión			
6	El sistema de incentivos por buen desempeño en seguridad ciudadana mejora el uso eficiente de los recursos asignados			
	Control y seguridad			
7	Los recursos asignados para las tareas de control de seguridad son suficientes para responder a las necesidades			
8	El monitoreo en las zonas de alto riesgo se realiza de manera constante y eficaz por el personal de Serenazgo			
9	El personal de Serenazgo tiene información sobre las áreas de mayor riesgo para actuar de manera oportuna			
10	Las políticas de seguridad implementadas por el municipio son eficaces para reducir la criminalidad y mejorar la seguridad ciudadana.			
11	Las políticas de seguridad ciudadana en el municipio han generado una mejora notable en la percepción de seguridad entre los ciudadanos.			
12	Existe una adecuada coordinación entre el personal de Serenazgo con la policía para la generación de informes de delitos controlados.			
	Articulación interinstitucional			



13	La articulación interinstitucional ha mejorado la eficiencia en la respuesta a los problemas de seguridad en el municipio			
14	Existen mecanismos formales de coordinación entre el personal de Serenazgo y la policía de seguridad pública.			
15	Los mecanismos de coordinación interinstitucional se activan rápidamente en situaciones de emergencia o riesgo			
16	Las instituciones involucradas en los acuerdos interinstitucionales cumplen adecuadamente con sus compromisos en la implementación de políticas de seguridad ciudadana			
17	Los acuerdos interinstitucionales están claramente definidos y son conocidos por el personal de Serenazgo.			
18	Los acuerdos interinstitucionales permiten una respuesta más efectiva ante las problemáticas de seguridad ciudadana			
	Desempeño laboral			
	Relación interpersonal			
1	Considera que sus colegas durante su labor desarrollan prácticas de valores como personal de serenazgo			
2	Considera que sus colegas muestran confianza a la ciudadanía durante la labor como personal de serenazgo			
3	Considera que muestra respeto por la labor que desempeña como personal de serenazgo			
4	Considera que sus colegas tienen empatía como personal de serenazgo			
5	Considera que sus colegas muestran cordialidad de trato con la ciudadanía durante su labor			
6	Considera que muestra cordialidad entre colegas como personal de serenazgo			
	Iniciativa y organización			
7	Considera que la municipalidad desarrolla capacitación para mantener actitud proactiva			
8	Considera que la calidad de persona se manifiesta en una actitud proactiva			
9	Considera que durante su labor como personal de serenazgo muestra iniciativa de creatividad			



10	Considera que durante su labor como personal de serenazgo muestra iniciativa de sentido critico			
11	Considera que la municipalidad le incentiva a un trabajo responsable			
12	Considera que tiene un sentido de responsabilidad en sus labores			
	Trabajo en equipo			
13	Considera que la municipalidad le permite una rápida integración al trabajo			
14	Considera que la municipalidad desarrolla capacitación constante para la integración al trabajo			
15	Considera que ha tenido una integración rápido a la necesidad de la ciudadanía			
16	Considera que la municipalidad destaca su trabajo			
17	Considera que sientes identificado con la municipalidad			



ANEXO 3 FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENTIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

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

GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA DE JULIACA 2023

I. REFERENCIA:

1.1. EXPERTO

Apaza Chirinos Enrique Genaro

1.2. ESPECIALIDAD

1.3. CARGO ACTUAL

1.4. GRADO ACADEMICO

Doctor en Administración

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS:

ASPECTOS	CRITERIOS	VALORACION					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción	✓					
	2. Coherencia interna	✓					
	3. Inducción a la respuesta (sesgo).	✓					
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante	x					
	5. Mide lo que pretende	x					
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder.	x					
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	✓					
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	✓					
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información.	✓					
	10. Los ítems se deduce de los indicadores	✓					
SUB TOTAL							
TOTAL							

Coefficiente de valoración porcentual C = 100%

III. RECOMENDACIONES:

IV. RESOLUCIÓN:

a) Aprobado (C ≥ 75%)

b) Desaprobado (C < 75%)

Handwritten 'x' in a box indicating approval.

Lugar y fecha: Juliaca 2 de Enero del 2024

Handwritten signature

Firma



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

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

GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA DE JULIACA 2023

I. REFERENCIA:

- 1.1. EXPERTO : Apaza Chirinas Enrique Genaro
- 1.2. ESPECIALIDAD :
- 1.3. CARGO ACTUAL :
- 1.4. GRADO ACADEMICO : Doctor en Administración

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE		REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE					
		00	06	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado.																			✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																			✗	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.																			✗	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables.																			✗	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.																			✗	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.																			✗	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																			✗	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.																			✗	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de investigación.																			✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.																			✗	

Coefficiente de valoración porcentual C = 95%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:

.....
.....

Lugar y fecha: Juliaca 2 DE ENERO DEL 2024

[Firma]
Firma



ANEXO 4 FICHAS DE EVIDENCIAS DEL PROCESO DE DATOS

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda					
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta
1	pr1	Númérico	3	0	Considera que en la elaboración del presupuesto municipal se aborda la seguridad ciudadana
2	pr2	Númérico	3	0	Considera que la municipalidad designa un marco presupuestal a mediano plazo sobre la seguridad ciudadana
3	pr3	Númérico	3	0	Existe una adecuada planificación presupuestal que garantiza la disponibilidad de recursos para cubrir las necesidades de seguridad ciudadana
4	pr4	Númérico	3	0	El marco presupuestal asignado a la seguridad ciudadana se ajusta a las necesidades reales del personal de Serenazgo y la población
5	pr5	Númérico	3	0	Considera que la municipalidad realiza un seguimiento del progreso y logro de los objetivos y metas de la gestión
6	pr6	Númérico	3	0	El sistema de incentivos por buen desempeño en seguridad ciudadana mejora el uso eficiente de los recursos asignados
7	cs7	Númérico	3	0	Los recursos asignados para las tareas de control de seguridad son suficientes para responder a las necesidades
8	cs8	Númérico	3	0	El monitoreo en las zonas de alto riesgo se realiza de manera constante y eficaz por el personal de Serenazgo
9	cs9	Númérico	3	0	El personal de Serenazgo tiene información sobre las áreas de mayor riesgo para actuar de manera oportuna
10	cs10	Númérico	3	0	Las políticas de seguridad implementadas por el municipio son eficaces para reducir la criminalidad y mejorar la seguridad ciudadana
11	cs11	Númérico	3	0	Las políticas de seguridad ciudadana en el municipio han generado una mejora notable en la percepción de seguridad entre los ciudadanos.
12	cs12	Númérico	3	0	Existe una adecuada coordinación entre el personal de Serenazgo con la policía para la generación de informes de delitos controlados.
13	ai13	Númérico	3	0	La articulación interinstitucional ha mejorado la eficiencia en la respuesta a los problemas de seguridad en el municipio
14	ai14	Númérico	3	0	Existen mecanismos formales de coordinación entre el personal de Serenazgo y la policía de seguridad pública.
15	ai15	Númérico	3	0	Los mecanismos de coordinación interinstitucional se activan rápidamente en situaciones de emergencia o riesgo
16	ai16	Númérico	3	0	Las instituciones involucradas en los acuerdos interinstitucionales cumplen adecuadamente con sus compromisos en la implementación de políticas de seguridad ci
17	ai17	Númérico	3	0	Los acuerdos interinstitucionales están claramente definidos y son conocidos por el personal de Serenazgo.
18	ai18	Númérico	3	0	Los acuerdos interinstitucionales permiten una respuesta más efectiva ante las problemáticas de seguridad ciudadana
19	ri1	Númérico	3	0	Considera que sus colegas durante su labor desarrollan prácticas de valores como personal de serenazgo
20	ri2	Númérico	3	0	Considera que sus colegas muestran confianza a la ciudadanía durante la labor como personal de serenazgo
21	ri3	Númérico	3	0	Considera que muestra respeto por la labor que desempeña como personal de serenazgo
22	ri4	Númérico	3	0	Considera que sus colegas tienen empatía como personal de serenazgo
23	ri5	Númérico	3	0	Considera que sus colegas muestran cordialidad de trato con la ciudadanía durante su labor
24	ri6	Númérico	3	0	Considera que muestra cordialidad entre colegas como personal de serenazgo



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variat

	pr 1	pr 2	pr 3	pr 4	pr 5	pr 6	c s 7	c s 8	c s 9	c s 10	c s 11	c s 12	ai 13	ai 14	ai 15	ai 16	ai 17	ai 18	ri 19	ri 20	ri 21	ri 22	ri 23	ri 24	ri 25	ri 26	ri 27	io 28	io 29	io 30	io 31	io 32	t13	t14	t15				
1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
3	3	2	3	1	3	1	1	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	2	1	3	2	1	1		
9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2			
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
11	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 10 - 01 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MIRIAM JULIE MAMANI CHIRE

Dirección: CALLE BOLOGNESI S/N

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 43638694

Teléfono: 973162149 email: juliemamani10@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: _____ MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: _____ GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

Título o Grado Académico a optar: _____ MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN PÚBLICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO
FRENTE A LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí autorizo que se déposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59

Firma de Autor



huella digital

10 – ENERO - 2025

Fecha